



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS

TESIS

“GESTIÓN DE STOCKS Y ADMINISTRACIÓN DE PEDIDOS EN LA
EMPRESA LUBCOM S.A.C LIMA-2017”

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR

CAROLINE LALESSKA LINIAN CORSIO

ASESOR

Lic. ADEMAR VARGAS DÍAZ

LIMA, PERÚ, JULIO DE 2018

DEDICATORIA

A Dios por guiar siempre mi camino, a mis padres por su apoyo incondicional para alcanzar mis sueños y a toda mi familia por creer siempre en mí.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por guiar mi camino, mis pasos, por darme fortaleza en todo momento.

A mis padres, hermanos y familiares por siempre acompañarme y brindarme sus consejos en esta trayectoria tan importante de mi vida.

RESUMEN

En este estudio se determinó como situación problemática; la relación entre la gestión de stocks y la administración de pedidos, por ello se formuló el siguiente problema: ¿Cuál es la relación entre la gestión de stocks y la administración de pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C Lima- 2017?

En la justificación se determinó que es importante porque se busca mejorar la gestión de los stocks para así brindarles una mejor administración de los pedidos y por ende un mejor servicio tanto a los clientes como a los trabajadores.

La hipótesis alterna es: Si existe relación entre la gestión de stocks y la administración de pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C Lima- 2017.

El objetivo de la investigación es: Identificar la relación entre la gestión de stocks y la administración de pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C Lima- 2017.

El tipo de investigación es no-experimental-transversal, donde los datos son de un solo corte observando los fenómenos en su ambiente natural. El diseño de investigación es descriptivo-correlacional.

La población estuvo conformada por 50 colaboradores. La muestra está conformada por el total de la población en estudio debido a que se aplicó un muestreo censal.

En la prueba de hipótesis, el análisis de Rho de Spearman arrojó 0,777, con un p-valor de 0.000 siendo menor al nivel de significancia de 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación significativa entre las variables gestión de stocks y administración de pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C Lima- 2017.

Palabras clave: Gestión de stocks, administración de pedidos.

ABSTRACT

In this study, it was determined as a problematic situation; the relationship between stock management and order management, for this reason the following problem was formulated: How is stock management and order management related in the LUBCOM S.A.C Lima-2017 company?

In the justification it was determined that it is important because it seeks to improve the management of the stocks in order to provide them with a better administration of the orders and therefore a better service for both the customers and the workers.

The alternative hypothesis is: If there is a relationship between stock management and order management in the company LUBCOM S.A.C Lima- 2017.

The objective of the research is: Identify the relationship between stock management and order management in the company LUBCOM S.A.C Lima- 2017.

The type of research is non-experimental-transversal, where the data are of a single cut observing the phenomena in their natural environment. The research design is descriptive-correlational.

The population consisted of 50 employees. The sample is made up of the total population under study because a census sampling was applied.

In the hypothesis test, the Spearman's Rho analysis yielded 0,777, with a p-value of 0.000 being lower than the significance level of 0.05, which rejects the null hypothesis and concludes that there is a significant relationship between the management variables of stocks and administration of orders in the company LUBCOM SAC Lima- 2017.

Keywords: Inventory management, order management.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1	Realidad problemática.....	2
1.2	Justificación e importancia de la investigación.....	5
1.3	Objetivos de la investigación: General y específicos.....	6
1.4	Limitaciones de la investigación.....	7

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes de estudios.....	9
2.2	Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.....	19
2.2.1	Bases teóricas de la variable 1.....	19
2.2.2	Bases teóricas de la variable 2.....	37
2.3	Definición conceptual de la terminología empleada.....	44

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1	Tipo y diseño de investigación.....	47
3.2	Población y muestra.....	48
3.3	Hipótesis.....	50
3.4	Variables – Operacionalización.....	50
3.5	Métodos y técnicas de investigación.....	54
3.6	Descripción de los instrumentos utilizados.....	55
3.7	Análisis estadístico e interpretación de los datos.....	58

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1	Análisis de la fiabilidad de las variables gestión de stocks y administración de pedidos	61
-----	--	----

4.2	Resultados descriptivos de las variables gestión de stocks y administración de pedidos	63
4.3	Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable de estudio.....	65
4.4	Tabla de contingencia entre las variables gestión de stocks y administración de pedidos	68
4.5	Tablas de contingencia entre las dimensiones y la variable de estudio.....	69
4.6	Resultados inferenciales.....	72
4.6.1	Prueba de la normalidad para la variable de estudio.....	72
4.6.2	Contrastación de hipótesis.....	73

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusiones.....	78
5.2	Conclusiones.....	80
5.3	Recomendaciones.....	80

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Descripción del universo en estudio.....	48
Tabla 2	Operacionalización de la variable gestión de stocks.....	51
Tabla 3	Operacionalización de la variable administración de pedidos	51
Tabla 4	Resultados de la validación del cuestionario de gestión de stocks	59
Tabla 5	Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach para el cuestionario de gestión de stocks.....	59
Tabla 6	Resultados de la validación del cuestionario de administración de pedidos	60
Tabla 7	Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach para el cuestionario de administración de pedidos.....	60
Tabla 8	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable gestión de stocks...	61
Tabla 9	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable administración de pedidos	62
Tabla 10	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión toma de pedidos.....	63
Tabla 11	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión distribución del producto	64
Tabla 12	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión eficacia	65
Tabla 13	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de las variables gestión de stocks y administración de pedidos	66

Tabla 14	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable gestión de stocks y la dimensión toma de pedidos	67
Tabla 15	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variables gestión de stocks y la dimensión distribución del producto.....	68
Tabla 16	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variables gestión de stocks y la dimensión eficacia.....	69
Tabla 17	Prueba de normalidad de las variables gestión de stocks y administración de pedidos.....	70
Tabla 18	Análisis correlacional entre las variables gestión de stocks y administración de pedidos.....	71
Tabla 19	Análisis correlacional entre la variable gestión de stocks y la dimensión toma de pedidos.....	72
Tabla 20	Análisis correlacional entre la variable gestión de stocks y la dimensión distribución del producto.....	73
Tabla 21	Análisis correlacional entre la variable gestión de stocks y la dimensión eficacia.....	74

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Diseño de investigación	47
Figura 2	Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable gestión de stocks	61
Figura 3	Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable administración de pedidos.....	62
Figura 4	Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión toma de pedidos	63
Figura 5	Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión distribución del producto	64
Figura 6	Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión eficacia	65
Figura 7	Distribución de porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de las variables gestión de stocks y administración de pedidos	66
Figura 8	Distribución de porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable gestión de stocks y la dimensión toma de pedidos	67
Figura 9	Distribución de porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable gestión de stocks y la dimensión distribución del producto	68
Figura 10	Distribución de porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable gestión de stocks y la dimensión eficacia	69
Figura 11	Dispersión de la correlación entre las variables gestión de stocks y administración de pedidos	71

INTRODUCCIÓN

El tema de la presente tesis es: “Gestión de stocks y administración de pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C Lima-2017”. En cuanto a la situación problemática del estudio de la gestión de stocks y la administración de pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C Lima-2017; la gestión de stocks es un tema que por lo general no se le brinda el debido interés en las organizaciones, sin tener en cuenta que ello podría estar relacionado con la correcta administración de pedidos de los clientes en la organización.

El problema general es: ¿Cuál es la relación entre la gestión de stocks y la administración de pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C Lima- 2017?

El objetivo de la investigación es: Identificar la relación entre la gestión de stocks y la administración de pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C Lima-2017.

Los resultados de la investigación confirman la hipótesis que han sido planteadas en el trabajo; sí existe relación entre la gestión de stocks y la administración de pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C Lima- 2017.

El desarrollo integral de la investigación consta de cinco capítulos en el presente informe de tesis, los cuales se describen a continuación:

En el capítulo I, se presenta el problema de la investigación que comprende: realidad problemática, justificación e importancia de la investigación, objetivos y limitaciones.

En el capítulo II, corresponde al marco teórico que abarca: antecedentes y definición conceptual de la terminología empleada.

En el capítulo III, se describe al marco metodológico que corresponde: el tipo y diseño de la investigación, población y muestra, hipótesis, variables-operacionalización, métodos y técnicas de investigación, descripción de los instrumentos utilizados, análisis estadístico e interpretación de los datos del trabajo.

En el capítulo IV, se demuestra el análisis e interpretación de los resultados como: procesamientos-análisis de los resultados y contrastes de las hipótesis.

En el capítulo V, comprende a las conclusiones y recomendaciones como: discusión de los resultados, conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, las referencias bibliográficas empleadas que complementan la investigación y que han facilitado el desarrollo de la tesis, como también la recolección de datos y los anexos.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel mundial las empresas se enfocan tanto en tener sus almacenes llenos y así lograr satisfacer la demanda del mercado que dejan de lado el principal problema de esta acción: el sobre stock o incremento de inventario que se da al comprar productos en exceso más allá de un nivel óptimo y apropiado, errores en las previsiones de ventas, así como una ineficiente gestión de pedidos.

Tal es el caso de las empresas en China (2014) en donde almacenan de manera desmesurada su materia prima principal: el maíz, con la finalidad de satisfacer totalmente al mercado sin contar con las terribles consecuencias de tal acto como la inevitable depreciación de la materia con el pasar de los días y los fuertes gastos en mantenimiento del almacén.

Cada empresa es un sistema, un todo que debe trabajar en equipo de manera organizada y coordinada entre departamentos o áreas de la empresa para así lograr sus objetivos y poder enfrentar los problemas que la aquejen. Si el inventario no opera con efectividad el área de producción no podrá terminar el producto final, el área de ventas no contará con los productos de calidad para cubrir sus pedidos, el área de finanzas incurrirá en más gastos por ende los resultados negativos afectarían a la empresa empezando por productos de mala calidad, fallas en el tiempo de entrega, clientes insatisfechos, pérdida de imagen y perdida de ventas.

Según un estudio realizado en Costa Rica (2012) los principales problemas que encontramos en las empresas de producción son inexactitud de inventarios lo que no permite llevar un control óptimo y continuo de los productos almacenados, mermas y productos vencidos probablemente por el estancamiento. Sumado a ello la falta de control y seguimiento de stocks empeoran la situación de la empresa.

El no actuar sobre estos problemas se ve reflejado en pérdidas monetarias de la empresa.

Vemos también que en Ecuador (2015) las empresas del rubro de la construcción no son ajenas a los problemas que a diario se dan en las áreas de logística, producción y ventas cuya principal raíz es la falta de control y manejo de los inventarios, ineficiente almacenamiento y la carencia de sistemas de información que conllevan a que las empresas estén desactualizadas, desconectadas del mundo sin oportunidad de brindar lo mejor de lo mejor y así cumplir con los pedidos tan exigentes que los clientes actuales demandan en este mundo tan cambiante.

En una encuesta realizada por KPMG (2016) en el Perú entre 60 tiendas de distintos rubros se identificó a la administración de stocks como una de las funciones de vital importancia para contrarrestar los principales problemas operativos que se dan en la cadena de suministro de toda empresa cuyo objetivo principal es llevar el producto final al cliente en el tiempo acordado.

El Perú es un país tan diverso de manera cultural, social, económica, etc. lo que nos permite encontrar distintos tipos de empresas, desde un restaurante pequeño hasta empresas medianas y grandes cuyos problemas siempre son los mismos: Falta de control y supervisión, así como la falta de interés por mejorar y optimizar el área de la administración de los pedidos.

En la empresa "LUBCOM S.A.C" el problema existente es la incorrecta gestión de stocks en el presente año, ya que actualmente se toma como prioridad otras áreas como el de ventas ya que se cree que a más ventas mayor ingreso, sin atribuir la debida importancia a los procesos dentro de la gestión de stocks y a la administración de los pedidos.

La principal problemática es la incorrecta gestión de stocks en la empresa, ello se ve reflejado en las compras fuera de tiempo ya que se realizan a última hora y de manera incompleta, así mismo en los elevados costos en los que incurre la empresa al momento de almacenar sus productos y poder distribuirlos, debido a que no cuenta con un personal que supervise dichas actividades. También se puede observar un excesivo volumen de ciertos productos que ocupan gran parte de los almacenamientos que no están siendo aprovechados al máximo. Por otro lado, se evidencia que los pedidos de los clientes no están siendo entregados satisfactoriamente en su totalidad debido a una ineficiencia en la toma de pedidos ya que los trabajadores no se encuentran altamente calificados para brindar un servicio eficaz.

Problema general

¿Cuál es la relación entre la gestión de stocks y la administración de pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C. Lima- 2017?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la gestión de stocks y la toma de pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C. Lima-2017?

¿Cuál es la relación entre la gestión de stocks y la distribución del producto en la empresa LUBCOM S.A.C. Lima-2017?

¿Cuál es la relación entre la gestión de stocks y la eficacia de los pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C. Lima-2017?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

Esta investigación es importante porque permite establecer la relación que existe entre la gestión de stocks y administración de los pedidos puesto que al gestionar eficientemente todos los procesos dentro de la toma de pedidos será beneficioso para la empresa ya que podrá entregar los pedidos en el momento acordado por el cliente y asimismo, ofrecer un servicio eficaz.

Por tal razón, en la presente investigación se justifica por las siguientes razones:

- En el aspecto teórico, esta investigación se realiza con el propósito de aportar conocimientos acerca de la gestión de stocks para mejorar la administración de pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C Lima-2017; cuyos resultados de esta investigación podrán emplearse como sugerencias para mejorar los procesos dentro de la empresa en cuanto a lo relacionado con los stocks y pedidos. El principal motivo es que la empresa no aplica una correcta gestión de los stocks ya que no le toma el interés necesario y que de hacerlo beneficiaría no solo a la empresa sino también a todos los clientes. Cuando nos referimos a mejorar la administración de pedidos, buscamos una mejor atención y recaudación de datos vitales e importantes a los clientes con el fin de ofrecer un servicio bueno y satisfactorio para ambas partes. Todo depende mucho de la relación que exista entre las variables que afecta a los colaboradores y su desenvolvimiento en el trabajo, así como la atención a los clientes.
- En el aspecto práctico, la presente investigación pretende contribuir aportando una serie de recomendaciones que permitirá contribuir de manera significativa a la empresa LUBCOM S.A.C aportando un conjunto de datos obtenidos de los resultados de la investigación que servirán para plantear nuevas estrategias de control,

supervisión y manejo de recursos de manera óptima y por ende la correcta administración de los pedidos de los clientes.

- En el aspecto metodológico, la investigación aporta con la estandarización de dos instrumentos de medición; uno para la gestión de stocks y otro para la administración de pedidos, para analizar luego la relación que existe entre ambas variables en la población de trabajadores y clientes de la empresa LUCOM S.A.C Lima-2017.

1.3. Objetivos de la investigación: General y específicos

Objetivo general

Identificar la relación entre la gestión de stocks y la administración de pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C Lima- 2017.

Objetivos específicos

Identificar la relación entre la gestión de stocks y la toma de pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C Lima- 2017.

Identificar la relación entre la gestión de stocks y la distribución del producto en la empresa LUBCOM S.A.C Lima- 2017.

Identificar la relación entre la gestión de stocks y la eficacia en la empresa LUBCOM S.A.C Lima- 2017.

1.4. Limitaciones de la investigación

Limitación bibliográfica

La bibliografía es escasa, no se han encontrado muchos trabajos de investigaciones que analicen simultáneamente las dos variables y algunas otras resultan siendo obsoletas.

Limitación teórica

Escasez de antecedentes de investigación relacionada con la temática presentada y diseño de estudio de las escuelas de pregrado y postgrado de las principales universidades internacionales y nacionales.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Internacionales

Eugenio (2010). En su tema de investigación “Logística de inventario y su incidencia en las ventas de la farmacia Cruz Azul “Internacional “de la ciudad de Ambato”. El objetivo de este estudio es determinar cómo incide la logística de inventario en el incremento de las ventas en la farmacia Cruz Azul “Internacional” de la ciudad de Ambato. Este estudio tuvo como población a 317 clientes, tanto internos como externos. El diseño de la investigación es descriptivo-correlacional. Las conclusiones fueron:

- La aplicación de una logística de inventario permitirá tener una visión clara de las adquisiciones de fármacos, el Gerente está obligado a dar cumplimiento a los requerimientos que son el resultado de la logística aplicada.
- La logística de inventario en la Farmacia permitirá mejorar comercialización de los productos y su distribución en las perchas y bodega, permitiendo una localización oportuna de medicamentos y productos para la venta.
- La logística del control de inventarios, permitirá mejorar la atención al público y por ende incrementar las ventas, también mejorará la rotación de medicamentos y productos evitando la caducidad.
- Aplicando la logística de inventarios los vendedores serán responsables con el manejo de los inventarios, los mismos que deberán utilizar o aplicar estrategias de ventas para satisfacer las necesidades de los clientes.

- Las Farmacias están en constante competencia y día a día quieren mejorar la atención al cliente; la implementación de logística de inventarios mejorará el control de los stocks, logrando determinar niveles mínimos, máximos y punto de reposición de medicamentos y productos.

Villavicencio (2015). En su investigación “Implementación de una gestión de inventarios para mejorar el proceso de abastecimiento en la empresa R. Quiroga E.I.R.L-Sullana”. El objetivo de este estudio es implementar una gestión de inventarios para mejorar el proceso de abastecimiento en la empresa R. Quiroga E.I.R.L. Este estudio tuvo como población a todos los trabajadores de la empresa R. Quiroga E.I.R.L. El diseño de la investigación es de tipo descriptivo-aplicativo. Las conclusiones de este estudio fueron:

- La buena clasificación de inventarios ABC realizada para mejorar el proceso de abastecimiento en la empresa R. QUIROGA dio como resultado que los artículos de clase A son aquellos en los que la empresa tiene mayor inversión, por ello nunca deberían estar agotados ya que constituyen la mayor parte del capital movilizado. Además, se logró el perfeccionamiento de la calidad, innovación, tiempo y flexibilidad.
- El mayor activo de la empresa son sus inventarios y no tienen su debida atención y dedicación lo que provoca errores, faltantes y sobrantes; con la técnica de lote económico se ha permitido solicitar mejor las cantidades de productos, reducir costos, mediante la disminución de los niveles de stocks de seguridad, de rechazos y desperdicios logrando así tomar mejores decisiones. y la satisfacción del cliente.

- La categorización y contar con una base de proveedores calificados permitió respaldar sólidamente las decisiones de compra, contratación y realizar un trabajo en conjunto para mejorar el abastecimiento equilibrado y la fidelización de clientes en base a la permanente calidad.

Loja (2015). En su investigación "Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para la empresa FEMARPE CÍA LTDA. El objetivo de este estudio es realizar un sistema de inventarios para la empresa FEMARPE CÍA LTDA. Este estudio tuvo como población a todos los trabajadores de la empresa FEMARPE CÍA LTDA. El diseño de la investigación es de tipo descriptivo. Las conclusiones de este estudio fueron:

- Al no contar con un inventario físico verídico, ni con una base de datos del inventario, los trabajadores al momento de requerirla no contaran con información necesaria y vital para el desarrollo de sus actividades.
- La capacitación del personal es de suma importancia para mejorar su atención a los clientes y su ambiente de trabajo, así como su compromiso para con la empresa.
- Al no realizar una constatación física periódica de la mercadería, muchas veces los pedidos no se llegan a cumplir.
- Es importante distinguir los materiales que sean necesarios y los que no para así tener un área de trabajo más segura con mayor espacio útil destinado a otros productos, reducir tiempos de despacho y mejorar el control visual de la mercadería.

Cabriles (2014) en su tesis titulada “Propuesta de un sistema de control de inventario de stocks de seguridad para mejorar la gestión de compras de materia prima, repuestos e insumos de la empresa BALGRES C. A “. El objetivo de este estudio fue delinear, originar y distribuir Baldosas de Gres, de la más alta calidad, con múltiples características de acuerdo a la modernidad y tomando en cuenta los estándares internacionales. Este estudio tuvo como población a todos los trabajadores de la empresa BALGRES C.A. El diseño de la investigación es exploratorio. Las conclusiones de este estudio fueron:

- Se llegó a la conclusión de que es importante contar con un sistema de inventario que ayude a la empresa a tener el control sobre sus productos adquiridos y vendidos en los diversos almacenes de repuestos, insumos y materia prima, para poder tener una buena y mejor organización de sus almacenes, lo que mejora la comunicación eficiente y eficaz a sus órganos de dirección, clientes y proveedores.
- También es importante que en las entidades exista una cantidad considerable de inventarios, ya que la situación por la que está pasando Venezuela afecta significativamente a la empresa. Debido a ello los bienes ofertados sufren una variación en cuanto a la calidad y entre otros.

Arce (2009). En su investigación “Identificación de los principales problemas en la logística de abastecimiento de las empresas constructoras bogotanas y propuesta de mejoras”. El objetivo de este estudio es identificar los principales problemas de la logística de abastecimiento de las empresas constructoras para proponer las mejoras que les permita reducir las pérdidas en productividad. Este estudio tuvo como población a las personas que trabajan y/o dirigen

empresas Pymes de construcción en Bogotá-Colombia. El diseño de la investigación es de tipo correlacional. Las conclusiones de este estudio fueron:

- La administración eficiente y efectiva del flujo de productos, dinero e información es la clave del éxito para los resultados que obtienen las empresas que implementan la integración de su cadena de suministros.
- La gestión logística de abastecimiento es un proceso logístico clave en la cadena de suministros de una empresa.
- Uno de los problemas más grandes es en la gestión logística de abastecimiento de materiales de las empresas constructoras. Según especialistas, la gestión de abastecimiento de los materiales es básica para el desarrollo de las obras y su adecuada gestión y manejo tiene un impacto positivo en la productividad.
- Con la investigación realizada, se encontró que los principales problemas en la logística de abastecimiento de las empresas son el control y manejo de los inventarios, el deficiente almacenamiento y la carencia de sistemas de información. Como resultado, las empresas experimentan interrupción en los trabajos de obra por falta de materiales requeridos, daños en los materiales, que, a su vez, generan desperdicio, sobre costos, incumplimiento en los plazos, y en general, pérdida de productividad.
- Contar con sistemas de información integrales contribuye a reducir las interrupciones en el trabajo por falta de materiales requeridos en obra y contar con un adecuado control de inventarios de los materiales. De la misma manera, contar con una planificación y distribución de los materiales en bodega y calcular el área real de

almacenamiento, acceso, manipulación y otras áreas asociadas a materiales, son factores importantes que contribuyen a que las empresas constructoras vean reducidas sus pérdidas y daños de materiales debido al apilamiento deficiente, las condiciones adversas del clima y las estructuras deficientes de los almacenes.

- Se observa que a medida que las empresas realizan inspección cuantitativa y técnica al momento de recibir los materiales en bodega, la frecuencia de interrupción de trabajos en obra por falta de materiales requeridos se reduce.
- Existe poca innovación y desarrollo en las actividades del proceso de abastecimiento. Como resultado, no se buscan mejores prácticas que busquen la eficiencia. En algunos casos, no se aprovechan tecnologías o estrategias existentes en el mercado.

Nacionales

Rodríguez (2016). En su tema de investigación "Control de almacén y su incidencia en la gestión de stocks de inventarios de la empresa Construcciones El Palmar S.A.C del distrito de Trujillo". El objetivo de este estudio es determinar la incidencia del control de almacenamiento en la gestión eficiente de los stocks de inventario de la empresa Construcciones El Palmar S.A.C del distrito Trujillo. Este estudio tuvo como población a 50 trabajadores de la empresa Construcciones El Palmar S.A.C. El diseño de la investigación es de tipo descriptiva-correlacional.

Las conclusiones de este estudio fueron:

- Se ha determinado que el control de almacenamiento tiene incidencia significativa en la mejora de la gestión de stocks de inventarios de la empresa Construcciones El Palmar S.A.C
- De acuerdo a los resultados se ha establecido que el control de almacenamiento es importante porque asegura el adecuado cuidado de los bienes y el control de los bienes.
- Se ha determinado que los recursos que debe contar el área de almacenamiento son: estantes, armarios, etc.; botiquín de primeros auxilio y materiales de limpieza.
- De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que existe poca supervisión de los bienes durante el almacenamiento de la empresa Construcciones El Palmar S.A.C.

Hemeryth (2012). En su investigación "Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo - 2013". El objetivo de este estudio es demostrar que con la implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes mejorará la gestión de los inventarios de la Constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo-2013. Este estudio experimental-aplicativo tuvo como población a 5 almacenes de la empresa Constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2013. La institución que realizó este estudio fue la Universidad Privada Antenor Orrego. Las conclusiones de este estudio fueron:

- Ante la falta de una estructura organizativa definida en la empresa y por la carencia de un Manual de Organización y Funciones, se

diseñó la estructura organizativa a nivel de almacenes definiéndose las obligaciones del personal que integran esta área.

- El personal de almacenes tiene un nivel de educación bajo para el trabajo que realizan, por lo que están en proceso de aprendizaje gracias a capacitaciones otorgadas por la empresa, existiendo un alto grado de compromiso con la labor que desempeñan dentro de la misma.
- Con la inversión en equipos y maquinarias se logrará optimizar los tiempos en los procesos realizados en los almacenes; además, que permitirá estar al día con la información dando oportunidad a tomar buenas decisiones o medidas preventivas para mejorar la gestión de los inventarios y hacer un seguimiento al trabajo que realizan los almaceneros que se contrastará con los inventarios físicos mensuales.
- Se encontraron deficiencias en los procesos dentro de los almacenes, por lo que se definieron y documentaron, teniendo claro la secuencia de actividades a realizar por cada uno y permitiendo un mejor control de los inventarios.
- En los almacenes de Obras se encontró desorganización; ya que los materiales no tenían un sitio específico de almacenamiento, lo que generaba desorden y congestión en dicha área. Esto nos conllevó a proponer una buena distribución física de los almacenes y llevar en práctica la Filosofía de las "5S" que permitió tener más orden y cuidado en la manipulación de los materiales sin que eso lleve a pérdidas por deterioro.

Misari (2012). En su investigación “El control interno de inventarios y la gestión en las empresas de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita”. El objetivo de esta investigación es establecer si el control interno de inventarios influye en la gestión de las empresas de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita. Este estudio descriptivo-correlacional tuvo como población a profesionales, empresarios, ejecutivos, contadores, auditores y trabajadores en general de 8 empresas dedicadas a la fabricación y comercialización de calzado en el distrito de Santa Anita en Lima, la institución que realizó este estudio fue la Universidad San Martín de Porres. Las conclusiones fueron:

- El control interno de inventarios es un factor determinante en el desarrollo económico de las empresas del sector de fabricación de calzados.
- La actualización permanente del registro sistemático de inventarios da como resultado el eficiente cálculo y proyección de la distribución y marketing de los productos elaborados.
- Las revisiones físicas periódicas permiten la actualización y rotación de los inventarios, evaluando las existencias que no tienen mucha salida, y como resultado estableciéndose agresivas campañas de marketing para evitar pérdidas a la empresa.
- La aplicación de un eficiente control de inventarios servirá como base y sustento para la eficiente gestión de las empresas y su consecuente desarrollo.

Goicochea (2009). En su investigación "Sistema de control de inventarios del almacén de productos terminados en una empresa Metal Mecánica". El objetivo de esta investigación es la reducción de reclamos por pedidos incompletos. Este estudio se realizó en la empresa Llaves Peruanas S.A.C. El diseño de investigación es de tipo descriptivo. La institución que realizó este estudio fue la Universidad Ricardo Palma. Las conclusiones fueron:

- El incremento de la variedad de productos de media y baja rotación, implica una disminución en la ratio de producción diaria.
- Se cuenta con stocks en la empresa, pero este no se encuentra correctamente enfocado, ya que se poseen faltantes de atención del mercado nacional; en especial de los productos de baja rotación.
- Es de suma importancia contar con políticas de inventarios específicas para cada uno de los productos de baja demanda con el propósito de elevar el nivel de servicio, dado que los pedidos de los clientes generalmente son de un amplio surtido.
- La implementación del sistema de inventarios propuesto ha permitido obtener niveles de servicio de 98% y 100% que claramente mejora los resultados anteriores y permite confirmar la validez de la hipótesis general, así como, del objetivo general.

Escobar (2016). En su investigación "Implantación de un sistema de control operativo y contable para los inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Centro Acopio & Alimentos El Salvador E.I.R.L.". El objetivo de esta investigación es demostrar que la Implantación de un Sistema de Control Operativo y Contable para los Inventarios influye en la Rentabilidad de la empresa Centro Acopio &

Alimentos El Salvador E.I.R. L. Este estudio descriptivo-correlacional tuvo como población a 20 personas de la empresa Centro Acopio & Alimentos el Salvador EIRL” del distrito de Lurín. La institución que realizó este estudio fue la Universidad Autónoma del Perú. Las conclusiones fueron:

- Se ha demostrado que la Implantación de un Sistema de Control Operativo y Contable para los Inventarios tiene un efecto directo en la Rentabilidad de la empresa Centro Acopio & Alimentos El Salvador E.I.R.L. del distrito de Lurín – 2016.
- En consecuencia, la Gestión de los Inventarios de la empresa Centro Acopio & Alimentos El Salvador E.I.R.L. del distrito de Lurín se encuentra limitada por no contar con las herramientas necesaria para realizar una adecuada planificación de sus actividades.
- Asimismo, el hecho de que no se planifiquen los Inventarios hace que existan un exceso en las existencias lo que se traduce en que se tenga dinero ocioso y en otros casos ausencia de productos que no permite una buena atención a los clientes traduciéndose en una baja en la liquidez de la empresa y no se pueda atender oportunamente sus obligaciones.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de la variable gestión de stocks

2.2.1.1. Definición

Ferrín (2010) define: “La gestión de stocks es la función que tiene por objeto el mantenimiento del volumen de stock al más bajo nivel compatible con la alimentación regular de las necesidades de la empresa” (p.121).

Calimeri (2001) afirma que:

La gestión de stocks o inventarios es clave para alcanzar tanto objetivos económicos como de servicio en la dirección de operaciones; esta gestión mide el nivel de existencias de cualquier artículo o recurso utilizado por la organización, determina los niveles que deben mantenerse y establece en qué momento y en qué cantidad deben reaprovisionarse. (p.32)

2.2.1.2. Importancia

Ferrín (2010) afirma que:

La correcta gestión de stocks es de vital importancia ya que proyecta la evolución futura del stock, lo que permite establecer un programa de compras controlando los pedidos a los proveedores. Para ello es preciso lo siguiente:

- Establecer las previsiones de consumo.
- Estudiar los plazos de entrega.
- Utilizar un modelo matemático de gestión.
- Determinar el nivel de servicio. (p.122)

Ferrer (2012) considera que: “Es importante la correcta gestión de stocks ya que mediante ello se podrá optimizar el conjunto de materiales almacenados por la empresa asegurando su disposición, en las mejores condiciones económica y así satisfacer las necesidades del proceso productivo” (p.47).

Mora (2011) describe que: “Es importante implementar una correcta gestión de inventarios, la misma se encuentra: en la utilidad que reportan las existencias en almacén, referida a la cantidad de artículos necesarios para cubrir la demanda, ser oportunos teniendo los

artículos en el tiempo y lugar deseado, garantizar la calidad del producto y ofrecer el mejor precio. (p.23)

2.2.1.3. Tipos de stocks

García (2012) afirma que los tipos de stocks se dividen en los siguientes:

- Stocks de ciclo: Muchas veces no tiene sentido producir o comprar materiales al mismo ritmo en que son solicitados, ya que resulta más económico lanzar una orden de compra o de producción de volumen superior a las necesidades del momento, lo que dará lugar a este tipo de stocks.

- Stocks estacionales: Algunos productos presentan una demanda muy variable a lo largo del año, aumentando mucho en determinados meses y disminuyendo en otros (juguetes, helados, refrescos, etc.). Así, es lógico que la producción sea mayor que la demanda en determinados períodos, por lo que se generará un stock de carácter estacional.

- Stocks de seguridad: Suponen una garantía frente a posibles aumentos repentinos de la demanda.

- Stocks de tránsito: Su función es actuar como reserva a fin de mantener el flujo continuo de materiales entre las distintas fases del proceso productivo. (p.36)

2.2.1.4. Objetivos de la gestión de stocks

García (2000) afirma que:

Los objetivos de la gestión de stocks son esencialmente, planear, controlar y replantear el stock, esto es, las cantidades de materiales que entran y salen, las épocas en que ocurren estas entradas y salidas, el tiempo que transcurre entre estas épocas, y los puntos de pedido de los materiales. Estos objetivos de la gestión de stocks pueden ser alcanzados a través del ejercicio de las siguientes funciones principales:

- Hacer el cálculo del lote demandado
- Hacer el cálculo del stock mínimo
- Hacer el cálculo del stock máximo
- Emitir la ficha del stock completa
- Mantener actualizada la ficha del stock
- Replantear los datos cuando surjan razones para modificarlos
- Emitir solicitudes de compra para los materiales que les ha sido delegados
- Proveer a los demás órganos de la empresa, los datos que les sean solicitados
- Recibir el material que entra juntamente con la nota de entrega.
- Identificar el material con el código interno de la empresa.
- Guardar el material.
- Colocar la entrada del material en la ficha de stock.
- Conservar el material en las condiciones más seguras.
- Entregar el material mediante la requisición.
- Colocar la salida del material en la ficha de stock.
- Reservar el material de acuerdo a pedido aceptado.
- Guardar la documentación de entrada y salida.
- Organizar el almacenamiento y mantener su organización.

(p.52)

2.2.1.5. Teoría sobre la gestión de stocks de Ferrín

Ferrín (2010) menciona que:

La gestión de stocks, como se presenta en la actualidad, es producto de un proceso de desarrollo que comenzó desde que la sociedad necesitó producir una gran cantidad y variedad de productos que requería el hombre para su subsistencia; dando origen con esto a la transición de sistemas artesanales de producción a otros más avanzados.

Esta situación provocó mayores volúmenes de producción, que a su vez necesitaron ser intercambiados en mayor escala. Con el transcurso del tiempo, aparecieron los excedentes de estos bienes, dando lugar a lo que ahora se conoce como inventarios y éstos, debido al valor que representaban, debían ser administrados adecuadamente, originándose una serie de mecanismos, simples inicialmente, pero que se hicieron cada vez más sofisticados, en la medida en que se fueron aumentando en cantidad y variedad dichos inventarios.

Los inventarios, hasta principios del siglo pasado, fueron analizados con criterio estrictamente contable, es decir únicamente utilizando registros de entradas y salidas, cuyo objetivo principal era estar informado sobre fugas o pérdidas por malos manejos.

Al aplicar nuevas técnicas de las finanzas, la administración de este rubro fue cobrando importancia en el análisis económico de las empresas, debido a que se experimentó una acelerada expansión de la industria norteamericana como consecuencia de la baja en la producción en la industria

Europea en el período de 1914 a 1918, en el cual tuvo lugar la primera confrontación bélica mundial.

"En los años posteriores a la primera guerra mundial se dio una recuperación en la producción de la industria europea, provocando una disminución del mercado de ese continente para la industria norteamericana, originándose una excesiva acumulación de productos que no se podían comercializar; la creación de nuevas técnicas que procuraron una mejor Administración de Inventarios no se hizo esperar y es así como surgen, además de las Finanzas, otras técnicas y herramientas de administración como es la computación, la cual originalmente tuvo aplicación con fines militares durante la Segunda Guerra mundial y en la post-guerra tuvo múltiples usos en el campo civil, llegando a abarcar con el transcurso del tiempo, lo que es la Administración de Inventarios en empresas de toda naturaleza".

El proceso administrativo en la gestión de stocks. Para la realización de un determinado trabajo o tarea mediante el esfuerzo de un grupo de personas, el dirigente o administrador debe coordinar los medios que le faciliten el cumplimiento del mismo. Para ello, el administrador debe tomar en cuenta las etapas fundamentales del proceso de administración: Planeación, Organización, Dirección y Control.

Esta división en cuatro elementos de las funciones de la administración es la más generalizada, aunque existen autores que clasifican las fases principales del proceso en tres, cinco y seis etapas: pero básicamente las diferencias estriban en enfoques para fines metodológicos de una mejor

comprensión de la administración. En la práctica estos cuatro elementos están relacionados entre sí.

El límite de uno no termina por completo donde se inicia el siguiente, por otra parte, no se presentan en un orden determinado, sino como las circunstancias exijan. Al establecer una empresa nueva es posible que el orden de las fases se presente en la secuencia que se indicó anteriormente.

Planeación: Este elemento de la administración consiste en determinar objetivos, estrategias, políticas y programas. En esta etapa del proceso administrativo deben tomarse decisiones, ya que involucra seleccionar entre varias alternativas. Comprende la determinación del curso de acción a seguir, fijando los principios que deberán presidir y orientar.

Organización: En esta etapa del proceso debe establecerse la estructura técnica de las relaciones mediante la determinación y enumeración de las actividades necesarias para lograr los objetivos generales de la empresa y específicos de cada unidad que forma parte de ésta. Se distinguen en esta fase tres elementos: jerarquía, funciones y obligaciones. Mediante la primera se fija la responsabilidad de cada nivel; en la segunda, se establece la división de las actividades principales a fin de lograr el objetivo general y en la tercera se define el trabajo a desempeñar por cada persona.

Dirección: Este elemento del proceso consiste en poner en acción, impulsar, guiar y coordinar los esfuerzos de los miembros que conforman la organización con el propósito de

que el esfuerzo conjunto sea congruente con los planes establecidos. En esta etapa se presentan tres elementos: mando o autoridad, comunicación y supervisión. La autoridad es el elemento principal de la dirección y es conveniente delegarla y ejercerla adecuadamente. La comunicación es parte importante de todo organismo social. Esto implica que deben conocerse desde los niveles de dirección hacia abajo y viceversa, las órdenes de acción necesarias. La supervisión consiste en vigilar si las cosas se están realizando en la forma en que se habían planeado y ordenado.

Control: Se refiere al establecimiento de sistemas que permitan medir los resultados comparándolos con los proyectados y evaluar de esta manera si se ha logrado lo que se esperaba. Por tanto, muestra donde existen desviaciones y al poner en marcha acciones para corregir éstos, se pretende afianzar el cumplimiento de los planes. También las desviaciones pueden llevar a mejorar o formular nuevos planes. En el control se distinguen tres etapas: definición de normas, las cuales sirven para hacer las comparaciones, que es la base del control; operación de los controles por técnicos en cada uno de ellos y la interpretación de los resultados.

En la administración de los inventarios se hace necesaria la participación de las fases del proceso administrativo, unas en mayor grado que otras. Debido a que los inventarios son elementos que se pueden cuantificar con propósitos de mediciones de estándares, en términos de dinero o en otras formas de medida, las fases del proceso que más importancia tienen en su gestión son la planeación y el control.

Estas dos fases, en la administra vinculadas, ya que si se han definido claramente los objetivos y los estándares es posible que exista una retroalimentación resultante del control, la cual puede utilizarse como acción correctiva que funcione en forma automática, con lo cual no hay necesidad de esperar a que se procesen y produzcan completamente los resultados para dar inicio a aquélla.

Por ejemplo: en un inventario de materias primas se encuentra fijado un determinado punto de reorden. Al llegar el inventario a este punto automáticamente deben colocarse los pedidos necesarios a fin de evitar que se agoten las existencias mientras se recibe el nuevo pedido.

Se ve claramente en el ejemplo, que el control de los inventarios está íntimamente relacionado a la planeación de los mismos y que habiéndose definido correctamente los objetivos y las normas de medición, el control es fundamental para la administración de aquellos. Los medios para controlar los inventarios se identifican básicamente en dos áreas: controles de producción y controles financieros y contables.(p.25-28)

2.2.1.6. Dimensiones de la variable gestión de stocks

2.2.1.6.1. Dimensión volumen

Ferrín (2010) considera que:” El volumen de los productos en la empresa dependerá mucho del consumo del mismo es decir su demanda, la naturaleza del producto, entre otros factores más” (p.122).

Zapata (2008) define volumen como “La cantidad real de producto obtenido por la empresa en un horizonte temporal determinado, que le permitirá ofrecer una variedad de productos y tener en almacén dichos productos para satisfacer la demanda de los clientes. (p.189)

Inventario

Ferrín (2010) define inventario como: “El conjunto de operaciones que llevan a cabo para conocer las cantidades que hay de cada producto en el almacén en un momento determinado”. (p.203)

Zapata (2008) define inventarios como “Aquellos artículos de comercio adquiridos que se disponen para la venta”. (p.95)

Objetivo del inventario

Ferrín (2010) considera que: “El principal objetivo del inventario es tener actualizada la información del stock y poder emitir en el momento preciso un inventario total que ofrezca las suficientes garantías de fiabilidad. Así como también detectar artículos que no tengan movimiento”. (p.205)

Zapatero (2011) afirma que: “El principal objetivo de los inventarios es determinar la cantidad de existencias que se deben de mantener y el ritmo de pedidos para cubrir las necesidades de la empresa, de la producción y de la comercialización”. (p.18)

Tipos de inventarios

Ferrín (2010) afirma que existen dos tipos de inventarios:

- Inventario tradicional: consiste en el cierre del almacén durante el tiempo necesario para efectuar un recuento total de las existencias. La ejecución de ello requiere la interrupción de las operaciones de entrada y salida.

- Inventario rotativo: consiste en el recuento sistemático de las existencias durante todo el ejercicio de acuerdo con un plan que permite distribuir la carga del trabajo a lo largo del año. (p.203-204)

2.2.1.6.2. Dimensión compras

Escudero (2011) define compras como:

Un proceso complejo que va más allá de la negociación y del trámite burocrático. Antes de gestionar la compra, tenemos que estudiar el mercado, localizar fuentes de aprovisionamiento, conocer las características de los productos y materiales que necesitamos adquirir o los servicios que necesitamos contratar. (p.17)

Gómez (2013) define compras como: “Proceso de adquisición de insumos y materiales, en la cantidad necesaria, con la calidad adecuada y a un precio conveniente, puestos a disposición de la empresa en el momento requerido” (p.59).

Objetivo de las compras

Escudero (2011) afirma que los principales objetivos de las compras son los siguientes:

- Adquirir materiales con la calidad adecuada.
- Conseguir la mejor relación calidad-precio.
- Conseguir suministros a tiempo.
- Mantener los inventarios al mínimo. (p.17)

Gómez (2013) afirma que los objetivos de las compras son los siguientes:

- Dar continuidad en el abastecimiento.
- Asegurar la calidad y cantidad de los suministros.
- Definir el nivel de inventarios, evitando roturas de stocks y mermas por obsolescencia.
- Estudiar nuevas fuentes de suministros.
- Mantener los costos de adquisición y mantenimiento de stocks a niveles adecuados. (p.58)

Beneficios de una buena gestión de compras

Escudero (2011) afirma que: “Los principales beneficios de una eficiente gestión de compras en toda empresa serán el ahorro de los costos y la satisfacción del cliente en tiempo y en cantidad” (p.17).

Zapatero (2011) afirma que: “Ejecutar correctamente las compras le brinda beneficios a toda empresa, tales como el aumento de los márgenes en las ventas debido a la disminución de costos lo que le dará mayores ganancias a la empresa” (p.21).

Proceso de compras

Escudero (2011) afirma que el proceso de compras se conforma de la siguiente manera:

- Planificación de las compras: consiste en hacer un estudio anticipado de las necesidades; de esta forma puede informarse sobre los productos existentes en el mercado y estar preparado antes de que surja la necesidad.

- Análisis de las necesidades: se recibe los boletines de la solicitud de materiales de los distintos usuarios internos (fabricación, almacén, ventas, etc.) y se analiza la prioridad de las peticiones para tramitar su gestión.
- Solicitud de ofertas y presupuesto: cuando se trata de una compra de alto costo o que se adquiere por primera vez un producto, la solicitud de ofertas y presupuesto es un paso obligado para evitar tomar decisiones que pueden afectar a la economía de toda empresa.
- Evaluación de las ofertas recibidas: una vez recibidas las ofertas hay que estudiarlas, analizarlas, compararlas y examinarlas.
- Selección del proveedor: los factores a tomar al momento de escoger al proveedor idóneo son; el precio, la calidad, las condiciones y las garantías de la empresa.
- Negociación de las condiciones durante esta fase se especifican algunos puntos de la oferta que pueden ser negociables como la cantidad mínima y máxima de venta establecida por el proveedor, la forma de pago, el embalaje, la fecha de entrega, el servicio, las reposiciones, etc.
- Orden del pedido o de la compra: cuando el comprador y el proveedor han llegado a un acuerdo se formaliza el pedido mediante un documento que comprometa a ambas partes. Este documento puede ser el contrato de compraventa o un pedido en firme. (p.18)

Tipos de compras

Escudero (2011) afirma que los tipos de compra se clasifican de la siguiente manera:

- Compras especiales: tienen lugar cuando hay que adquirir bienes de uso. Por ejemplo: maquinaria, un ordenador o vehículos.
- Compras anticipadas: son aquellas compras que se realizan antes de que surja la necesidad.
- Compras estacionales: aquellas que se hacen para productos de temporada y que satisfacen una demanda estacional.
- Compras rutinarias: son aquellas compras que se hacen en pequeñas cantidades con entrega diaria de mercadería. Su objetivo es atender las necesidades del día a día.
- Compras oportunidad: este tipo de compra tiene lugar cuando encontramos la ocasión de comprar a precio de “ganga”.
- Compras de urgencia: son compras que se realizan con el fin de cubrir las necesidades urgentes. (p.20)

Rotación del producto

Ferrín (2010) define: “La rotación de los productos como la magnitud que mide el grado de renovación de los productos almacenados”. (p. 52).

Tiempo de entrega

Ferrín (2010) define: “El tiempo de entrega como el periodo de tiempo que transcurre desde que se efectúa un pedido al proveedor hasta que llega al almacén. Estos periodos de entrega deben calcularse con realismo para evitar fallos o sobrecostos” (p, 126).

Plazos de pago

Escudero (2011) define: “Los plazos de pago como el tiempo que transcurre desde que se realiza la compra hasta que se cancela la deuda contraída” (p.48).

Almacenamiento

Ferrín (2010) afirma que:

El almacenamiento consiste en la ubicación de los productos recibidos en el lugar que les corresponde, de acuerdo con su módulo de almacenaje. Para ello es conveniente señalar los pasillos, la posición y la altura mediante un código de la ubicación. (p.96).

Objetivo del almacenamiento

Ferrín (2010) considera que:” El principal objetivo del almacenamiento es acercar los productos, lo más posible al punto donde se realiza el consumo, teniéndolos dispuestos para que, en el momento en que tenga lugar la demanda, esta se pueda satisfacer rápidamente” (p.47).

Beneficios del almacenamiento

Zapatero (2011) afirma que algunos de los beneficios más notables de un correcto almacenamiento son:

- Rapidez de entrega y fiabilidad de los productos.
- Reducción de los costos y de las operaciones de manipulación y transporte.
- Maximización del volumen disponible. (p.11)

Ferrer y Villarroel (2012) afirman que la correcta gestión de almacenamiento ofrece a la empresa los siguientes beneficios:

- Reduce los costos del almacén.
- Optimiza las operaciones del almacén.
- Mejora el servicio al cliente. (p.11)

Pasos del almacenamiento

Ferrín (2010) afirma que los procesos a seguir para un correcto almacenamiento son los siguientes:

- Recepción del producto.
- Almacenamiento.
- Comprobación periódica.
- Expedición. (p.47)

Recepción del producto

Ferrín (2010) define: "Recepción del producto es el acto de recibir los productos en almacén y establecer una zona adecuada para su posterior uso. Para ello cumple con tres tareas importantes que son contar, medir y pesar cada pedido". (p.95)

2.2.1.6.3. Dimensión costos

Gómez (2013) define:

Costos son aquellas salidas de dinero de una persona natural o jurídica con el fin de efectuar alguna acción para producir un producto. Dichos costos son conformados por los costos de aprovisionamiento: como el de compras y el de almacenamiento: los costos de distribución. (p.100)

Ferrín (2010) afirma que “El costo de las existencias comprenderá todos los costos derivados de la adquisición y transformación de las mismas, así como otros costos en los que se haya incurrido para darles su condición y ubicación actuales. (p.100)

Costos del almacén

Ferrín (2010) afirma que los costos del almacén son los siguientes:

- Alquiler de locales.
- Suministros como electricidad.
- Sueldos del personal.
- Perdidas por deterioro u obsolescencia.
- Seguros de robo e incendio”. (p.143)

Gómez (2013) afirma que:

Los costos de almacenamiento son los derivados de almacenar artículos y mantenerlos durante el tiempo que permanecen en el almacén. Estos son los siguientes:

- Alquiler de almacén.
- Gastos de reparación y conservación.
- Seguros de la mercadería.
- Alumbrado.

- Manipulación física de las mercancías.
- Perdidas por deterioro. (p.95)

Ferrer y Villarroel (2012) afirman que: “Los costos del almacén se suelen medir por las unidades físicas de los artículos. Adicional a ello también se toman en cuenta otra serie de gastos como alquileres, personal, mantenimiento, maquinaria, etc.” (p.55)

Costos de distribución

Carro y Gonzales (2013) consideran que:

Algunas veces el costo de la distribución del producto puede reducirse aumentando los niveles de inventarios ya que tener inventario disponible permite realizar más embarques con cargas completas y minimizar la necesidad de acelerar los embarques utilizando otras modalidades de transporte más costosas. (p, 6)

Gómez (2013) considera que los costos de distribución son todos aquellos costos de poner el producto a disposición del cliente. Los cuales se mencionan a continuación:

- Costo de transporte
- Salario del personal. (p.181)

Costos de mantenimiento

Carro y Gonzales (2013) afirman que:” Los costos de mantenimiento se generan cuando la empresa alquila espacio, ya sea corto o largo plazo”. (p. 5)

Gómez (2013) afirma que: “Los costos de mantenimiento son todos aquellos costos que surgen de mantener las existencias en los almacenes. Por eso cuanto mayor sea la cantidad almacenada mayor será el costo de almacenaje para la empresa. (p.96)

Costos de capacitación

Carro y Gonzales (2013) afirman que: “Estos costos son aquellos en los que se incurren al momento de capacitar a los trabajadores para mejorar sus capacidades”. (p.7)

2.2.2. Bases teóricas de la variable administración de pedidos

2.2.2.1. Definición

Gómez (2013) define: “La administración de pedidos como todos los procesos por el cual pasan los pedidos desde que el cliente llega a la empresa, solicita su pedido, todo el proceso del preparado del pedido hasta la entrega al cliente final.” (p.211)

Torres (2012) define: “La administración de pedidos son todas las actividades destinadas a la recogida y acondicionamiento de la mercancía solicitada por los clientes, su objetivo está relacionado con la preparación del pedido.” (p.10)

2.2.2.2. Importancia

Torres (2012) afirma que: “La administración de los pedidos se ha convertido en un elemento de suma importancia para el correcto funcionamiento dentro de las empresas, sobre todo cuando se habla del sector empresarial del almacenaje o logística.” (p.7)

2.2.2.3. Ciclo de los pedidos

Carro (2015) afirma que el ciclo de la gestión de los pedidos es la siguiente:

- Entrada de pedidos
- Comprobación de crédito
- Comprobación de disponibilidad de existencias
- Priorización de pedidos
- Preparación de pedidos
- Envío y entrega
- Facturación: es importante coordinar las facturas, envíos y documentación de ventas de los productos entregados.
- Cobro. (p.45)

2.2.2.4. Teoría de la administración de pedidos de Guerrero

Guerrero (2011) menciona que:

La administración de pedidos surge ante la necesidad que tienen las empresas por llevar un control sobre los pedidos ya que se presentaban varios problemas respecto a la organización de los pedidos.

La gestión de pedidos consiste en actividades que resultan del cumplimiento de órdenes de pedidos del cliente, a la vez que asegura el máximo valor para la cadena de suministro y servicio al cliente.

Un pedido se puede definir como un compromiso firme entre dos o más partes (proveedor-cliente) que reúnen todas las condiciones mínimas necesarias para establecer una relación comercial entre ellas de manera que una de las partes (el proveedor) pone a disposición de la otra (cliente) los productos o servicios comprometidos, bajo las condiciones pactadas.

Así, el proceso comienza con la llegada de un pedido y termina cuando el pedido es enviado, aceptado y finalmente cobrado.

Una correcta gestión de pedidos significa:

- Conocer los requerimientos del cliente de manera precisa en lo que respecta al producto, la cantidad, los plazos, la entrega y el precio.
- Asegurar plazos y fechas de entrega precisas.
- Mantener informado al cliente a lo largo de la vida del pedido.
- Transmitir eficientemente la información de los pedidos a la cadena de suministro.

Además de aportar valor al recoger datos del cliente en tiempo real que permiten a la empresa enfocar programas de promoción y fidelización y desarrollar una previsión de la demanda más precisa.

También es importante definir los medios por los que los pedidos serán transportados y entregados al cliente en las condiciones pactadas. (p.160)

2.2.2.4. Dimensiones de la variable administración de pedidos

2.2.2.4.1. Dimensión toma de pedidos

Ferrín (2010) afirma: “La toma de pedidos es aquel procedimiento por el cual se registra en un documento la solicitud del cliente, su modalidad de pago, el medio de entrega y el tiempo en el que el cliente recibirá su pedido”. (p.19)

Gómez (2013) afirma que:

Las preparaciones de los pedidos de los clientes son de vital importancia para las empresas ya que de ello dependerá mucho si el producto solicitado es el mismo que es entregado al cliente en el momento y de la manera que el mismo lo solicito. (p.202)

Importancia de la toma de pedidos

Carro (2015) afirma que: “Una correcta toma de pedidos es de vital importancia para toda empresa ya que permitirá entregar el pedido al cliente de la manera más óptima y eficiente posible”. (p.15)

Preparación del pedido

Carro (2015) afirma que: “La preparación del pedido se puede dar de dos maneras: de uno a uno o de manera simultánea”. (p.23)

Documentación

Carro (2015) afirma que:

Cada movimiento del artículo o producto debe estar documentado para así poder averiguar el tiempo que ha estado en manos de la empresa desde su recepción, su almacenaje y su expedición. Aquellos datos a tomar en cuenta en las órdenes de pedido son las siguientes:

- Nombre y dirección de la compañía.
- Número de la orden.
- Fecha del pedido.
- Términos de entrega y de pago.
- Descripción del artículo.
- Precio unitario y precio total.
- Firma. (p.28)

Empaquetado del producto

Carro (2015) afirma que: “A medida que se va recogiendo el producto se va embalando y empaquetando para aprovechar al máximo los tiempos”. (p, 24)

Tipos de empaquetado

Carro (2015) afirma que existen tres tipos de empaquetado:

- Empaquetado primario: el envase es el recipiente que contiene los productos, su función es contener, proteger, mantener, facilitar su manipulación y atraer a los clientes.

- Empaquetado secundario: es también conocido como el embalaje colectivo ya que es la agrupación de un número determinado de envases primarios. Generalmente son agrupaciones de unidades de un mismo artículo dispuestos en cajas.

- Empaquetado terciario: este tipo de embalaje es el elegido para conformar la unidad de carga. Son embalajes destinados al transporte, almacenamiento o manipulación de un gran número de productos. (p.78).

Plazos de entrega

Gómez (2013) afirma que: “Los plazos de entrega son aquellos días que tardan la empresa para entregar el pedido al cliente.” (p.74)

2.2.2.4.2. Dimensión distribución del producto

Ferrín (2010) define:” La distribución del producto como el traspaso del pedido desde la empresa vendedora hacia el cliente, mediante el transporte pactado al momento de realizar el pedido”. (p.21)

Gómez (2013) define: “La distribución del producto son las actividades que permiten el traslado de los pedidos hacia los clientes, de forma que lleguen a su destino en las condiciones pactadas”. (p.151)

Modo de transporte

Gómez (2013) afirma que el transporte de las mercaderías se puede dar del siguiente modo:

- Marítimo
- Carretera.
- Fluvial
- Ferroviario
- Aéreo. (p.160)

Entrega del pedido

Carro (2015) afirma que:” La entrega del pedido dependerá mucho de las especificaciones que el cliente haya solicitado en su orden de compra”. (p.77)

2.2.2.3.3. Dimensión eficacia

Ferrín (2010) afirma que:

La forma más habitual de obtener el nivel de eficacia de la empresa a la hora de realizar sus servicios es el porcentaje de pedidos entregados satisfactoriamente, lo que permitirá conocer el grado de satisfacción del cliente. Por otro lado también se toma en cuenta los reclamos para poder identificar los problemas en el servicio para subsanarlos inmediatamente. (p.127)

Gabaldón (2000) define la eficacia como: “El logro del objetivo, del servicio sobre sus beneficiarios. De allí, dicho criterio conceptual, actualmente, es un parámetro para buscar la sustentabilidad social de planes, programas, acciones, entre otros, desarrollados por organizaciones gubernamentales y no gubernamentales.” (p.224)

Indicadores de servicio al cliente

Mora (2009) afirma que:

Estos indicadores miden la máxima efectividad en las entregas de los productos al cliente (Face to Face) y se verifican todas las variables logísticas que integran la calidad total en la entrega al consumidor final y no sólo se consideran las variables de tiempo, calidad y documentación sino la presentación de la tripulación de entrega y sus respectivos equipos de transporte. (p.36)

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada.

Gestión de stocks

Se entiende por gestión de stocks a la administración de los productos en todos sus procesos dentro de la empresa velando siempre por su correcto uso, cuidado y almacenamiento. Para ello se cuenta con distintas áreas para su proceso de cuidado y transformación que deben ser controladas y perfeccionadas para maximizar su rendimiento.

Volumen

Es el tamaño del conjunto de productos que encontramos en toda empresa. Este puede ser separado por distintas características en común como: color, tamaño, importancia, tiempo de fabricación, fecha de expiración, etc.

Compras

Es el acto de obtener ciertos productos o insumos a un precio determinado por el vendedor. Estos productos permitirán a la empresa abastecerse para así ofrecerlos al mercado y satisfacer la demanda de la misma. Es

por ello que es importante evaluar a los proveedores con el fin de obtener productos de buena calidad.

Costos

Es todo egreso de dinero que la empresa desembolsa con el fin de obtener un producto o la prestación de un servicio para el bienestar y provecho de la entidad en sus actividades productivas. Los costos pueden variar de empresa a empresa, sin embargo, es de vital importancia controlarlos, y darle seguimiento continuo.

Administración de pedidos

Es la función de controlar de manera eficiente y eficaz el uso correcto de sus recursos mediante la toma de pedidos y su correcta ejecución en cuanto a relación con los proveedores, plazos de entrega y los clientes para su cumplimiento de la manera más óptima posible.

Toma de pedidos

Es la acción de recaudar información sobre los pedidos de los clientes de manera rápida y eficiente para su pronta venta. Esta acción debe ser realizada por el personal altamente capacitado para así lograr su efectividad en los demás procesos.

Distribución del producto

Es un conjunto de actividades que se realizan con el fin de entregar el producto comprado hacia el cliente final, es decir el comprador del producto.

Eficacia

Es el cumplimiento de los objetivos y/o tareas que la empresa asigna a cada área y que debe cumplirse al 100% con el fin de ofrecer un producto y/o servicio altamente eficaz y eficiente.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

El tipo de estudio de la investigación es no experimental y de corte transversal. No experimental, ya que los datos reflejan la evolución natural de los eventos, y transversal, ya que las variables son medidas en una sola ocasión.

Hernández (2010), define a la investigación no experimental como: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 149).

Bernal (2010), define a la investigación transversal como: “Estudio en el cual se obtiene información del objeto de estudio una única vez en un momento dado” (p. 118).

Diseño de investigación

El diseño de la investigación que se utilizó en la tesis es descriptiva-correlacional, ya que describe los hechos observados y estudian las relaciones entre las variables dependiente e independiente, es decir, se estudia la relación entre dos variables.

Sampieri (2010) señala que: “Un estudio correlacional tiene como finalidad, conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p.81)

Salkind (1998) citado por Bernal (2010) señala que: “La investigación correlacional tiene como propósito, mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables.” (p.90)

La investigación esta expresada en el siguiente esquema:

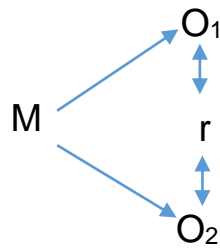


Figura 1. Diseño de investigación.

Donde:

- M** : Trabajadores de la empresa LUBCOM S.A.C.
- O₁** : Gestión de stocks
- O₂** : Administración de pedidos
- R** : Relación entre O₁ y O₂

3.2. Población y muestra

Población

En el presente estudio la población estuvo conformada por 50 colaboradores de la empresa LUBCOM S.A.C. Lima-2017.

Fracica (1988) citado por Bernal (2010), señala que la población es: “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p. 160).

Tabla 1

Descripción del universo en estudio

Población	Hombres	Mujeres
Trabajadores	45	5
Población total		50

Muestra

En la presente investigación se empleó un muestreo probabilístico, ya que todos los individuos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra.

Se aplicó un muestreo censal ya que se tomó en cuenta el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos.

Fernández (2010) menciona que la muestra probabilística es:

Un subgrupo de la población en la que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo todas las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis. (p.176)

Ramírez (1997) establece que: “La muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra”. (p.34)

3.3 Hipótesis

Hipótesis general

H₁: Existe relación entre la gestión de stocks y la administración de pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C Lima- 2017.

H₀: No existe relación entre la gestión de stocks y la administración de pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C Lima- 2017.

Hipótesis específicas

- Existe relación entre la gestión de stocks y la toma de pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C Lima- 2017.
- Existe relación entre la gestión de stocks y la distribución del producto en la empresa LUBCOM S.A.C Lima- 2017.
- Existe relación entre la gestión de stocks y la eficacia en la empresa LUBCOM S.A.C Lima- 2017.

3.4. Variables – Operacionalización

Variables

Definición conceptual de la variable gestión de stocks

Ferrín (2010) define:

La gestión de stocks es la función que tiene por objeto el mantenimiento del volumen de stock al más bajo nivel compatible con la alimentación regular de las necesidades de la empresa. Consiste en una proyección de la evolución futura del stock que nos

permite establecer un programa de compras controlando los pedidos a los proveedores por lo que es preciso establecer previsiones de consumo, plazos de entrega y nivel de servicio. (p.121)

Definición operacional de la variable gestión de stocks

La siguiente investigación tuvo como instrumento de aplicación de un cuestionario que midió la variable “gestión de stocks”, este instrumento constó de 16 reactivos tipo Likert.

Definición conceptual de la variable administración de pedidos

Gómez (2013) define: “La administración de pedidos como todos los procesos por el cual pasan los pedidos desde que el cliente llega a la empresa, solicita su pedido, todo el proceso del preparado del pedido hasta la entrega al cliente final”. (p.211)

Definición operacional de la variable administración de pedidos

La siguiente investigación tuvo como instrumento de aplicación, un cuestionario que midió la variable “administración de pedidos”, este instrumento constó de 16 reactivos tipo Likert.

Operacionalización

Tabla 2

Operacionalización de la variable gestión de stocks

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Volumen	Clasificación de productos	Del 1 al 10	1=completamente en desacuerdo	Deficiente ≤26,8
	Demanda			
	Naturaleza del producto			
Compras	Inventarios	Del 11 al 14	2=En desacuerdo 3=Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4=De acuerdo 5= Completament e de acuerdo	Medianamente eficiente 26,81-46,08 Eficiente ≥46,09
	Órdenes de compra			
	Rotación del producto			
	Tiempo de entrega			
Costos	Modalidad de pago	Del 15 al 16		
	C. de Almacén			
	C. de Mantenimiento			
	C. de Distribución			
	C. de Capacitación			

Tabla 3

Operacionalización de la variable administración de pedidos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Toma de pedidos	Tiempo de atención	Del 1 al 3	1=completamente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4=De acuerdo 5= Completamente de acuerdo	Inadecuada ≤29,51
	Modalidades de pago			
	Recepción del pedido			
Distribución del producto	Tiempo de entrega	Del 4 al 10		Aceptable 29,52-48,41
	Canales de distribución			
	Costos de distribución			
Eficacia	Pedidos entregados	Del 11 al 16		Adecuada ≥48,42
	Pedidos rechazados			
	Personal calificado			

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación

Método cuantitativo

En esta investigación se usó el método cuantitativo ya que los datos recolectados se analizaron y comprobaron a través de pruebas estadísticas, y también se hizo uso de porcentajes y rangos. Los datos numéricos se obtuvieron de la aplicación de cuestionarios.

Hernández (2010) sostiene que “El método cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”. (p.4)

Método deductivo

También se utilizó el método deductivo con el objeto de partir de aspectos generales de la investigación a situaciones particulares.

Hernández (2006), menciona que “Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.” (p.651)

Técnica

Para la presente investigación se utilizó la encuesta como técnica para medir las variables en estudio.

Carrasco (2005), define a la encuesta como: “Una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo” (p. 314).

3.6. Descripción de instrumentos utilizados

Instrumentos

Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos que miden de forma independiente las variables para luego correlacionarlas y asociarlas. El primer instrumento se denomina cuestionario de la gestión de stocks; el segundo instrumento es el denominado cuestionario de administración de pedidos en los trabajadores de la empresa LUBCOM S.A.C Lima -2017.

Todo instrumento para recabar información debe tener dos requisitos fundamentales: validez y confiabilidad. Entendido dichos procedimientos, en la presente investigación se utilizó instrumentos validados y confiables. Sin embargo, han pasado nuevamente por un proceso de validez y confiabilidad ambos instrumentos.

Dichos instrumentos se pasan a describir a continuación:

Instrumento I: Cuestionario de la variable gestión de stocks

Ficha Técnica

Nombre: Cuestionario de la gestión de stocks.

Autor: Caroline Lalesska Linian Corsio

Procedencia: Perú

Administración (aplicación de la encuesta): Individual y colectiva

Duración: 20 minutos

Aplicación: Trabajadores de la empresa LUBCOM S.A.C Lima -2017.

Materiales: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción:

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir tres dimensiones de la gestión de stocks dentro de una organización como son: Volumen, compras y costos. La escala fue adaptada a nuestro medio, consta de 16 ítems, de los cuales 10 son para la dimensión volumen, 4 ítems para la dimensión compras y 2 ítems para la dimensión costos. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones, y la calificación máxima que se puede obtener del instrumento es 80.

Normas de aplicación

La aplicación puede darse de forma individual o colectiva, donde la persona evaluada debe marcar con 5 posibles respuestas a cada oración, recalando la confidencialidad de los resultados serán confidenciales.

Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Más o menos de acuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Normas de calificación

Para calificar los resultados, solo se debe sumar los totales por área y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla de baremos para determinar el nivel de comunicación organizacional y de sus dimensiones.

Instrumento II: Cuestionario de administración de pedidos

Ficha Técnica

Nombre: Cuestionario de administración de pedidos.

Autor: Caroline Lalesska Linian Corsio

Procedencia: Perú

Administración (aplicación de la encuesta): Individual y colectiva

Duración: 20 minutos

Aplicación: Trabajadores de la empresa LUBCOM S.A.C Lima -2017.

Materiales: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción:

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir tres dimensiones de la administración de pedidos dentro de una organización como son: Toma de pedidos, distribución del producto y eficacia. Dentro de la estructura formal se tiene 16 ítems, de los cuales 3 son para la dimensión toma de pedidos, 7 ítems para distribución del producto y 6 ítems para la dimensión eficacia. Para la escala de respuestas se utilizó

la escala tipo Likert con 5 opciones, y la calificación máxima que se puede obtener del instrumento es 80.

Normas de aplicación

La aplicación puede darse de forma individual o colectiva, donde la persona evaluada debe marcar con 5 posibles respuestas a cada oración, recalando la confidencialidad de los resultados serán confidenciales.

Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Más o menos de acuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Normas de calificación

La calificación es un proceso sencillo, solo se debe sumar los totales por área y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla de baremos para determinar el nivel de gestión organizacional.

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

El análisis propuesto siguió los siguientes pasos:

Para la organización de los datos que se recogieron, se implementó bases de datos de las variables en estudios los cuales fueron sometidos a un análisis estadístico en el programa SPSS, para obtener las correlaciones.

Para evaluar el comportamiento de los datos recogidos y comprobar potenciales problemas en ellos, se procedió a la elaboración del análisis

exploratorio de datos (EDA – exploratory data analysis). Con este análisis se verificó si algunos supuestos importantes (valores externos, valores perdidos, descriptivas iniciales, etc.) se cumplen.

Para el análisis descriptivo de las variables, se obtuvieron puntajes y se organizó su presentación en medias, varianzas, desviación típica, máximos, mínimos, además de su distribución, confiabilidad.

Para el análisis de los resultados se desarrolló la interpretación de los valores estadísticos y se estableció los niveles de asociación, además de la contratación de las hipótesis.

Se presentó tablas y figuras por variable.

Se reflexionó y se discutió sobre los resultados, por variables.

Se elaboró conclusiones y recomendaciones sobre los resultados.

**CAPÍTULO IV:
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS**

4.1. Análisis de fiabilidad de las variables gestión de stocks y administración de pedidos

Validez del instrumento de la variable gestión de stocks

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 4
Resultados de la validación del cuestionario de gestión de stocks

Validador	Resultado de aplicabilidad
1 Lic. Ademar Vargas Díaz	Aplicable
2 Ing. Wilber Hugo Flores Vilca	Aplicable
3 Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

Se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos.

Análisis de la fiabilidad.

Para determinar la confiabilidad se utilizó la prueba Alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 5
Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach para el cuestionario de gestión de stocks

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,950	16

Interpretación

Este coeficiente nos indica que entre más cerca de 1 este α , más alto es el grado de confiabilidad, en este la tabla 5, el resultado nos da un valor de 0.950, entonces se puede determinar que el instrumento empleado tiene un alto grado de confiabilidad, validando su uso para la recolección de datos en la investigación para determinar la relación entre gestión de stocks y administración de pedidos en los trabajadores de la empresa LUBCOM S.A.C Lima-2017.

Validez del instrumento de la variable administración de pedidos

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 6

Resultados de la validación del cuestionario de administración de pedidos

Validador	Resultado de aplicabilidad
1 Lic.Ademar Vargas Díaz	Aplicable
2 Ing. Wilber Hugo Flores Vilca	Aplicable
3 Ing.Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

Se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos.

Análisis de la fiabilidad.

Para determinar la confiabilidad se utilizó la prueba Alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 7

Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach de la variable para el cuestionario de pedidos

Alfa de Cronbach	N° de Ítem
,944	16

Interpretación

Este coeficiente nos indica que entre más cerca de 1 este α , más alto es el grado de confiabilidad, en este la tabla 7, el resultado nos da un valor de 0.944, entonces se puede determinar que el instrumento empleado tiene un alto grado de confiabilidad, validando su uso para la recolección de datos en la investigación para determinar la relación entre gestión de stocks y administración de pedidos en los trabajadores de la empresa LUBCOM S.A.C Lima-2017.

4.2. Resultados descriptivos de la variable gestión de stocks y administración de pedidos

Tabla 8

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable gestión de stocks

Niveles	fi	%
Bajo	9	18,0
Medio	34	68,0
Alto	7	14,0
Total	50	100,0

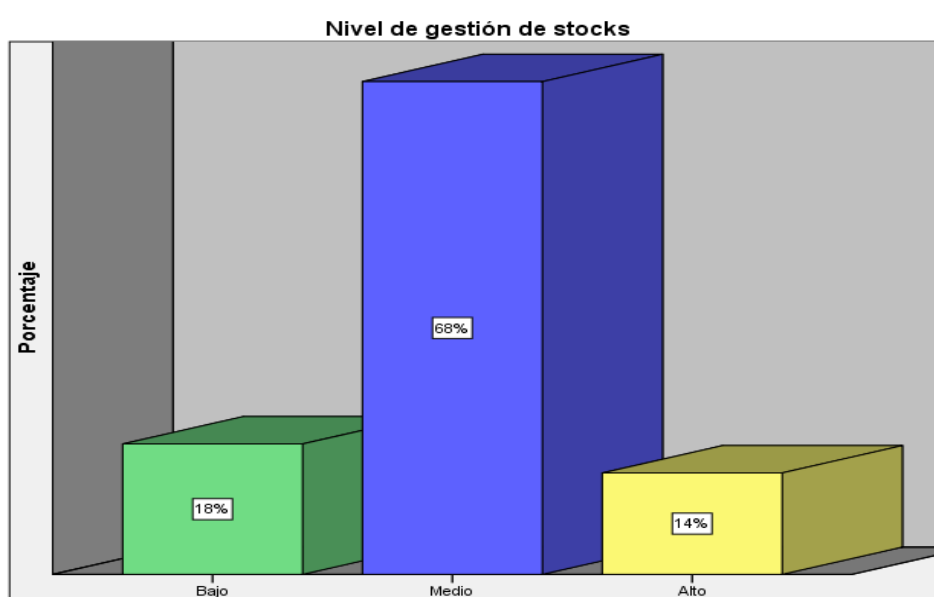


Figura 2. Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable gestión de stocks.

Interpretación

En la presente tabla y figura observamos que 9 colaboradores que corresponden al 18% del universo en estudio consideran que en la empresa se evidencia un nivel bajo en la gestión de stocks, por otro lado, 34 colaboradores que representan el 68% de la población manifestaron que la gestión de stocks se encuentra en un nivel medio y finalmente 7 colaboradores representados por el 14% de la población consideran que la gestión de stocks presenta un nivel alto.

Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable administración de pedidos

Niveles	fi	%
Bajo	8	16,0
Medio	32	64,0
Alto	10	20,0
Total	50	100,0

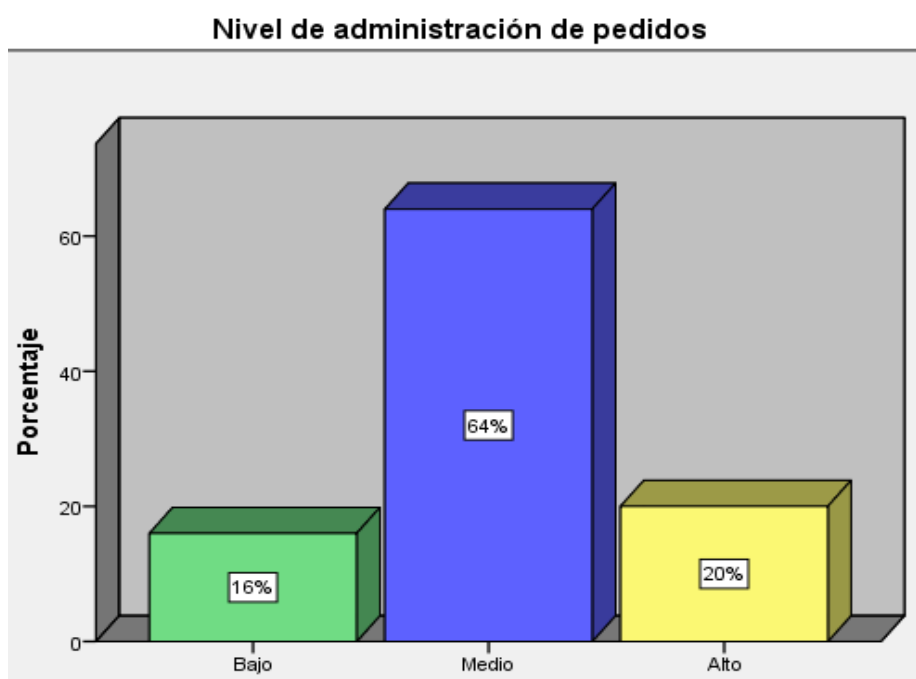


Figura 3. Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable administración de pedidos.

Interpretación

En la presente tabla y figura observamos que 8 colaboradores que corresponden al 16% del universo en estudio perciben un nivel bajo en la variable administración de pedidos, 32 colaboradores representados por el 64% de la población en estudio evidencia un nivel medio en la administración de pedidos y finalmente 10 colaboradores representados por el 20% de la población presenta un nivel alto en la administración de pedidos.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable de estudio

Tabla 10

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión toma de pedidos

Niveles	fi	%
Bajo	2	4,0
Medio	38	76,0
Alto	10	20,0
Total	50	100,0

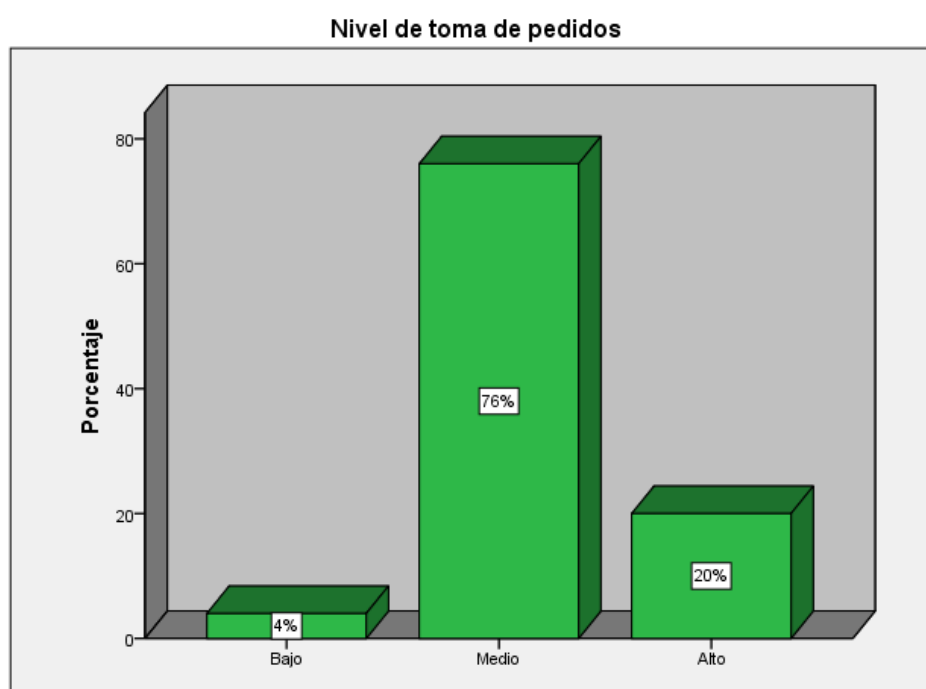


Figura 4. Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión toma de pedidos.

Interpretación

En la presente tabla y figura observamos que 2 colaboradores que corresponden al 4% del universo en estudio presentan un nivel bajo en la dimensión toma de pedidos, 38 colaboradores representados por el 76% presenta un nivel medio en la dimensión toma de pedidos y finalmente 10 colaboradores representados por el 20% de la población presenta un nivel alto en la dimensión toma de pedidos.

Tabla 11

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión distribución del producto

Niveles	fi	%
Bajo	10	20,0
Medio	30	60,0
Alto	10	20,0
Total	50	100,0

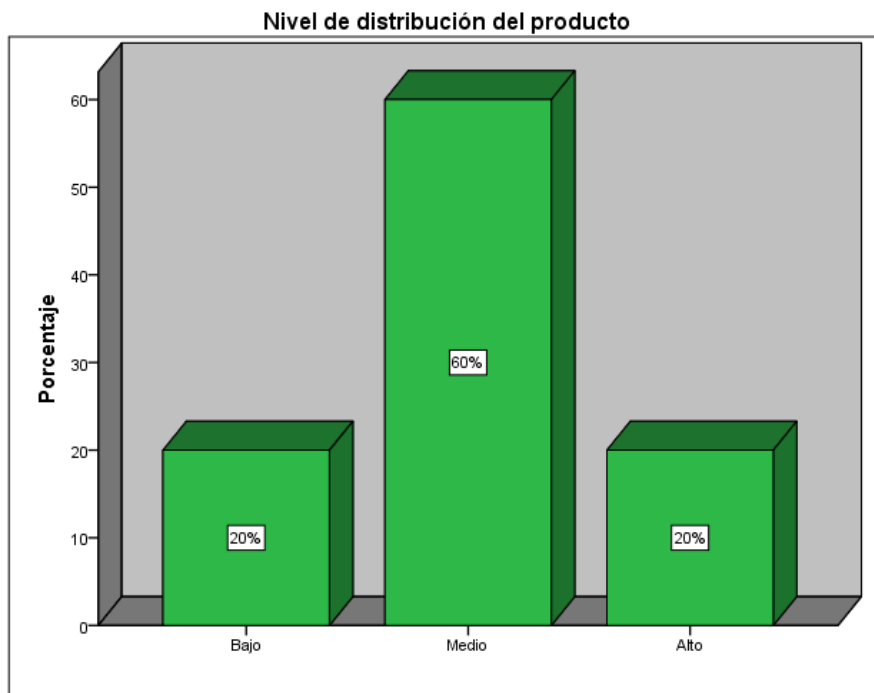


Figura 5. Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión distribución del producto.

Interpretación

En la presente tabla y figura observamos que 10 colaboradores que corresponden al 20% del universo en estudio presentan un nivel bajo en la dimensión distribución del producto, 30 colaboradores representados por el 60% presenta un nivel medio en la dimensión distribución del producto y finalmente 10 colaboradores representados por el 20% de la población presenta un nivel alto en la dimensión distribución del producto.

Tabla 12

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión eficacia

Niveles	fi	%
Bajo	12	24,0
Medio	28	56,0
Alto	10	20,0
Total	50	100,0

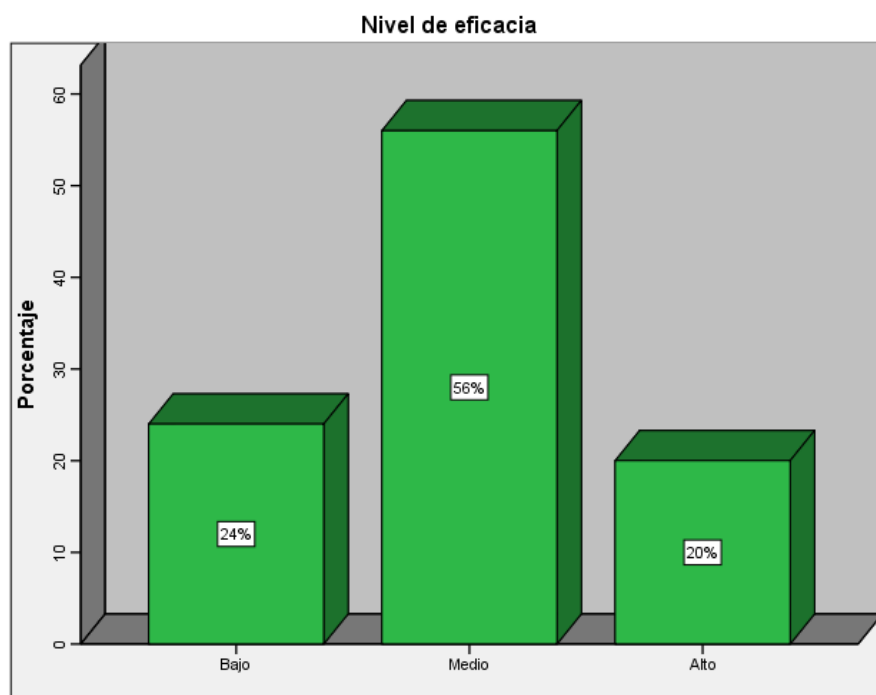


Figura 6. Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión eficacia.

Interpretación

En la presente tabla y figura observamos que 12 colaboradores que corresponden al 24% del universo en estudio presentan un nivel bajo en la dimensión eficacia, 28 colaboradores representados por el 56% presenta un nivel medio en la dimensión eficacia y finalmente 10 colaboradores representados por el 20% de la población presenta un nivel alto en la dimensión eficacia.

4.4. Tabla de contingencia de las variables gestión de stocks y administración de pedidos

Tabla 13

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de las variables gestión de stocks y administración de pedidos.

Gestión de stocks*Administración de pedidos tabla cruzada

Gestión de stocks	Administración de pedidos						Total	
	Inadecuada		Aceptable		Adecuada			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	2	4.0%	6	12.0%	1	2.0%	9	18.0%
Medianamente eficiente	5	10.0%	21	42.0%	8	16.0%	34	68.0%
Eficiente	1	2.0%	5	10.0%	1	2.0%	7	14.0%
Total	8	16.0%	32	64.0%	10	20.0%	50	100.0%

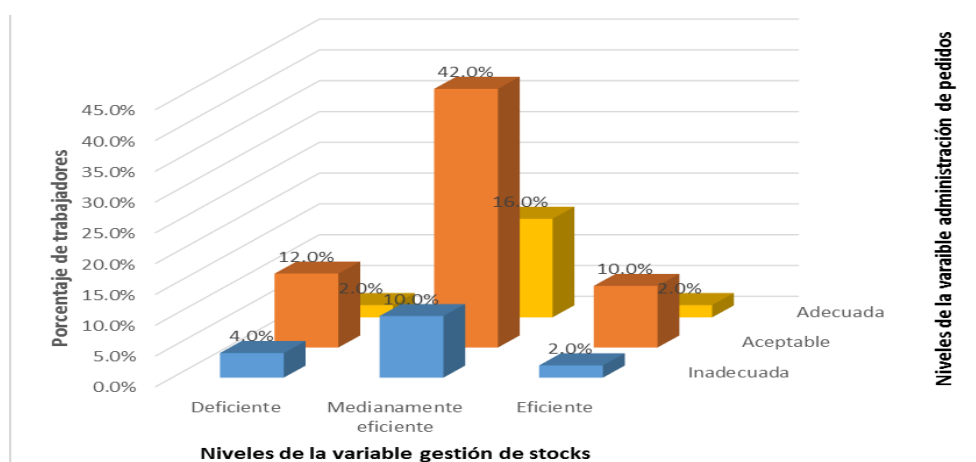


Figura 7. Distribución de porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de las variables gestión de stocks y administración de pedidos.

Interpretación

En la presente tabla y figura se observa que el 4% de los trabajadores de la empresa LUBCOM S.A.C, perciben como nivel deficiente a la gestión de stocks y a la vez como nivel inadecuado a la administración de pedidos; por otro lado, el 42% perciben como nivel medianamente eficiente a la gestión de stocks y a la vez como nivel aceptable a la administración de pedidos. Así mismo, el 2% señaló que la gestión de stocks y administración de pedidos se ubican en los niveles eficiente y adecuada respectivamente; esta tendencia se puede visualizar en la figura 7 la cual muestra que existe una relación positiva considerable.

4.5. Tablas de contingencia entre las dimensiones y la variable de estudio

Tabla 14

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable gestión de stocks y la dimensión toma de pedidos.

Gestión de stocks*Toma de pedidos tabulación cruzada

Gestión de stocks	Toma de pedidos						Total	
	Inadecuada		Aceptable		Adecuada			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	2	4.0%	7	14.0%	0	0.0%	9	18.0%
Medianamente eficiente	0	0.0%	31	62.0%	3	6.0%	34	68.0%
Eficiente	0	0.0%	0	0.0%	7	14.0%	7	14.0%
Total	2	4.0%	38	76.0%	10	20.0%	50	100.0%

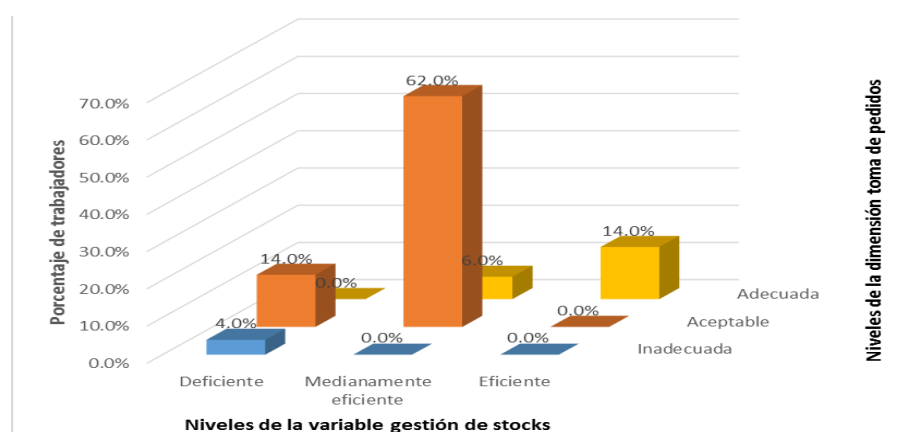


Figura 8. Distribución de porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable gestión de stocks y la dimensión toma de pedidos.

Interpretación

En la presente tabla y figura se observa que el 4% de los trabajadores de la empresa LUBCOM S.A.C perciben como nivel deficiente a la gestión de stocks y a la vez como nivel inadecuado a la toma de pedidos; por otro lado, el 62% percibe como nivel medianamente eficiente a la gestión de stocks y a la vez como nivel aceptable a la toma de pedidos. Así mismo, el 14% señalaron que la gestión de stocks y la administración de pedidos se ubican en los niveles eficiente y adecuado respectivamente; esta tendencia se observa en la figura 8 donde se muestra que existe relación positiva considerable.

Tabla 15

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable gestión de stocks y la dimensión distribución del producto.

Gestión de stocks* Distribución del producto tabulación cruzada

Gestión de stocks	Distribución del producto						Total	
	Inadecuada		Aceptable		Adecuada			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	5	10.0%	4	8.0%	0	0.0%	9	18.0%
Medianamente eficiente	5	10.0%	25	50.0%	4	8.0%	34	68.0%
Eficiente	0	0.0%	1	2.0%	6	12.0%	7	14.0%
Total	10	20.0%	30	60.0%	10	20.0%	50	100.0%

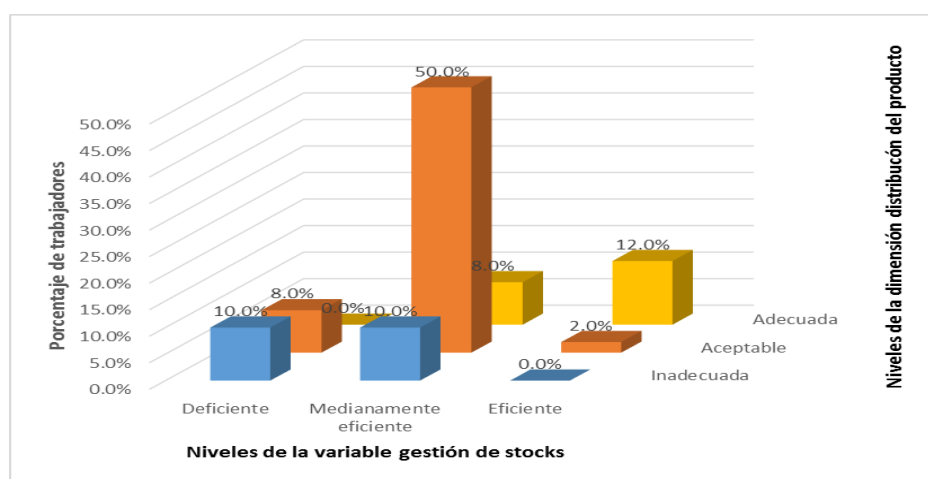


Figura 9. Distribución de porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable gestión de stocks y la dimensión distribución del producto.

Interpretación

En la presente tabla y figura se observa que el 10% de los trabajadores de la empresa LUBCOM S.A.C perciben como nivel deficiente a la gestión de stocks y a la vez como nivel inadecuado a la toma de pedidos; por otro lado, el 50% percibe como nivel medianamente eficiente a la gestión de stocks y a la vez como nivel aceptable a la toma de pedidos. Así mismo, el 12% señalaron que la gestión de stocks y la administración de pedidos se ubican en los niveles eficiente y adecuado respectivamente; esta tendencia se observa en la figura 9 donde se muestra que existe relación positiva considerable.

Tabla 16

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable gestión de stocks y la dimensión eficacia.

Gestión de stocks*Eficacia tabulación cruzada

Gestión de stocks	Eficacia						Total	
	Inadecuada AP		Aceptable AP		Adecuada AP			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	6	12.0%	3	6.0%	0	0.0%	9	18.0%
Medianamente eficiente	6	12.0%	24	48.0%	4	8.0%	34	68.0%
Eficiente	0	0.0%	1	2.0%	6	12.0%	7	14.0%
Total	12	24.0%	28	56.0%	10	20.0%	50	100.0%

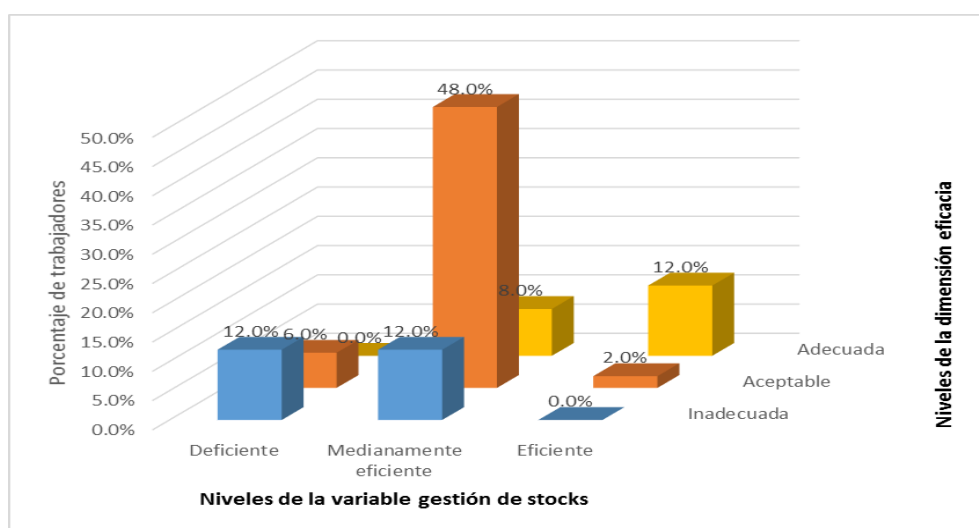


Figura 10. Distribución de porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable gestión de stocks y la dimensión eficacia.

Interpretación

En la presente tabla y figura se observa que el 12% de los trabajadores de la empresa LUBCOM S.A.C perciben como nivel deficiente a la gestión de stocks y a la vez como nivel inadecuado a la toma de pedidos; por otro lado, el 48% percibe como nivel medianamente eficiente a la gestión de stocks y a la vez como nivel aceptable a la toma de pedidos. Así mismo, el 12% señalaron que la gestión de stocks y la administración de pedidos se ubican en los niveles eficiente y adecuado respectivamente; esta tendencia se observa en la figura 10 donde se muestra que existe relación positiva considerable.

4.6. Resultados inferenciales

4.6.1. Prueba de normalidad para la variable de estudio

La variable aleatoria de estudio es gestión de stocks, por lo tanto, se someterá a la prueba de la normalidad, ya que se desea conocer si el comportamiento de la variable es paramétrico o no paramétrico y esto nos dará un descarte de estadísticos a la hora de elegir el apropiado.

Entonces planteamos el supuesto a probar:

Variable 01: Gestión de stocks

Ho: La distribución de la variable gestión de stocks es paramétrica normal.

Ha: La distribución de la variable gestión de stocks no es paramétrica normal.

Tabla 17

Prueba de normalidad de las variables gestión de stocks y administración de pedidos

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de stocks	,212	50	,000	,818	50	,000
Administración de pedidos	,302	50	,000	,738	50	,000

Interpretación

De acuerdo a la tabla 17, las pruebas de normalidad en la variable gestión de stocks, se muestra un resultado con un p-valor al 0.000 menor al 0.05, lo cual nos permite rechazar la hipótesis nula, la cual indica que la distribución de la variable gestión de stocks no es una distribución paramétrica normal, por lo tanto, se aplicará el estadístico Rho de Spearman.

4.6.2. Contrastación de las hipótesis.

Contrastación de la hipótesis General

Ho: No existe relación entre la gestión de stocks y administración de pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C. Lima-2017.

Ha: Existe relación entre la gestión de stocks y administración de pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C. Lima-2017.

Tabla 18

Análisis correlacional entre las variables gestión de stocks y administración de pedidos

		Gestión de stocks	Administración de pedidos
Gestión de stocks	Correlación Rho de Spearman	1	,777
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50

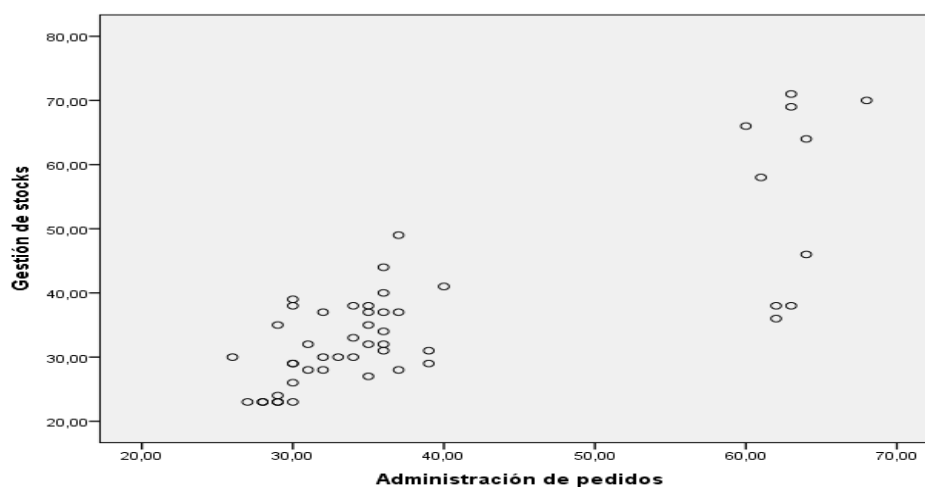


Figura 11. Dispersión de la correlación entre las variables gestión de stocks y administración de pedidos.

Contrastación: Al realizar el análisis estadístico Rho de Spearman, arrojó 0.777 encontrándose una correlación positiva considerable, y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se acepta la hipótesis alterna (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho), por lo cual se afirma que existe una relación significativa entre las variables gestión de stocks y administración de pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C. Lima-2017.

Contrastación de la hipótesis específica 1.

Ho: No existe relación entre la gestión de stocks y la toma de pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C Lima-2017.

Ha: Existe relación entre la gestión de stocks y la toma de pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C Lima-2017.

Tabla 19
Análisis correlacional entre la variable gestión de stocks y la dimensión toma de pedidos

		Gestión de stocks	Toma de pedidos
Gestión de stocks	Correlación Rho de Spearman	1	,777
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50

Contrastación: Al realizar el análisis estadístico Rho de Spearman, arrojó 0.777, encontrándose una correlación positiva considerable, y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se acepta la hipótesis alterna (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho), por lo cual se afirma que existe una relación significativa entre la gestión de stocks y la toma de pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C Lima-2017.

Contrastación de la hipótesis específica 2.

Ho: No existe relación entre la gestión de stocks y la distribución de producto en la empresa LUBCOM S.A.C Lima-2017.

Ha: Existe relación entre la gestión de stocks y la distribución de producto en la empresa LUBCOM S.A.C Lima-2017.

Tabla 20

Análisis correlacional entre la variable gestión de stocks y la dimensión distribución del producto

		Gestión de stocks	Distribución del producto
Gestión de stocks	Correlación Rho de Spearman	1	,791
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50

Contrastación: Al realizar el análisis estadístico Rho de Spearman, arrojó 0.791, encontrándose una correlación positiva considerable, y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se acepta la hipótesis alterna (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho), por lo cual se afirma que existe una relación significativa entre la gestión de stocks y la distribución de productos en la empresa LUBCOM S.A.C Lima-2017.

Contrastación de la hipótesis específica 3.

Ho: No existe relación entre la gestión de stocks y la eficacia en la empresa LUBCOM S.A.C Lima-2017.

Ha: Existe relación entre la gestión de stocks y la eficacia en la empresa LUBCOM S.A.C Lima-2017.

Tabla 21

Análisis correlacional entre la variable gestión de stocks y la dimensión eficacia

		Gestión de stocks	Eficacia
Gestión de stocks	Correlación Rho de Spearman	1	,775
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50

Contrastación: Al realizar el análisis estadístico Rho de Spearman, arrojó 0.775, encontrándose una correlación positiva considerable, y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se acepta la hipótesis alterna (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho), por lo cual se afirma que existe una relación significativa entre la gestión de stocks y la eficacia en la empresa LUBCOM S.A.C Lima-2017.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

- Los resultados que se han obtenido en la investigación con respecto al objetivo general: “Identificar la relación entre la gestión de stocks y administración de pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C. Lima- 2017”; han sido favorables, se encontró un nivel de correlación positiva considerable con un estadístico de Rho de Spearman al 0.777 y un p-valor de 0.000 siendo menor al nivel de significancia del 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula, es decir, la gestión de stocks si se relaciona significativamente con la administración de pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C. Lima- 2017. Este resultado se asemeja al presentado por Rodríguez (2016) en su tesis llamada “Control de almacén y su incidencia en la gestión de stocks de inventarios de la empresa Construcciones El Palmar S.A.C del distrito de Trujillo”, en la cual se encontró un nivel de correlación positiva considerable con un estadístico de Rho de Spearman al 0.850 y un p-valor de 0.000 siendo menor al nivel de significancia del 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula, es decir , el control del almacén si se relaciona con la gestión de stocks en la empresa Construcciones El Palmar S.A.C., lo que quiere decir que ambas variables se relacionan significativamente.
- En cuanto al primer objetivo específico de la investigación, se encontró una relación significativa entre la gestión de stocks y la toma de pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C. Lima- 2017. Respecto a esta relación entre la gestión de stocks y la toma de pedidos, Cabriles (2014) manifiesta que es importante contar con un sistema de inventarios ya que ayudara a la empresa a tener el control sobre sus productos y a su vez tener información en tiempo real y verídica para cumplir con los procesos de toma de pedidos de manera eficiente.

- En cuanto al primer objetivo específico de la investigación, se encontró una relación significativa entre la gestión de stocks y la distribución del producto en la empresa LUBCOM S.A.C. Lima- 2017. Respecto a esta relación entre la gestión de stocks y la distribución del producto, Eugenio (2010) manifiesta que contar con una logística d inventario permitirá a la empresa mejorar la comercialización y distribución de sus productos, permitiendo una localización más oportuna.

- En cuanto al tercer objetivo específico de la investigación, se encontró una relación significativa entre la gestión de stocks y la eficacia en la empresa LUBCOM S.A.C. Lima- 2017. Respecto a esta relación entre la gestión de stocks y la eficacia, Loja (2015) manifiesta que los trabajadores de la empresa lograran alcanzar sus metas siempre y cuando estén altamente capacitados para así brindar un servicio eficaz.

- Finalmente, esta investigación es un aporte que permitirá a futuras investigaciones referentes a la gestión de stocks y la administración de pedidos, ya que estará al servicio de estudiantes, administradores y personas que deseen realizar estudios científicos de estas variables.

5.2 Conclusiones

- En relación al objetivo general, se concluyó que existe relación significativa muy alta entre la gestión de stocks y la administración de pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C. Lima-2017.
- En relación al primer objetivo específico, se concluyó que existe relación significativa muy alta entre la gestión de stocks y toma de pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C. Lima-2017.
- En relación al segundo objetivo específico, se concluyó que existe relación significativa muy alta entre la gestión de stocks y distribución del producto en la empresa LUBCOM S.A.C. Lima-2017.
- En relación al tercer objetivo específico, se concluyó que existe relación significativa muy alta entre la gestión de stocks y eficacia en la empresa LUBCOM S.A.C. Lima-2017.

5.3. Recomendaciones

- Se recomienda a los responsables de área de la empresa LUBCOM S.A.C, controlar el volumen de los productos en la empresa mediante la aplicación continua de inventarios que proporcionaran información precisa y actualizada de los productos en el almacén. Así mismo es de suma importancia mejorar la gestión de compras mediante la aplicación de programas contables que optimizarán mejor las operaciones de compra y que brindarán indicadores claves que permitirán tomar mejores decisiones. Al igual es recomendable analizar los costos dentro de la empresa de manera detallada, continua y precisa para tener un mayor control sobre ellos y manejarlos de manera que no impacten negativamente en la empresa. También es importante realizar un continuo seguimiento al área de pedidos; desde

la recolección de datos del cliente, sus solicitudes de compras, hasta su pronta entrega en la fecha indicada y pactada con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes en el menor tiempo posible. Seguido de ello es muy importante también aplicar encuestas a los clientes con el fin de recabar información relevante para conocer y evaluar si la atención brindada es la óptima, como podemos mejorarla, identificar los puntos débiles de la empresa en cuanto a atención y recaudación de datos al cliente frente a la solicitud de compra y demás procesos relacionados a ello.

- Se recomienda a los responsables de área de la empresa LUBCOM S.A.C., supervisar y registrar los datos de manera eficiente mediante la aplicación de software actualizados con el fin de evitar errores en la formulación del pedido ya que se podrán realizar reportes de forma más rápida, confiable y segura que servirán de apoyo a la empresa para la toma de decisiones.
- Se recomienda a los responsables de área de la empresa LUBCOM S.A.C., supervisar y llevar un control respecto a la entrega de los productos solicitados, revisar los datos de envío, así como mantener actualizada la información de direcciones de los clientes. Por otro lado, también es importante mantener los camiones en óptimas condiciones y hacer un seguimiento continuo con el fin de saber que sucede con la mercadería transportada en todo momento.
- Se recomienda a los responsables de área de la empresa LUBCOM S.A.C., capacitar a los trabajadores constantemente para así crear mayor compromiso con la empresa y por ende un mejor desempeño en sus actividades diarias, tales como una mejor atención a los clientes.

**REFERENCIAS
BIBLIOGRÁFICAS**

Tesis

Arce, S. (2009). *Identificación de los principales problemas en la logística de abastecimiento de las empresas constructoras bogotanas y propuestas de mejoras* (Tesis de licenciatura), Universidad Pontificia Javeriana, Bogotá, Colombia. Recuperado de: <http://javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis189.pdf>

Cabriles, C. (2014). *Propuesta de un sistema de control de inventario de stocks de seguridad para mejorar la gestión de compras de materia prima, repuestos e insumos de la empresa BALGRES C.A.* (Tesis de licenciatura), Universidad Simón Bolívar, Miranda, Venezuela.

Eugenio, R. (2010). *Logística de inventario y su incidencia en las ventas de la Farmacia Cruz Azul "Internacional" de la ciudad de Ambato.* (Tesis de licenciatura), Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1381/1/292%201ng.pdf>

Escobar, J. (2016). *Implantación de un sistema de control operativo y contable para los inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa centro acopio & alimentos el salvador E.I.R.L.* (Tesis de licenciatura). Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/357/1/E%20ESCOBAR%20HUAROC%2c%20JANET%20BEATRIZ.pdf>

Goicochea, M. (2009). *Sistema de control de inventarios del almacén de productos terminados en una empresa metal mecánica* (Tesis de licenciatura). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú. Recuperado de:

http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/175/1/goicochea_ma.pdf

Hemeryth, F. & Sánchez, J. (2013). *Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo* (Tesis de licenciatura), Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado de:

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/140/1/HEMERYTH_FLAVIA_IMPLEMENTACION_SISTEMA_CONTROL.pdf

Loja, J. (2015). *Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para la empresa FEMARPE CÍA LTDA.* (Tesis de licenciatura), Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador.

Misari, M. (2012). *El control interno de inventarios y la gestión en las empresas de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita* (Tesis de licenciatura), Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.

Recuperado de:

http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/570/3/misari_ma.pdf

Rodríguez, P. (2016). *Control de almacén y su incidencia en la gestión eficiente de los stocks de inventarios de la empresa Construcciones El Palmar S.A.C del distrito de Trujillo.* (Tesis de maestría), Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Recuperado de:

<https://bit.ly/2QmHCAC>

Villavicencio, L. (2015). *Implementación de una gestión de inventarios para mejorar el proceso de abastecimiento en la empresa R. Quiroga E.I.R.L- Sullana*. (Tesis de licenciatura), Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/707/IND-VIL-RIV-15.pdf?sequence=1>

Libros

Carro, R & Gonzales, D (2013). *Administración de operaciones*. Mar del plata, Argentina: Nueva Librería.

Calimeri, M. (2001). *Organización del Almacén*. Barcelona, España: Hispano Europea.

Escudero, M. (2011). *Gestión de aprovisionamiento*. (3ª ed.). Madrid, España: Paraninfo SA.

Ferrín, A. (2010). *Gestión de stocks* (3ª ed.). Madrid, España: Fundación Confemetal.

Ferrer, J. & Villarroel, S. (2012). *Gestión y pedido de stock* (2ª ed.). Sevilla, España: Ministerio de Educación de España.

Gómez, J. (2013). *Gestión logística y comercial*. (2ª ed.) Madrid, España: Montayá

Guerrero, H. (2011). *Control de inventarios y gestión de pedidos*. Bogotá, Colombia: Planeta Colombia

Mora, L. (2010). *Los Indicadores Claves del desempeño logístico*. Cali, Colombia: Ediciones Ecoe.

Torres, A. (2012). *Preparación de pedidos*. Madrid, España: Innova.
Recuperado de: <https://bit.ly/2QiuxbH>

Zapata, P. (2008). *Contabilidad General*. (5ta ed.). Cuenca, España: Mc Graw Hill.

Zapatero, A. (2011). *Manual gestión de almacén* (3ª ed.). Madrid, España: CEP.

ANEXOS

ANEXO 01

INFORME DE SOFTWARE ANTIPLAGIO

feedback studio | primera | /0 | 3 de 13

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
TESIS
"GESTIÓN DE STOCKS Y ADMINISTRACIÓN DE PEDIDOS EN LA
EMPRESA LUBCOM S.A.C LIMA-2017"

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA
CAROLINE LALESSKA LINIAN CORSIO

Resumen de coincidencias

23 %

Se están viendo fuentes estándar
Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

23	1	Entregado a Universida...	13 %	>
		Trabajo del estudiante		
	2	javeriana.edu.co	5 %	>
		Fuente de Internet		
	3	repositorio.autonoma.e...	1 %	>
		Fuente de Internet		
	4	repositorio.uladech.ed...	1 %	>
		Fuente de Internet		
	5	www.docstoc.com	1 %	>
		Fuente de Internet		
	6	docplayer.es	1 %	>

Página: 1 de 116 | Número de palabras: 17201

**ANEXO 02
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

Título: “Gestión de stocks y administración de pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C. Lima- 2017”.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA		INSTRUMENTOS	TÉCNICAS ESTADÍSTICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS
			Tipo de investigación	Población		
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de stocks y la administración de pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C Lima- 2017?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de stocks y la toma de pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C Lima-2017?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de stocks y la distribución del producto en la empresa LUBCOM S.A.C Lima-2017?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Identificar la relación entre la gestión de stocks y la administración de pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C Lima- 2017.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Identificar la relación entre la gestión de stocks y la toma de pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C Lima- 2017.</p> <p>Identificar la relación entre la gestión de stocks y la distribución del producto en la empresa LUBCOM S.A.C Lima- 2017.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>Ha: Existe relación significativa entre la gestión de stocks y la administración de pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C Lima- 2017.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la gestión de stocks y la administración de pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C Lima- 2017.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS:</p> <p>H1: Existe relación significativa entre la gestión de stocks y la toma de pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C Lima- 2017.</p>	Correlacional	50 trabajadores	<p>Variable 1:</p> <p>Autor: Caroline Lalesska Corsio Linian</p> <p>Año: 2017</p> <p>Ámbito de aplicación: de Empresarial</p> <p>Forma de administración: de Individual y colectiva.</p>	<p>El análisis propuesto siguió los siguientes pasos:</p> <p>Para la organización de los datos que recolectamos, se implementó una base de datos de las variables en estudios las cuales fueron sometidas a un análisis estadístico en el programa SPSS, para obtener las correlaciones.</p> <p>Para evaluar el comportamiento de los datos recogidos y comprobar potenciales problemas en ellos, se procedió a la elaborar el análisis exploratorio de datos (EDA – exploratory data analysis). Con este análisis se verificó si algunos supuestos importantes (valores externos, valores perdidos, descriptivas iniciales, etc.) se cumplen.</p> <p>Para el análisis descriptivo de</p>
			Cuantitativa	50 trabajadores	<p>Variable 2:</p> <p>Autor: Caroline Lalesska Corsio Linian</p> <p>Año: 2017</p> <p>Ámbito de aplicación: de Empresarial</p> <p>Forma de administración: de Individual y colectiva</p>	
			Diseño de investigación	Tipo de muestreo		
			No experimental	Censal		

<p>¿Cuál es la relación entre la gestión de stocks y la eficacia de los pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C Lima-2017?</p>	<p>Identificar la relación entre la gestión de stocks y la eficacia de los pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C Lima- 2017.</p>	<p>H2: Existe relación significativa entre la gestión de stocks y la distribución del producto en la empresa LUBCOM S.A.C Lima-2017.</p> <p>H3: Existe relación significstiva entre la gestión de stocks y la eficacia en la empresa LUBCOM S.A.C Lima- 2017.</p>				<p>las variables, se obtuvieron puntajes y se organizó su presentación en medias, varianzas, desviación típica, máximos, mínimos, además de su distribución, confiabilidad.</p> <p>Para el análisis de los resultados se desarrolló la interpretación de los valores estadísticos y se establecerá los niveles de asociación, además de la contratación de las hipótesis.</p> <p>Se presentó tablas y figuras por variable.</p> <p>Se reflexionó y se discutió sobre los resultados, por variables.</p> <p>Se elaboró conclusiones y recomendaciones sobre los resultados.</p>
---	---	---	--	--	--	--

ANEXO 03

INSTRUMENTO SOBRE LA GESTIÓN DE STOCKS Y LA ADMINISTRACIÓN DE PEDIDOS

INTRODUCCIÓN: A continuación, le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ello exprese su opinión personal considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas marcando con una (X) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Más o menos de acuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	---------------------------	---------------	--------------------------

PARTE I: GESTIÓN DE STOCKS

Nº	ÍTEMS	Puntajes				
		1	2	3	4	5
Volumen						
1	¿Considera usted que la empresa clasifica sus productos de manera ordenada?					
2	¿Considera usted que la empresa cuenta con la cantidad de productos disponibles para atender los pedidos de los clientes?					
3	¿Considera usted que la empresa atiende la demanda de los productos satisfactoriamente?					
4	¿Cree usted que la empresa lleva un buen control sobre el deterioro de los productos?					
5	¿Cree usted que se realizan inventarios de los productos con frecuencia?					
6	¿Cree usted que la empresa utiliza al máximo sus espacios en el almacén?					
7	¿Cree usted que la demanda de los productos es alta en el mercado?					
8	¿Cree usted que la empresa cuenta con un stock suficiente para atender los pedidos de los clientes?					
9	¿Cree usted que la empresa lleva un buen control sobre el flujo de las entradas y salidas de la mercadería?					
10	¿Cree usted que la empresa está preparada para evitar futuras rupturas de stock?					

Compras					
11	¿Considera que las órdenes de compra a los proveedores se dan en el momento oportuno?				
12	¿Considera que los productos rotan de manera constante?				
13	¿Cree usted que los proveedores atienden sus pedidos en el tiempo requerido?				
14	¿Cree usted que los proveedores ofrecen distintas modalidades de pago a la empresa?				
Costos					
15	¿Cree usted que existe un buen control de los costos de mantenimiento de los productos?				
16	¿Cree usted que la empresa invierte en capacitaciones para el desarrollo profesional de sus trabajadores?				

PARTE II: ADMINISTRACIÓN DE PEDIDOS

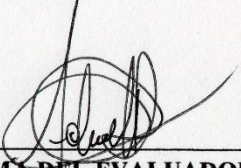
Nº	Dimensiones/ ítems	Puntajes				
		1	2	3	4	5
Toma de pedidos						
1	¿Cree usted que la empresa ofrece distintas modalidades de pago a los clientes?					
2	¿Cree usted que la atención brindada a los clientes es buena?					
3	¿Cree usted que la atención brindada a los clientes es buena?					
Distribución del producto						
4	¿Considera que el tiempo de entrega de los pedidos es el idóneo?					
5	¿Considera que la empresa cumple con el tiempo de entrega estipulado en la solicitud de compra?					
6	¿Considera usted que la empresa ofrece a los clientes distintas vías de entrega de los productos?					
7	¿Cree usted que el canal de distribución que usa la empresa es el mejor?					
8	¿Considera usted que los costos de distribución son altos?					
9	¿Considera usted que la empresa ofrece productos de buena calidad?					
10	¿Cree usted que la empresa cuenta con alternativas de solución ante posibles accidentes y/o imprevistos antes de la entrega del producto?					
Eficacia						
11	¿Considera que la empresa ofrece un servicio eficaz?					
12	¿Considera que la empresa ha tenido pedidos rechazados recientemente?					
13	¿Cree usted que la empresa atiende los reclamos de manera inmediata?					
14	¿Considera usted que la empresa entrega los pedidos a tiempo?					

15	¿Considera usted que la empresa brinda capacitaciones constantemente?					
16	¿Cree usted que se encuentra preparado para resolver las dudas del cliente?					

ANEXO 04

MATRIZ DE VALIDACION																	
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión de stocks y administración de pedidos en la empresa LUBCOM																	
S.A.C Lima – 2017																	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS / REACTIVOS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								
				siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA.		OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
									SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD					
SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO						
Gestión de stocks	Volumen	Clasificación de productos	¿Considera usted que la empresa cuenta con la cantidad de productos disponibles para atender los pedidos de los clientes?						✓		✓		✓				
		Demanda	¿Considera usted que la empresa cuenta con la cantidad de productos disponibles para atender los pedidos de los clientes?						✓		✓		✓				
			¿Considera usted que la empresa atiende la demanda de los productos satisfactoriamente?						✓		✓		✓				
			¿Cree usted que la demanda de los productos es alta en el mercado?						✓		✓		✓				
		Naturaleza del producto	¿Cree usted que la empresa lleva un buen control sobre el deterioro de los productos?						✓		✓		✓				
			¿Cree usted que la empresa cuenta con un stock suficiente para atender los pedidos de los clientes?						✓		✓		✓				
		Inventarios	¿Cree usted que la empresa utiliza al máximo sus espacios en el almacén?						✓		✓		✓				
			¿Cree usted que la empresa lleva un buen control sobre el flujo de las entradas y salidas de la mercadería?						✓		✓		✓				
			¿Cree usted que la empresa está preparada para evitar futuras rupturas de stock?						✓		✓		✓				
			¿Cree usted que se realizan inventarios de los productos con frecuencia?						✓		✓		✓				
			Órdenes de compras	¿Considera que las órdenes de compra a los proveedores se dan en el momento oportuno?							✓		✓		✓		

Compras	Rotación del producto	¿Considera que los productos rotan de manera constante?							✓		✓		✓		✓		
	Tiempo de entrega	¿Cree usted que los proveedores atienden sus pedidos en el tiempo requerido?							✓		✓		✓		✓		
	Modalidad de pago	¿Cree usted que los proveedores ofrecen distintas modalidades de pago a la empresa?							✓		✓		✓		✓		
Costos	Costos de mantenimiento	¿Cree usted que existe un buen control de los costos de mantenimiento de los productos?							✓		✓		✓		✓		
	Costos de capacitación	¿Cree usted que la empresa invierte en capacitaciones para el desarrollo profesional de sus trabajadores?							✓		✓		✓		✓		



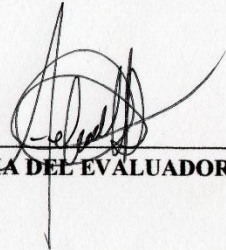
FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACION

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión de stocks y administración de pedidos en la empresa LUBCOM
S.A.C Lima – 2017

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS / REACTIVOS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES.				
				siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA.						
									SUFICIENCIA	NO	COHERENCIA	NO	RELEVANCIA	NO	CLARIDAD	NO					
Administración de pedidos	Toma de pedidos	Tiempo de atención	¿Cree usted que la atención brindada a los clientes es buena?							SI	NO		SI	NO		SI	NO		SI	NO	
		Modalidades de pago	¿Cree usted que la empresa ofrece distintas modalidades de pago a los clientes?							SI	NO		SI	NO		SI	NO		SI	NO	
		Recepción del pedido	¿Cree usted que la atención brindada a los clientes es buena?							SI	NO		SI	NO		SI	NO		SI	NO	
	Distribución del producto	Tiempo de entrega	¿Considera que el tiempo de entrega de los pedidos es el idóneo?							SI	NO		SI	NO		SI	NO		SI	NO	
			¿Considera que la empresa cumple con el tiempo de entrega estipulado en la solicitud de compra?							SI	NO		SI	NO		SI	NO		SI	NO	
		Canales de distribución	¿Considera usted que la empresa ofrece a los clientes distintas vías de entrega de los productos?							SI	NO		SI	NO		SI	NO		SI	NO	
			¿Cree usted que el canal de distribución que usa la empresa es el mejor?							SI	NO		SI	NO		SI	NO		SI	NO	
		Costos de distribución	¿Considera usted que los costos de distribución son altos?							SI	NO		SI	NO		SI	NO		SI	NO	
			¿Considera usted que la empresa ofrece productos de buena calidad?							SI	NO		SI	NO		SI	NO		SI	NO	
			¿Cree usted que la empresa cuenta con alternativas de solución ante posibles accidentes y/o imprevistos antes de la entrega del producto?							SI	NO		SI	NO		SI	NO		SI	NO	

Eficacia	Pedidos entregados	¿Considera usted que la empresa entrega los pedidos a tiempo?							✓		✓		✓		✓	
	Pedidos rechazados	¿Considera que la empresa ha tenido pedidos rechazados recientemente?							✓		✓		✓		✓	
		¿Cree usted que la empresa atiende los reclamos de manera inmediata?							✓		✓		✓		✓	
	Personal calificado	¿Considera que la empresa ofrece un servicio eficaz?							✓		✓		✓		✓	


 FIRMA DEL EVALUADOR

Validación del instrumento Creación de stocks

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Ademar Vargas Díaz

DNI: 45476251

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento Administración de pedidos

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable


Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Ademar Vargas Díaz

DNI: 45476251

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

ANEXO 05

CONSENTIMIENTO DE LA EMPRESA

LUBCOM[®]

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

Lima, 13 de Diciembre del 2017

Señores:

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

Antigua Panamericana Sur Sub lote A2, Km 26.5 Lurin

Presente:

Estimados señores:

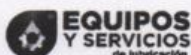
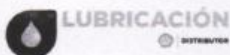
Por este medio hago constar que se aplicó el instrumento de recolección de datos sobre "GESTION DE STOCKS Y ADMINISTRACIÓN DE PEDIDOS EN LA EMPRESA LUBCOM S.A.C LIMA-2017", elaborado por la estudiante CAROLINE LALESSKA LINIAN CORSIO.

Este documento certifica que la estudiante CAROLINE LALESSKA LINIAN CORSIO identificada con el DNI nro. 70886790 efectivamente realizó su trabajo de investigación tomando como referencia a la empresa LUBCOM S.A.C con nro. de RUC 20521622629.

Atentamente,



Gerente de Operaciones



ANEXO 06

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE GESTIÓN DE STOCKS

ítem01	ítem02	ítem03	ítem04	ítem05	ítem06	ítem07	ítem08	ítem09	ítem10	volumen	ítem11	ítem12	ítem13	ítem14	compras	ítem15	ítem16	costos	GESTIONDE STOCKS
2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	14,000	1,00	1,00	2,00	1,00	5,00	2,00	2,00	4,00	23,00
2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	15,000	2,00	1,00	1,00	1,00	5,00	1,00	2,00	3,00	23,00
2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	15,000	2,00	1,00	1,00	2,00	6,00	1,00	1,00	2,00	23,00
1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	14,000	1,00	1,00	2,00	1,00	5,00	2,00	2,00	4,00	23,00
2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	18,000	1,00	2,00	2,00	1,00	6,00	2,00	1,00	3,00	27,00
1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	17,000	1,00	4,00	1,00	2,00	8,00	2,00	2,00	4,00	29,00
1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	13,000	1,00	2,00	2,00	1,00	6,00	2,00	2,00	4,00	23,00
2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	17,000	1,00	2,00	2,00	1,00	6,00	1,00	2,00	3,00	26,00
2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	17,000	2,00	2,00	2,00	2,00	8,00	2,00	1,00	3,00	28,00
1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	4,00	1,00	2,00	2,00	18,000	1,00	4,00	2,00	4,00	11,00	1,00	2,00	3,00	32,00
1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	4,00	1,00	2,00	1,00	16,000	2,00	2,00	2,00	4,00	10,00	1,00	2,00	3,00	29,00
2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	4,00	1,00	1,00	1,00	17,000	2,00	2,00	1,00	5,00	10,00	2,00	2,00	4,00	31,00
1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	4,00	2,00	2,00	1,00	19,000	1,00	2,00	1,00	4,00	8,00	2,00	1,00	3,00	30,00
1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	5,00	2,00	2,00	1,00	18,000	1,00	2,00	2,00	5,00	10,00	1,00	2,00	3,00	31,00
2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	4,00	2,00	2,00	1,00	19,000	2,00	2,00	1,00	5,00	10,00	2,00	1,00	3,00	32,00
2,00	2,00	2,00	1,00	5,00	2,00	5,00	2,00	1,00	2,00	24,000	2,00	2,00	2,00	5,00	11,00	1,00	2,00	3,00	38,00
1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	4,00	2,00	2,00	1,00	19,000	1,00	2,00	1,00	4,00	8,00	2,00	1,00	3,00	30,00
2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	17,000	2,00	2,00	2,00	2,00	8,00	2,00	1,00	3,00	28,00
2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	14,000	2,00	1,00	2,00	1,00	6,00	2,00	2,00	4,00	24,00
1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	13,000	2,00	2,00	1,00	2,00	7,00	1,00	2,00	3,00	23,00
1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	15,000	2,00	2,00	1,00	1,00	6,00	2,00	2,00	4,00	25,00
2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	4,00	1,00	2,00	1,00	18,000	1,00	2,00	2,00	2,00	7,00	1,00	2,00	3,00	28,00

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE ADMINISTRACIÓN DE PEDIDOS

tem01\21	item02\21	item03\21	tomadepedidos	item04\2	item05\2	item06\2	item07\2	item08\2	item09\2	item10\2	distribuciondel producto	item11\2	item12\2	item13\2	item14\2	item15\2	item16\2	eficacia	ADMINISTRACION DEPEDIDOS
4,00	2,00	1,00	6,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	5,00	2,00	13,00	2,00	4,00	2,00	1,00	1,00	2,00	8,00	35,00
5,00	2,00	1,00	6,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	5,00	2,00	12,00	1,00	5,00	2,00	1,00	1,00	2,00	9,00	35,00
4,00	1,00	2,00	7,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	12,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	8,00	27,00
4,00	2,00	2,00	7,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	11,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	7,00	29,00
4,00	1,00	2,00	7,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	5,00	2,00	10,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	8,00	30,00
4,00	2,00	2,00	8,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	5,00	2,00	12,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	9,00	30,00
5,00	5,00	4,00	7,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	11,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	8,00	64,00
4,00	1,00	2,00	7,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	4,00	2,00	15,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	9,00	30,00
4,00	2,00	2,00	8,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	4,00	2,00	14,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	9,00	31,00
4,00	2,00	1,00	7,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	5,00	2,00	15,00	2,00	4,00	3,00	2,00	2,00	2,00	8,00	39,00
4,00	5,00	5,00	7,00	4,00	4,00	1,00	2,00	4,00	4,00	4,00	15,00	4,00	2,00	5,00	4,00	5,00	5,00	8,00	62,00
4,00	1,00	1,00	8,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	4,00	2,00	23,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	8,00	28,00
4,00	2,00	1,00	7,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	5,00	3,00	13,00	2,00	1,00	3,00	1,00	1,00	2,00	10,00	33,00
4,00	5,00	4,00	8,00	5,00	4,00	1,00	2,00	4,00	5,00	4,00	13,00	4,00	1,00	4,00	5,00	5,00	5,00	13,00	62,00
5,00	5,00	4,00	8,00	5,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	13,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	10,00	63,00
4,00	1,00	2,00	7,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	4,00	2,00	14,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	13,00	29,00
4,00	2,00	2,00	8,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	4,00	2,00	15,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	12,00	29,00
4,00	2,00	2,00	7,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	2,00	15,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	10,00	28,00
4,00	2,00	2,00	7,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	5,00	2,00	14,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	10,00	34,00
4,00	2,00	2,00	7,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	5,00	2,00	14,00	2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	12,00	37,00
4,00	2,00	1,00	7,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	5,00	2,00	15,00	2,00	4,00	2,00	2,00	2,00	2,00	11,00	36,00
4,00	2,00	1,00	7,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	14,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	11,00	32,00