

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD



**Gestión logística y su incidencia en el control de proceso de almacén de la
empresa Moto SAC, 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR

Luis Eduardo Suyon Chero

ASESOR

Leoncio Oliva Pasapera

<https://orcid.org/0000-0002-8347-2008>

Chiclayo, 2024

**Gestión logística y su incidencia en el control de proceso de
almacén de la empresa Moto SAC, 2021**

PRESENTADA POR
Luis Eduardo Suyon Chero

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR

Flor de María Beltrán Portilla
PRESIDENTE

Jorge Alberto Garcés Angulo
SECRETARIO

Leoncio Oliva Pasapera
VOCAL

Dedicatoria

Primeramente, a Dios por brindarme fortaleza y su bendición para conseguir este objetivo en mi vida.

A mi familia, por su apoyo y ánimo constante para seguir avanzando profesionalmente y en especial a mi abuela por sus consejos y sabias palabras para superarme día a día.

Agradecimientos

Agradezco de manera especial al Mg. Leoncio Oliva Pasapera, por estar constantemente apoyándome y motivándome, el cual con su conocimiento y su experiencia me fue fundamental para el desarrollo de la presente tesis.

Además de reconocer a todos los profesores que me han enseñado durante toda mi etapa universitaria, por los conocimientos, la experiencia brindada e impartida en el aula.

A mi familia por brindarme su apoyo determinante en cualquier momento, por su cariño y comprensión a lo largo de la carrera.

TESIS INFORME - SUYÓN CHERO LUIS

INFORME DE ORIGINALIDAD

17 %	16 %	3 %	8 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3 %
2	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1 %
3	qdoc.tips Fuente de Internet	1 %
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1 %
5	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	docplayer.es Fuente de Internet	1 %
7	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
8	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1 %
9	www.eumed.net Fuente de Internet	<1 %

Índice

Resumen.....	11
Abstract.....	12
I.Introducción.....	13
II. Revisión de la Literatura	15
2. 1 Antecedentes del problema	15
2. 2 Bases Teóricas científicas	17
2. 2 . 1 Gestión Logística.....	17
2. 2 . 2 Control.....	18
III. Materiales y Métodos.....	20
3. 1 Tipo y nivel de investigación	20
3. 2 Diseño de investigación	20
3. 3 Población, muestra y muestreo.....	20
3. 4 Criterios de selección.....	20
3. 5 Operacionalización de variables.....	21
3. 6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	22
3. 7 Procedimientos	22
3. 8 Plan de procesamiento y análisis de datos	22
3. 9 Matriz de consistencia.....	23
3. 10 Consideraciones éticas	24
IV. Resultados y Discusión	25
4. 1 Resultados	25
4.1.1. Descripción de los aspectos generales de la empresa.	25
4.1.2. Análisis de los procesos de la gestión logística de la empresa.	32
4.1.3. Evaluación del control de los procesos de almacén de la empresa.	37

4.1.4. Elaboración de políticas y procedimientos para mejorar la gestión logística de la empresa.....	39
4. 2 Discusión.....	59
V. Conclusiones.....	60
VI. Recomendaciones	62
VII. Referencias	63
VIII. Anexos.....	66

Lista de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables	21
Tabla 2 Matriz de consistencia.....	23
Tabla 3 Tipo de Cuatrimotos, Motocarros y Motocicletas	27
Tabla 4 Lista de repuestos	28
Tabla 5 Tipos de aceites, lubricantes y spray.....	29
Tabla 6 Tipos de servicios	29
Tabla 7 Valor de compra / Total de ventas	33
Tabla 8 Total unidades despachadas / Total empleados en almacén	34
Tabla 9 Costo del transporte / Total de ventas	35

Lista de figuras

Figura 1 Tipos de empresa y almacenes	19
Figura 2 Organigrama de la empresa.....	26
Figura 3 Variación de las ventas de motocicletas a nivel nacional	30
Figura 4 Venta por oficina registral	31
Figura 5 Flujograma de procesos logísticos de compra	32
Figura 6 Valor de compra / Total de ventas.....	34
Figura 7 Total unidades despachadas / Total empleados en almacén	35
Figura 8 Costo del Transporte / Total de las ventas	36

Lista de anexos

Anexo 1 Entrevista N° 1	66
Anexo 2 Ingreso por ventas	68
Anexo 3 Ingreso por venta de aceites y lubricantes	68
Anexo 4 Ingreso por venta de motocicletas	69
Anexo 5 Ingreso por venta de servicios.....	70
Anexo 6 Ingreso por venta de repuestos.....	70
Anexo 7 Valor de compra de repuestos.....	71
Anexo 8 Costo del transporte.....	71
Anexo 9 Cantidad de repuestos.....	72
Anexo 10 Cuestionario N° 1	73
Anexo 11 Cuestionario N° 2	74

Resumen

La presente investigación se basa en la problemática determinada en la empresa MOTO S.A.C., la cual ofrece servicios como ventas de motocicletas, motocarros, aceites, además que se dedica al servicio de mantenimiento y venta de repuestos de la marca Honda, que es en este último donde se va a enfocar la investigación. El problema que atraviesa la empresa es la falta de control en el almacén, generando pérdidas al no vender el repuesto que se ha solicitado o pedido en el momento, por lo tanto, se debe ejecutar una eficiente gestión logística para controlar los procesos de almacén. Es así que se tuvo como objetivo la evaluación de la gestión logística para determinar su incidencia en el control de proceso de almacén de la empresa MOTO S.A.C., se analizó la gestión logística y se elaboró un manual de políticas y procedimientos con el fin de mejorar la gestión logística para la empresa. Esta investigación es cualitativa y se usaron las técnicas de entrevista y cuestionario el cual se obtuvo información pertinente para el análisis de la investigación. Finalmente, al evaluar la gestión logística tiene como resultado que es deficiente, debido a la falta de control en el almacén de la empresa, con el cuestionario de control se demuestra la no confiabilidad. Es por ello que se recomienda gestionar un plan de compras y aumentar el espacio del almacén.

Palabras clave: Gestión Logística, control, almacén, repuestos.

Abstract

The present investigation is based on the problem determined in the company MOTO S.A.C., which offers services such as sales of motorcycles, motorcycles, oils, in addition to being dedicated to the maintenance service and sale of spare parts for the Honda brand, which is in the latter Where will the research focus. The problem that the company is going through is the lack of control in the warehouse, generating losses by not selling the spare part that has been requested or ordered at the moment, therefore, efficient logistics management must be carried out to control the warehouse processes. Thus, the objective was the evaluation of logistics management to determine its efficiency in the control of the warehouse process of the company MOTO S.A.C., logistics management was analyzed and a manual of policies and procedures was elaborated in order to improve logistics management for the company. This research is qualitative and interview and questionnaire techniques were used, which obtained relevant information for the analysis of the research. Finally, when evaluating logistics management, the result is that it is not efficient, due to the lack of control in the company's warehouse, with the control questionnaire, non-reliability is demonstrated. That is why it is recommended to manage a purchasing plan and increase the warehouse space.

Keywords: Logistics Management, control, warehouse, spare parts.

I. Introducción

En la actualidad, el proceso de globalización ha conseguido que en los mercados exista mucha exigencia con respecto a la gestión logística. Esto se da con el fin de generar una correcta decisión o una toma de decisiones oportuna al momento de realizar una compra o pedido de acuerdo a la actividad correspondiente de la empresa. Como consecuencia de esta gestión es que las empresas tendrán un mejor control de los almacenes, y esto contribuye a que la productividad aumente y así mejorar e incrementar los ingresos, esto ocasiona una satisfacción a los clientes al tener disponibilidad de los productos.

Para Maradiegue, F. (2019), plantea que la innovación logística a nivel nacional era un mito, esto se debe a los costos altos de implementar tecnología. Actualmente, la disminución de los precios va a permitir destinar parte del presupuesto para futuras inversiones. Es relevante que todas las organizaciones comprendan la trascendencia de actualizar sus procesos logísticos con la finalidad de conseguir una ventaja competitiva y disminuir sus costos significativamente.

Conexión ESAN (2017), sostiene que las compañías siguen cometiendo los siguientes errores en cuanto a implementar gestión logística: La falta de mecanizar los procesos, un manejo erróneo de los trámites y el reglamento de las operaciones, las zonas de los almacenes no son aptas y no contar con una estrategia delimitada.

MOTO SAC es una empresa que su actividad económica es la venta de motocicletas, motocarros, aceites de la marca Honda, además que se dedica al servicio de mantenimiento y venta de repuestos. Sin embargo, existe una problemática en los almacenes de los repuestos, es aquí donde la presente investigación se va a enfocar. En el día a día se ven ciertos problemas al momento de encontrar un repuesto en específico, esto se da porque los repuestos no están en su debido lugar, están acomodados de manera amontonada y no de manera específica. Esto nos conlleva a realizar la siguiente pregunta ¿Cuál es la incidencia de la gestión logística en el control del proceso de almacén de la empresa MOTO SAC, 2021?

Para Pérez (2008, p.28), menciona que es parte del desarrollo de gestión de la cadena de suministro que tiene planeación, lleva a cabo y controla el flujo y el almacenamiento de bienes y servicios de eficiente y eficazmente, así como la información relacionada, desde el origen hasta el punto de consumo, con el objetivo de satisfacer los requerimientos de los clientes. Y Pérez (2008) señala que la gestión es aquel que pretende asegurar la consecución de los objetivos y planes prefijados en la etapa de la planificación.

En el año 2019, Saldaña y su tema “La administración de almacenes y la gestión logística de Sintéticos Caquetá EIRL”, tuvo como objetivo identificar la relación que hay entre

la administración de almacenes y la gestión logística de la empresa. Mientras que para Florez en el 2022 con su tema “Análisis y propuestas de mejora de la gestión de inventarios en una empresa comercializadora de repuestos de maquinaria pesada” tuvo como objetivo proponer una mejora en cuanto a la gestión del inventario de la empresa.

Con la realización de los objetivos, se pudo confirmar que la gestión logística permite un control eficiente del proceso de almacén, esto dicho a base que se realizó un análisis del proceso logístico de compras, y así identificando a detalle la información en este proceso. Después se procedió a evaluar el desempeño por cada actividad y a reconocer cada una de estas deficiencias en el trabajo. En cuanto al cuestionario se determinó la confiabilidad sobre el control de los procesos del almacén. Y se llevó a cabo un manual con políticas y procedimientos con la finalidad de que cada miembro del personal tenga conocimiento sobre sus funciones y responsabilidades.

En cuanto a la discusión se demostró que la empresa está en una situación de deficiencia ante su gestión logística, porque desde el principio los procesos y tareas no están bien establecidas como para completar la eficiencia que requieren y así también estos no poseen confiabilidad en el control aplicado en la actualidad. Al identificar las condiciones de la empresa se consideró estandarizar políticas y procedimientos para regularizar y aumentar la eficiencia de la gestión logística de la empresa.

Se concluye que la gestión logística en la empresa MOTO SAC es deficiente, debido a que se encuentran limitaciones en sus procesos. Además, se demuestra que el control de sus procesos del almacén no es confiable, esto se debe a que primeramente no existe un manual de políticas y procedimientos, por consecuente el jefe de almacén no conoce sus verdaderas funciones, no lleva un buen orden del almacén y no se realizan inventarios físicos periódicos.

A la gerencia general se sugiere que busquen ampliar el almacén de repuestos, para así llevar un mejor control y orden. Además, recomendar que gestionen un plan de compras con las necesidades de la empresa. Finalmente, considerar la implementación del manual de políticas y procedimientos donde se tienen las responsabilidad y funciones de cada área.

El presente trabajo está estructurado de la siguiente forma: Capítulo I, introducción; en el Capítulo II, revisión de la literatura; en el Capítulo III, están los materiales y métodos; en el Capítulo IV, resultados obtenidos y la discusión; en el Capítulo V, conclusiones; Capítulo VI, recomendaciones. Finalmente, en el Capítulo VII encontramos los anexos.

II. Revisión de la Literatura

2. 1 Antecedentes del problema

Buenaño, S. (2020). Evaluación del control interno para la gestión de inventarios de la empresa Aserradero Moderno. Tiene como objetivo evaluar el control interno para la gestión de inventarios en la empresa Aserradero Moderno. La metodología es cuantitativa y cualitativa.

Se concluye que la fundamentación teórica del control interno y los elementos para la toma de decisiones, se obtuvo a través de los antecedentes de control interno, elementos de los inventarios, el examen de las actividades de control interno la gestión mediante el (COSO) con lo que se consiguió conocer indicadores de como diseñar un control interno.

Florez, M. (2022). Análisis y propuestas de mejora de la gestión de inventarios en una empresa comercializadora de repuestos de maquinaria pesada.

Se tiene como objetivo proponer una mejora en cuanto a la gestión del inventario de la empresa. Se concluye que, al implementar las propuestas de mejora, resulta viable y atractivo para invertir, puesto que la tasa de retorno es superior al costo de oportunidad que maneja la empresa.

Infante, J, (2020). Mejora de la gestión de stocks de repuestos para reducir el valor del inventario promedio en una empresa de transportes, Lima 2020. Tiene como objetivo fundamentar la mejora de la gestión de inventarios de repuestos. La metodología que tiene esta investigación es que el diseño es de tipo aplicada, y la población es la cantidad de ítems que cuenta con stock en el almacén.

Se concluyó que se pueden reducir los excesos estableciendo políticas internas de manejo y de control.

Saldaña, M. (2019). La administración de almacenes y la gestión logística de Sintéticos Caquetá EIRL. El Porvenir, Trujillo-2019. Tiene como objetivo identificar la relación que existe entre la Administración de Almacenes y la Gestión Logística de la empresa. La metodología que tiene esta investigación es que el diseño es no experimental, y la población es de 27 colaboradores de la empresa.

Se concluyó que la Administración de Almacenes de la empresa tiene relación excelente con la Gestión Logística y eso se corroboró con el coeficiente de Correlación de Pearson obteniendo como resultado ($r=0.7003$).

Sandoval, K. (2019). Propuesta de un modelo de gestión logística de abastecimiento en la Empresa Leoncito SRL. Tiene como objetivo identificar la gestión logística para maximizar el abastecimiento de productos terminados en la empresa Leoncito bajo la dimensión Suministro. La metodología es de enfoque cualitativo, de tipo aplicada y de nivel descriptiva, el diseño es no experimental y la muestra es el personal de abastecimiento de la empresa.

Se concluyó que, la empresa presenta una problemática con la distribución de sus productos, y se refleja una demanda poco satisfecha, puesto que los productos llegan después de los días planificados, generando así una pérdida de tiempo y molestias.

Talledo, A. (2020). Propuesta de mejora de la gestión de inventarios en la empresa Optimus Motor SAC para minimizar los ingresos no percibidos. Tiene como objetivo principal mejorar la gestión de inventarios en la empresa con el fin de disminuir los ingresos no percibidos, y para su desarrollo se pretende identificar la situación actual de la gestión de inventarios de la empresa.

Finalmente, al analizar los beneficios de las propuestas, se obtuvo que el indicador se reduce.

2. 2 Bases Teóricas científicas

2. 2 . 1 Gestión Logística

Para Pérez (2008, p.28), menciona que es parte de la fase de gestión de la cadena de suministro que planifica y controla los flujos y el almacenamiento de bienes y servicios eficaz y eficientemente, así como también la información asociada, a partir del origen hasta el punto de consumo, con el objetivo de satisfacer los requerimientos de los clientes.

Proceso Logístico:

Según Gómez (2014) menciona que es el proceso donde se involucran las acciones y medios que facilitan la entrega de mercadería al consumidor final. Todos estos procesos son a base de planificación entre distintos agentes económicos que posibilitan abastecer los productos, fabricación, almacén y distribución.

Compras: Proceso donde se abastecen los materiales, determinando lo que se necesita para producir o comercializar, y también de indicar quienes serán los proveedores, fijar precios, medios de abono, etc., menciona Gómez (2014).

$$\frac{\text{Valor de compra (repuestos)}}{\text{Total de las ventas}}$$

Almacenamiento: Actividad que va a permitir la conservación de la mercadería, es por esto que se necesita contar con un proceso de control, con el fin de tener un eficiente almacenamiento se debe tener en cuenta la optimización de zonas, distribuir y gestionar el almacén evadiendo así que la mercadería se pueda perder, menciona Gómez (2014).

$$\frac{\text{Total unidades despachadas}}{\text{Total empleados en almacén}} =$$

Transporte: Medio que es necesario para desplazar los bienes o personas hacia su punto de destino o final, menciona Gómez (2014).

$$\frac{\text{Costo del transporte}}{\text{Total de las ventas}} =$$

Eficiencia:

Para Millares & Giuliano (2008) mencionan que el término eficiencia comienza a ser empleado a partir del siglo XIX pues anteriormente era utilizado para indicar la razón por la que se produce algún efecto en una actividad o proceso.

Eficiencia Técnica: demuestra si los recursos son explotados al óptimo de su capacidad productiva o no. Es decir, si hay capacidad ociosa de los factores productivos o si están siendo usados al cien por ciento, menciona Cachanosky (2012, p.53).

Eficiencia Económica: Aquel punto, sobre la FPP, que a la vez sea utilizado para producir los bienes que demandan los consumidores alcanzará la eficiencia económica, menciona Cachanosky (2012, p.56).

2.2.2 Control

Para Pérez (2008, p.21), es aquella función que pretende asegurar la consecución de los objetivos y planes prefijados en la fase de planificación.

Actividades de control:

Para Duffua, S., Raouf, A., & Dixon, J. (2005, p.39) sostiene que el control es una parte primordial de la administración científica. El control incluye lo siguiente:

Control de trabajos: La administración y control de trabajo de mantenimiento son esenciales para lograr los planes establecidos. El sistema de órdenes de trabajo es la herramienta que se utiliza para controlar el trabajo de mantenimiento, menciona Duffua, S., Raouf, A., & Dixon, J. (2005, p.39).

Control de inventarios: Es la técnica de mantener los artículos en los niveles deseados. Es esencial mantener un nivel óptimo para que disminuya el costo de tener el artículo en existencias, según Duffua, S., Raouf, A., & Dixon, J. (2005, p.39).

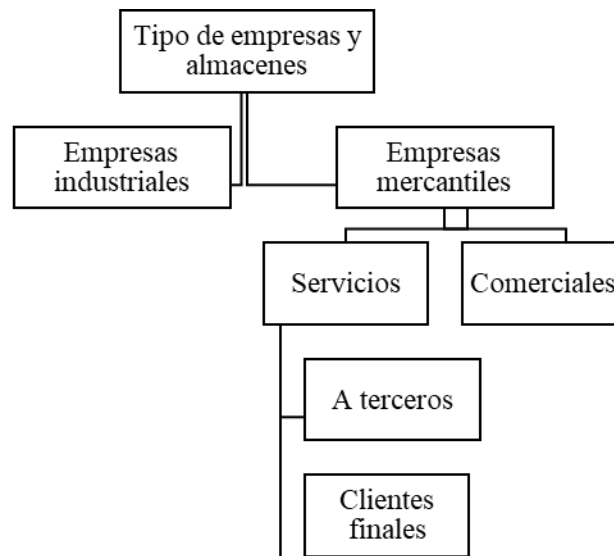
Almacenes

Según Brenes (2015, p.28), menciona que es un lugar especialmente echo a la medida de la empresa, para la manipulación eficiente de sus materiales y mercancías.

En cuanto a los tipos de almacenes, Flamarique (2018), nos menciona los siguientes:

Figura 1

Tipos de empresa y almacenes



Nota: La tabla muestra los tipos de empresas y almacenes. De “Gestión de existencias en el almacén”, por Flamarique, 2018.

III. Materiales y Métodos

3. 1 Tipo y nivel de investigación

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo.

Para Sánchez (2019) este enfoque de investigación busca describir con gran hondura un fenómeno a fin de entenderlo e interpretarlo mediante el acertado uso de determinadas técnicas y métodos, en este caso se habla de la revisión literaria.

El tipo de investigación es aplicada, debido a que se va a analizar la incidencia de la gestión logística en cuanto a al control de procesos de almacén de la empresa.

Así mismo, el presente trabajo corresponde a un nivel de investigación descriptiva, ya que se han observado y descrito las variables con el fin de evaluar la gestión logística.

Alesina et. al, (2011) el nivel de investigación descriptiva busca caracterizar y especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

3. 2 Diseño de investigación

Los objetivos se van a lograr a través del diseño de investigación no experimental debido a que solo se procederá a evaluar y describir la gestión logística y su incidencia en el control del proceso de almacén.

3. 3 Población, muestra y muestreo

La población en estudio es la Empresa MOTO SAC. La muestra es el área de almacenes, donde se brindará la información requerida. El muestreo es no probabilístico, porque se escogió por conveniencia.

Según el autor (Bernal, 2010), comenta que la población es el total de los sujetos que poseen características parecidas donde se desea llevar a cabo un análisis.

La muestra es una parte de la población, donde se realiza la indagación para el proceso de estudio, y con esto se va a obtener más información detallada y se van a observar las variables de dicho objeto de estudio (Bernal, 2010).

Según el autor Bernal (2010), menciona que una muestra probabilística, es prácticamente la selección de informantes al azar.

3. 4 Criterios de selección

MOTO SAC fue elegida por motivos de interés con el tema a desarrollar, además porque cuento con el acceso a su información.

3. 5 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Gestión Logística	Para Pérez (2008, p.28), menciona que es parte del proceso de gestión de la cadena de suministro que planea, lleva a cabo y controla el flujo directo e inverso y el almacenamiento de bienes y servicios de forma eficaz y eficiente, así como la información relacionada con estos, desde el origen hasta el punto de consumo, con el objetivo de satisfacer los requerimientos de los clientes.	Describir los procesos logísticos	Compras	Valor de compra / Total de las ventas
			Almacenamiento	Total de unidades despachadas / Total de empleados en almacén
			Transporte	Costo del transporte / Total de las ventas
Control	Para Pérez (2008, p.21), es aquella función que pretende asegurar la consecución de los objetivos y planes prefijados en la fase de planificación.	Describir el control del almacén	Control	Control de actividades
				Control de inventarios

Nota: Esta tabla denominada operacionalización de variables contiene las variables de gestión logística, control y proceso de almacenes. Además de sus definiciones conceptuales y operacionales, incluyendo sus dimensiones e indicadores.

3. 6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Técnicas:

Entrevista: Esta fue realizada al contador general de la empresa, con la finalidad de conocer información sobre los aspectos generales y almacenes de la empresa en mención.

Encuesta: La cual fue realizada al contador general y al almacenero de la empresa, con la finalidad de conocer información acerca del control de los procesos de almacén.

Análisis documental: Se solicitará y revisará los documentos requeridos (inventarios realizados, etc.) para la presente investigación relacionada a la gestión logística.

Instrumentos:

La guía de entrevista: El cual fue elaborado con preguntas abiertas, con la finalidad de obtener mayor información por parte del entrevistado.

Cuestionario: El cual fue elaborado con preguntas cerradas, puesto que es un cuestionario de control.

La guía de análisis documental: La cual servirá para recaudar información proporcionada por la empresa.

3. 7 Procedimientos

Primeramente, se realizó las respectivas coordinaciones con los colaboradores (contador general y almacenero), los cuales aceptaron voluntariamente. Posterior a ello, se procedió a entregarles la guía de entrevista y cuestionario, respectivamente, y se les otorgó un tiempo prudente para responder a las preguntas realizadas. Finalmente, después del tiempo designado, se recogieron la guía de entrevista y cuestionario en las que se analizarán las respuestas para una futura interpretación.

3. 8 Plan de procesamiento y análisis de datos

Con respecto al primer objetivo específico, se utilizó la guía de entrevista para tener un mejor entendimiento de los aspectos generales de la empresa. Para el segundo objetivo específico, se utilizó la guía de entrevista con la finalidad de conocer el proceso logístico de la empresa. En el tercer objetivo específico, se utilizó el análisis documental y el cuestionario para evaluar el control de los procesos de almacén de la empresa. Por último, en el cuarto objetivo específico, con el análisis documental elaboraremos políticas y procedimientos para la gestión logística.

3. 9 Matriz de consistencia

Tabla 2

Matriz de consistencia

Problema Principal	Objetivos	Hipótesis	Variables	
¿Cuál es la incidencia de la gestión logística en el control del proceso de almacén de la empresa MOTO SAC, 2021?	Objetivo General: Evaluar la gestión logística para determinar su incidencia en el control del proceso de almacén en la empresa MOTO SAC, 2021.		Variable Independiente: Gestión Logística Variable Dependiente: Control	
	Objetivos Específicos:		Dimensiones	Indicadores
	○ Describir los aspectos generales de la empresa.		Compras	Valor de compra / Total de las ventas
	○ Analizar los procesos de la gestión logística de la empresa.		Almacenamiento	Total unidades despachadas / Total empleados en almacén
	○ Evaluar el control de los procesos de almacén de la empresa.		Transporte	Costo del transporte / Total de las ventas
	○ Elaborar políticas y procedimientos para mejorar la gestión logística de la empresa.		Control	Control de actividades
	Control de inventarios			
Diseño y Tipo de investigación	Población, muestra y muestreo		Procedimiento y procesamiento de datos	
Enfoque: Cualitativa Tipo: Aplicada Nivel: Descriptiva Diseño de la investigación: No experimental	La población en estudio es la Empresa MOTO SAC. La muestra es el área de almacenes. El muestreo es no probabilístico.		Con respecto al primer y segundo objetivo específico se utilizó la guía de entrevista y guía de análisis documental. En el tercer objetivo específico se utilizó el cuestionario para evaluar el control de los procesos de almacén de la empresa. Y en el cuarto objetivo específico se utilizó el análisis documental. Técnica de investigación: Entrevista, encuesta y revisión documental. Instrumento de investigación: Guía de entrevista, cuestionario y guía de análisis documental.	

Nota: Esta tabla llamada matriz de consistencia comprende el problema principal, objetivos, hipótesis, las variables con sus dimensiones e indicadores. También el diseño, tipo de investigación; la población, muestra y muestreo; y, por último, el procedimiento y procesamiento de datos.

3. 10 Consideraciones éticas

La presente investigación usará los datos otorgados por la empresa con fines académicos. Además, se ha modificado la razón social de la empresa debido a la confidencialidad y privacidad con los datos brindados.

IV. Resultados y Discusión

4.1 Resultados

4.1.1. Descripción de los aspectos generales de la empresa.

Actividad económica:

Su actividad principal es el comercio de vehículos automotores menores (motocicletas) repuestos y accesorio, además servicio técnico de mantenimiento y reparación de motocicletas, exclusivos de la marca Honda.

Régimen empresarial:

Régimen General.

Misión:

Somos una empresa que brinda productos y servicios de alta calidad, conforme a la tecnología de vanguardia, guardando las expectativas de nuestros clientes en el sector de vehículos motorizados, para poder asegurar el desarrollo económico y empresarial de nuestros clientes dentro del mercado regional, cumpliendo con las obligaciones de puntualidad, responsabilidad y servicio al cliente, y reservando el medio ambiente.

Visión:

Ser la empresa líder en la venta de vehículos automotores menores, logrando participación en el mercado y el posicionamiento en el ámbito regional, en satisfacción de compra y posesión de nuestros productos y servicios.

Actividades que brinda la empresa:

ACTIVIDADES

Boutique para motos

Lubricantes

Motos

Productos de fuerza

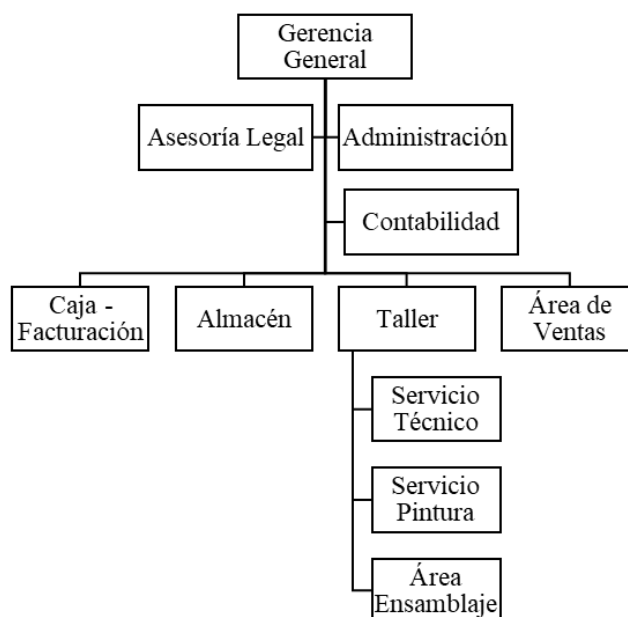
Repuestos

Otros ingresos

Servicio de Taller

Servicio de Tarjeta y Placa

Figura 2

Organigrama de la empresa

Nota: Estos departamentos se dividen en: Asesoría legal, el cual cuenta con un abogado y un asistente jurídico. Administración, el cual cuenta con una administradora. Contabilidad, el cual cuenta con un contador y un asistente contable. Caja y facturación, este departamento cuenta con una facturadora. Almacén, el cual tiene un jefe de almacén. En taller, cuenta con 3 servicios: técnico, de pintura y ensamblaje. Y, por último, el departamento de ventas, el cual cuenta con una jefa de ventas.

Áreas:

<p>Área de Ventas</p> <p>Gerencia comercial</p> <p>Caja y facturación</p> <p>04 vendedores</p> <p>Asesor de repuestos</p>	<p>Área Administrativa</p> <p>Coordinación de compras</p> <p>Almacenero</p>	<p>Área de Taller</p> <p>Jefe de taller</p> <p>02 asesores de servicio</p> <p>04 técnicos practicantes</p> <p>02 auxiliares mecánicos</p> <p>01 lavador de motos</p>
<p>Área de Contabilidad</p> <p>Contador general</p> <p>Asistente contable</p> <p>Auxiliar contable</p>	<p>Área Legal</p> <p>Abogado</p> <p>Asistente jurídico</p>	

Almacenes:

Cuenta con 02 almacenes:

- De motos: Lambayeque - Chiclayo - La Victoria.
- De repuestos y lubricantes: Lambayeque - Chiclayo – Chiclayo.

Tabla 3

Tipo de Cuatrimotos, Motocarros y Motocicletas

TIPO	MODELO
CUATRIMOTOS	CUATRIMOTO TRX250TE1K
	CUATRIMOTO TRX250TE1KRO
	CUATRIMOTO TRX250TE1L
	CUATRIMOTO TRX420FE1N
MOTOCARROS	MOTOCARRO CCG125 NL
	MOTOCARRO CCG125 NLP
	MOTOCARRO CCG125 NLP PM
	MOTOCARRO GL150 NL PMCF
MOTOCICLETAS	MOTOCICLETA CB125F TWISTER
	MOTOCICLETA CB190R
	MOTOCICLETA CB250 TWISTER
	MOTOCICLETA CB250 TWISTER
	MOTOCICLETA CBF300NAK NEGRO ST
	MOTOCICLETA CBR300R
	MOTOCICLETA CRF110F
	MOTOCICLETA CRF250F ROJO ST
	MOTOCICLETA DIO
	MOTOCICLETA ELITE
	MOTOCICLETA ELITE 125
	MOTOCICLETA ELITE V2
	MOTOCICLETA GL125 VS SPOKE DRUM
	MOTOCICLETA GLH150
	MOTOCICLETA NAVI
	MOTOCICLETA WAVE 110SCD
MOTOCICLETA XBLADE	
MOTOCICLETA XR150L	
MOTOCICLETA XR190CT	
MOTOCICLETA XR190L	
MOTOCICLETA XRE300 ABS VERDE ST	

Nota: Esta tabla muestra los tipos y modelos que la empresa vende, siendo esta línea su principal actividad y fuente de ingresos.

Tabla 4

Lista de repuestos

ARTÍCULOS			
ABRAZADERA	ENGRANAJE	JGO ANILLOS	NEUMÁTICO
AMORTIGUADOR	ENS. CARBURADOR	JGO CARENADO	PALANCA
ANILLOS	ENS DE AMORTIGUADOR	JGO CUBIERTA	PARABRISAS
ARANDELA	ENS ELEVADOR DE TEMPLADOR	JGO DE CERRADURAS	PARADOR LATERAL
ARBOL DE LEVAS	ENS. CABLE DE VELOCIMETRO	JGO DE ESCOBILLAS	PASTILLA
ARO DE RUEDA	ENS. CARCAZA DE VELOCIMETRO	JGO DE FLOTADOR	PEDAL
ASILADOR	ENS. CARCAZA SUPERIOR	JGO DE GUARDABARRO	PERNO
BARRA ESTRIBO	ENS. CERRADURA DE ENCENDIDO	JGO DE RESORTES	PIÑÓN
BATERIA	ENS. CUBIERTA CARCASA DE FARO	JGO DE TORNILLOS	PISTAS
BOCINA	ENS. DE AMORTIGUADOR	JGO DE VISOR DE FARO	PISTÓN
BOMBA	ENS. DE CERRADURA	JGO DE ZAPATA	PLACA DE EMBRAGUE
BOMBILLA	ENS. DE ESPEJO RETROVISOR	JGO ENGRANAJE	PLATO
BOTON INTERRUCTOR LUZ	ENS. DE FRIGO	JGO PASTILLAS	PROTECTOR A DE TUBO
BRAZO CAMBIO	ENS. DE INTERRUPTOR	JGO RETÉN	RAMAL
BRAZO DE BALANCIN DE VALV	ENS. DE LUZ INTERMITENTE	JGO. COMPLETO	RAYOS ALTERN
BUJÍA	ENS. DE RECTIFICADO REGULADOR	JUEGO DE ANILLOS	RREGULADOR DE VOLTAJE
CABLES	ENS. DE TABLERO COMBINADO	JUEGO DE CERRADURA	REFLECTOR
CADENAS	ENS. ELEVADOR DE TEMPLADOR	JUEGO DE PASTILLAS DE FRENO	RESORTE
CAJA ENGRANAJE	ENS. INYECTOR	JUEGO DE VÁLVULA	RETÉN
CAMARA 35040	ENS. MOTOR	JUEGO TABLERO	RODAJE
CARBURADOR	ENS. PEDAL	JUEGO ZAPATA	SEGURO PIN
CARCAZA	ENS. RECTIFICADOR REGULADOR	JUNTA DE TUBO DE ESCAPE	SENSOR
CARENADO	ENS. SENSOR DE TEMPERATURA	KIT CADENA	SILENCIADORC
CATALINA 42D	ENS. UNIDAD	KIT CHACARERO	SLIDER
CHAPA	ESPEJO	KIT DE ARRASTRE	SOPORTE
CHAVETAWORDRUFF ESPECIAL	ESPIGA	KIT DE BIELA	SUB ENS. DE RUEDA
CILINDRO COM	ESTATOR	KIT DE CARBURADOR	SWITCH
COIJNETE	FARO	KIT DE EJE LEVAS	TANQUE
CONTRAEJE DE TRANSMISION	FILTRO	KIT DE EMPAQUES	TAPA CAJA HERRAMIENTAS
CONTRAPESO MANILLAR	FOCO	KIT DE ESTRIBO DERECHO	TAPA DE FILTRO
CORONA DE TRANSMISIÓN	FUNDA DE CUBIERTA DE MANUBRIO	KIT DE PISTAS	TAPÓN
CUBIERTA	FUNDA DE HORQUILLA	KIT ESTRIBO	TIMÓN
CULATA	GRAPA DE ESPIGA DE	KIT PISTON	TORNILLO
DESLIZADOR	GUARDABARROS	LIGA TAPA	TUBO DE ESCAPE
DISCO DE EMBRAGUE	GUÍA CADENA	LLANTA	TUERCA
EJES	GUÍA DE VALVULA	LUZ INTERMITENTE	UNIDAD DE CDI
ELEMENTO FILTRO	IMPULSADOR	MANIGUETA	UNIDAD FARO
EMBRAGUE	INTERMITENTE	MANIJA	VÁLVULA
EMPAQUE	INTERRUPTOR	MANUBRIO	VARILLA
EMPAQUETADURA	JEBE	MONTURA	ZAPATA FRENO

Nota: Esta tabla muestra la lista de los repuestos, además de la variedad que posee la empresa.

Tabla 5

Tipos de aceites, lubricantes y spray.

TIPOS

ACEITE GENUINO HONDA 4T 10W30
ACEITE HONDA PF 4T 10W30
ACEITE LUBRIPOWER 4T 20W50SL
ACEITE MOTUL 10W40
ACEITE SINTETICO 10W30
ANTIOXIDANTE CORROSION 12 OZ.
LIMPIA CARBURADOR 12 OZ.
LIMPIADOR DE CADENA 15 OZ.
LIQUIDO DE FRENO DOT4 12 OZ
LUB. DE CADENA MOLY 15 OZ.
LUBRICANTE DE CADENA
REFRIGERANTE R2U 5050 OZ.
SPRAY LIMPIADOR PULIDOR 12 OZ.
SPRAY LIMPIADOR PULIDOR 4 OZ

Nota: Esta tabla muestra los tipos de aceites de acuerdo al modelo de moto, limpiadores y spray que vende la empresa.

Tabla 6

Tipos de servicios

SERVICIOS

COMPRA DE COMBUSTIBLE PARA LAVADO DE PIEZAS
INCENTIVO 4 ALAS TIENDA MOTOFUERZA
INCENTIVO ALAS
LIMPIEZA CARBURADOR Y TANQUE COMBUSTIBLE
SERVICIO DE ARMADO
SERVICIO DE FACTORIA
SERVICIO DE INSPECCION
SERVICIO DE INSPECCION POR CHOQUE
SERVICIO DE INSTALACION DE PIEZAS
SERVICIO DE LAVADO
SERVICIO DE MANO DE OBRA
SERVICIO DE MANTENIMIENTO
SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE BARRAS
SERVICIO DE PDI
SERVICIO DE REPARACION MOTOR
SERVICIO DE REPARACION SIST ELECTRICO
SERVICIO VARIOS COMBUSTIBLE
SERVICIOS 1 2 MANTENIMIENTO LINEALES
SERVICIOS 1 2 MANTENIMIENTO MOTOKAR
UNIDAD PDI MOTOKAR
UNIDAD PDI MOTOS

Nota: Esta tabla muestra los servicios de taller que brinda la empresa.

En cuanto a la participación de la marca Honda en el mercado de motocicletas es el siguiente según la AAP (Asociación Automotriz del Perú):

Figura 3

Variación de las ventas de motocicletas a nivel nacional

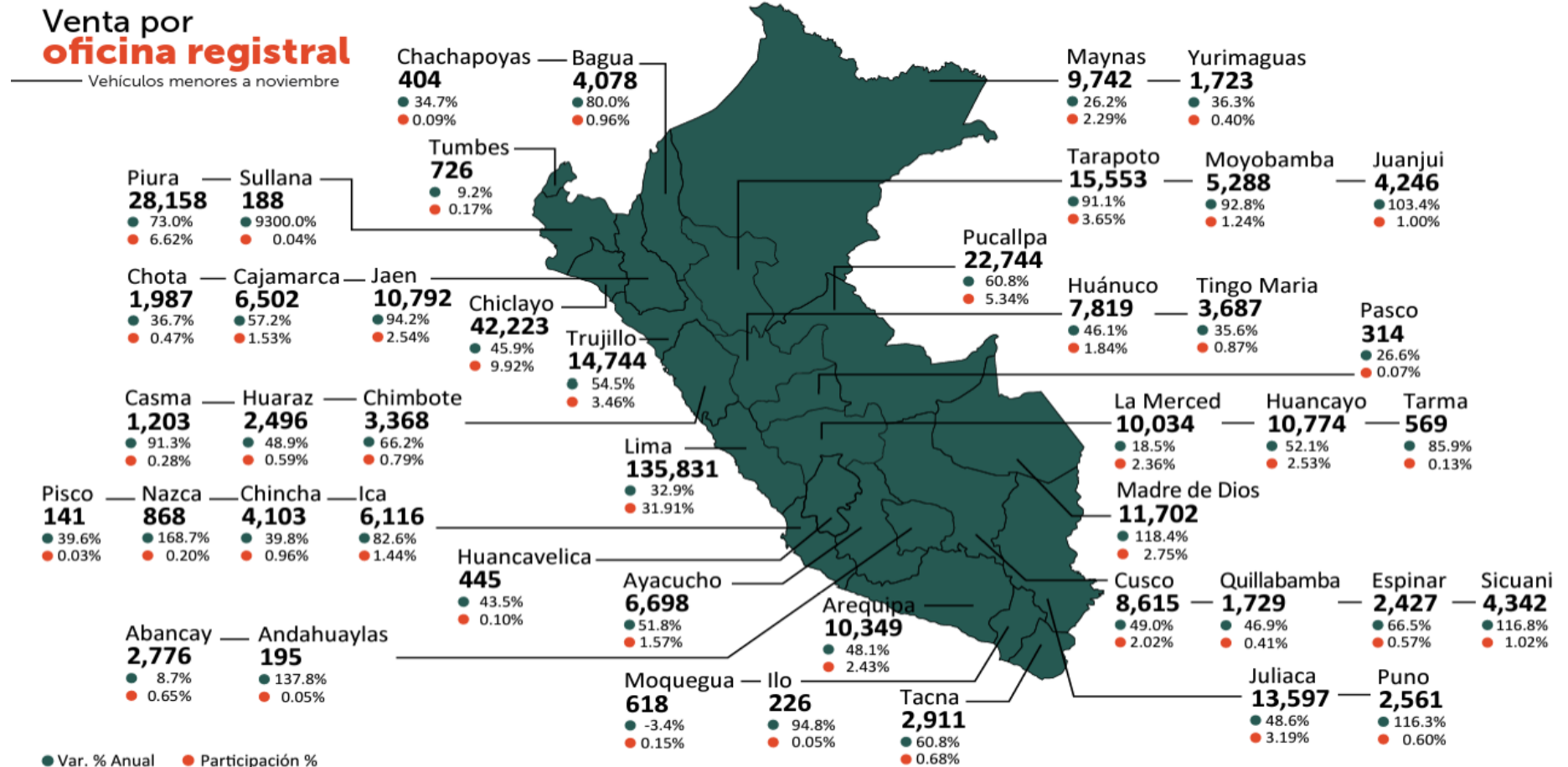


Nota: Esta infografía muestra las variaciones en la venta de motocicletas en los años 2020 y 2021. De “Informe del sector automotor a diciembre 2021”, por la AAP, 2022.

En base a lo mencionado anteriormente, la empresa tomada para investigación se encuentra ubicada en Chiclayo, provincia la cual representa el 9.92% de la participación de venta de motocicletas en Perú, año 2021. Esto respaldaría las ventas positivas que se generaron en el año en cuestión.

Figura 4

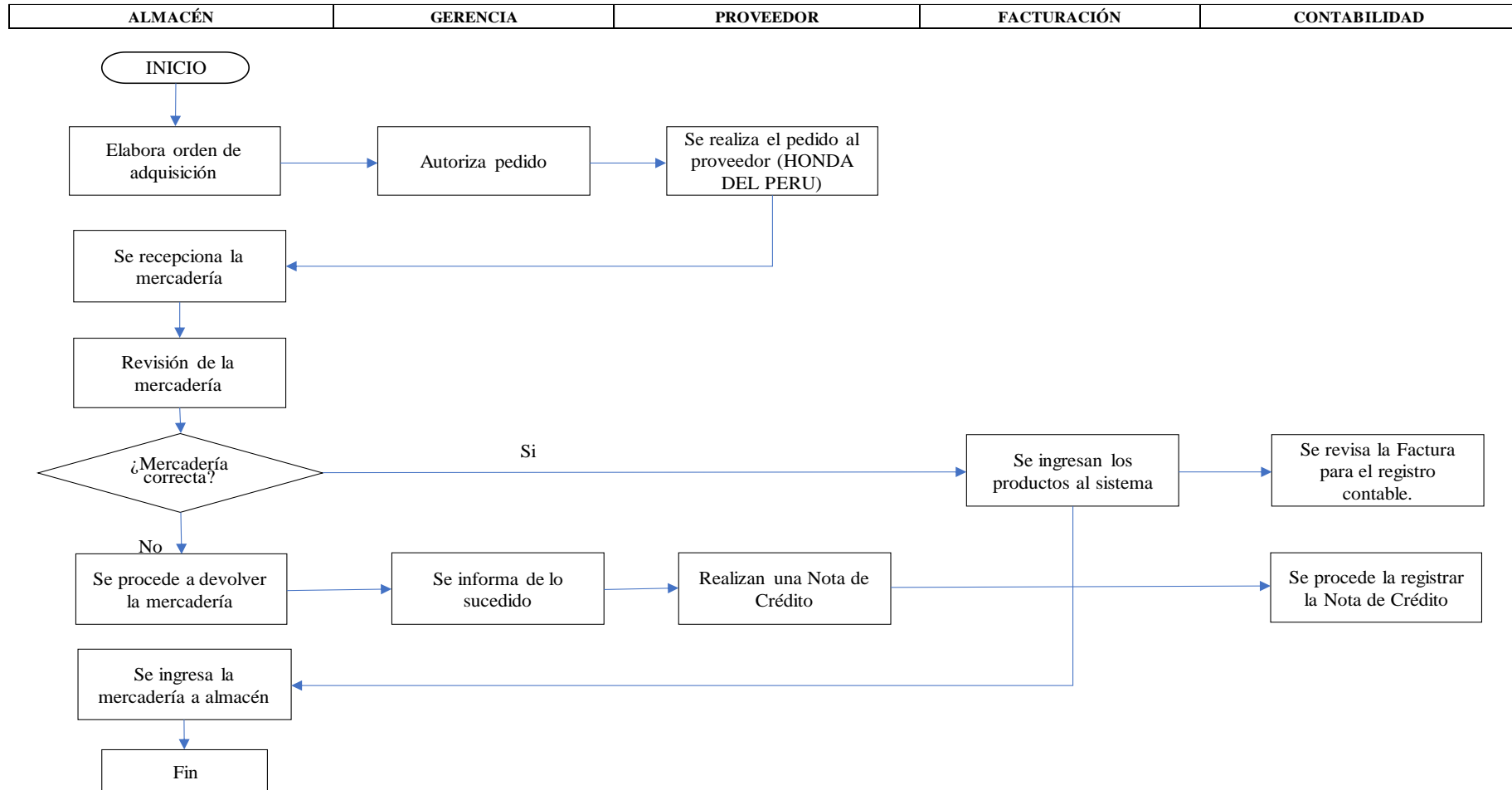
Venta por oficina registral



Nota: Esta infografía muestra las ventas por provincia, tanto su variación y participación en el mercado. De “Informe del sector automotor a diciembre 2021”, por la AAP, 2022.

4.1.2. Análisis de los procesos de la gestión logística de la empresa.

Figura 5

Flujograma de procesos logísticos de compra

Nota: Esta figura denominada Flujograma de Procesos Logísticos comprende el todos los procesos o mecanismos a seguir.

Después de la entrevista con el contador de la empresa, se logró conocer el proceso de gestión logística que maneja la empresa.

Este proceso inicia cuando se elabora la orden de adquisición y después de eso la gerencia autoriza el pedido, y se procede a realizar el pedido a Honda del Perú (en adelante el proveedor). Una vez realizado el pedido, se recepciona la mercadería que se ha pedido en el almacén de la empresa, y se procede a revisar la mercadería. Si la mercadería está correcta se ingresan los productos al sistema y se procede a registrar contablemente la factura. Y después de esto, en el almacén se ingresa la mercadería y se ordena dependiendo el código que trae cada producto.

En el caso que la mercadería sea incorrecta, se procede a devolver y posteriormente se informa lo sucedido a gerencia, y el proveedor realiza una nota de crédito. Luego se registra contablemente la nota de crédito en el departamento de contabilidad.

En cuanto a la dimensión de compras tenemos los siguientes resultados de los indicadores:

Tabla 7

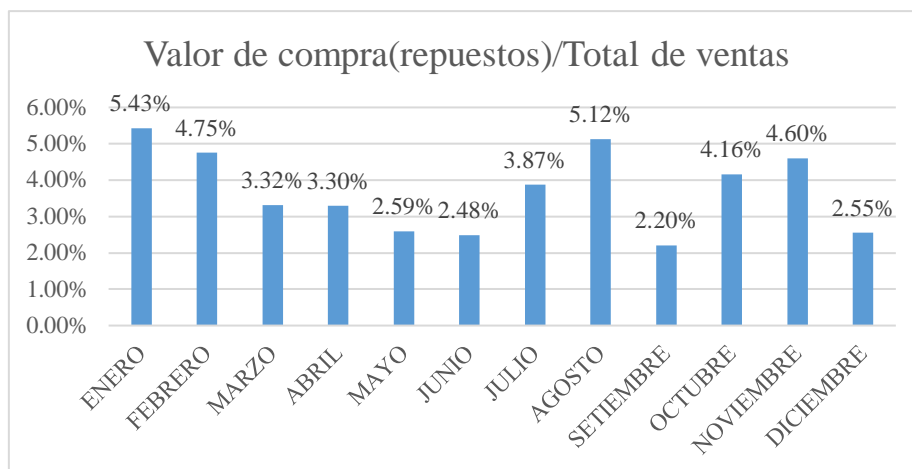
Valor de compra / Total de ventas

	VALOR DE COMPRA (REPUESTOS)	TOTAL VENTAS	VALOR INDICADOR
ENERO	38,348.86	706,101.66	5.43%
FEBRERO	37,756.97	794,947.63	4.75%
MARZO	34,995.91	1,055,660.76	3.32%
ABRIL	26,944.83	816,718.70	3.30%
MAYO	23,713.86	916,201.09	2.59%
JUNIO	26,825.61	1,080,869.16	2.48%
JULIO	36,494.89	942,274.17	3.87%
AGOSTO	38,448.93	750,621.50	5.12%
SETIEMBRE	41,694.47	1,893,947.47	2.20%
OCTUBRE	38,753.86	930,855.27	4.16%
NOVIEMBRE	42,449.88	922,773.99	4.60%
DICIEMBRE	34,751.56	1,363,060.10	2.55%

Nota: Esta tabla muestra los resultados del indicador valor de compra/total de ventas.

Figura 6

Valor de compra / Total de ventas



Nota: Como podemos observar enero es el mes con más participación de las compras con respecto a las ventas con un total de 5.43%, seguido del mes de agosto siendo este también importante con un impacto de 5.12%. Y en contra parte a esta situación tenemos al mes de junio y setiembre siendo estos los más bajos con 2.48% y 2.20% respectivamente.

En cuanto a la dimensión de almacenes tenemos los siguientes resultados de los indicadores:

$$\frac{\text{Total unidades despachadas}}{\text{Total empleados en almacén}} =$$

Tabla 8

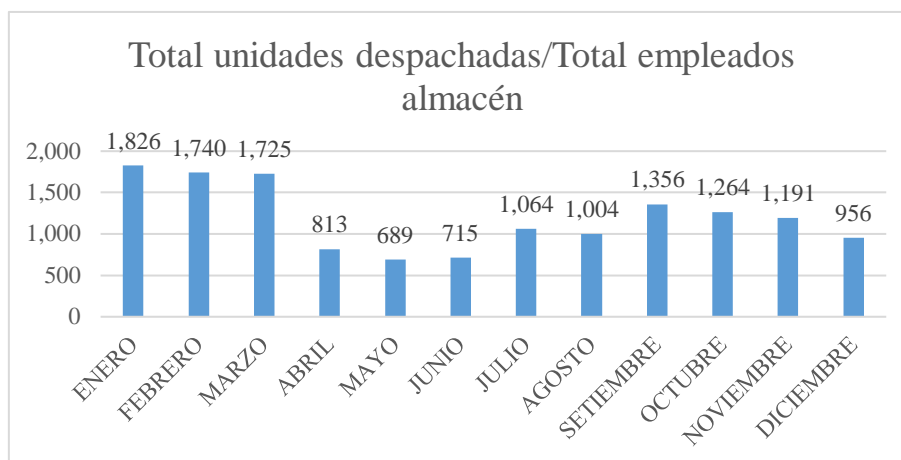
Total unidades despachadas / Total empleados en almacén

	TOTAL UNIDADES DESPACHAS	TOTAL EMPLEADOS EN EL ALMACEN	VALOR INDICADOR
ENERO	1,826.00	1.00	1,826
FEBRERO	1,740.00	1.00	1,740
MARZO	1,725.00	1.00	1,725
ABRIL	813.00	1.00	813
MAYO	689.00	1.00	689
JUNIO	715.00	1.00	715
JULIO	1,064.00	1.00	1,064
AGOSTO	1,004.00	1.00	1,004
SETIEMBRE	1,356.00	1.00	1,356
OCTUBRE	1,264.00	1.00	1,264
NOVIEMBRE	1,191.00	1.00	1,191
DICIEMBRE	956.00	1.00	956

Nota: Esta tabla muestra los resultados del indicador unidades despachadas/total empleados en el almacén.

Figura 7

Total unidades despachadas / Total empleados en almacén



Nota: Como podemos observar enero es el mes con más ventas y con más participación en unidades por empleados siendo un total de 1,826 unidades. Caso contrario son los meses de mayo y junio que tienen 689 y 715 unidades despachadas respectivamente. Se puede observar la falta personal, es por esto el elevado número del resultado del indicador.

En cuanto a la dimensión de transporte tenemos los siguientes resultados.

$$\frac{\text{Costo del Transporte}}{\text{Total ventas}} =$$

Tabla 9

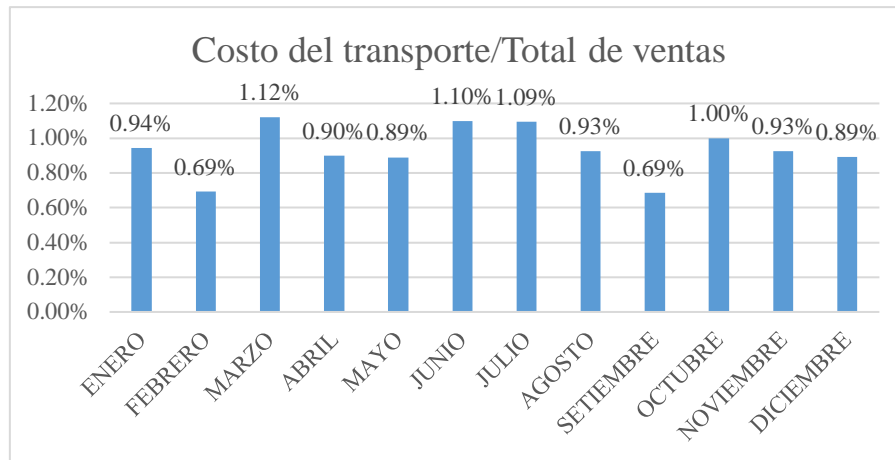
Costo del transporte / Total de ventas

	COSTO DEL TRANSPORTE	TOTAL VENTAS	VALOR INDICADOR
ENERO	6,651.00	706,101.66	0.94%
FEBRERO	5,501.00	794,947.63	0.69%
MARZO	11,810.00	1,055,660.76	1.12%
ABRIL	7,345.00	816,718.70	0.90%
MAYO	8,150.00	916,201.09	0.89%
JUNIO	11,875.00	1,080,869.16	1.10%
JULIO	10,317.00	942,274.17	1.09%
AGOSTO	6,945.00	750,621.50	0.93%
SETIEMBRE	13,015.00	1,893,947.47	0.69%
OCTUBRE	9,315.00	930,855.27	1.00%
NOVIEMBRE	8,551.00	922,773.99	0.93%
DICIEMBRE	12,165.00	1,363,060.10	0.89%

Nota: Esta tabla muestra los resultados del indicador costo de transporte/total ventas.

Figura 8

Costo del Transporte / Total de las ventas



Nota: Como podemos observar marzo es el mes con más participación de los gastos de transporte con un 1.12%, esto se debe a la relación de gastos con el total de ventas, seguido está el mes de junio con un total de 1.10%. Caso contrario es el mes de febrero y agosto, que el gasto de transporte fue menos en comparación al total de la venta de ese mes dando un total de 0.69% para dichos meses en cuestión.

4.1.3. Evaluación del control de los procesos de almacén de la empresa.

Al finalizar e interpretar los resultados del cuestionario de control, obtenemos los siguientes resultados:

<u>Respuestas</u>	<u>Total</u>	<u>Total (%)</u>
SI	5	38%
NO	<u>8</u>	<u>62%</u>
	13	100%

Después de haber realizado el cuestionario de control de los procesos de almacén al contador, se puede decir que el personal encargado del almacén no está altamente capacitado, puesto que si bien es cierto el personal conoce sus funciones y responsabilidades con respecto al cargo, no cuenta con una capacitación certificada para el área de almacén. Agregado a esto no cuenta con políticas y procedimientos que guíen o establezcan actividades en el área respectiva, y por lo tanto no se realizan inventarios físicos periódicos por parte del personal. Luego de llegada la mercadería, se procede a almacenar los artículos en el almacén, el cual en su mayoría de veces no suele ser de manera ordenada, por lo mismo que no se cuenta con el suficiente espacio físico en relación a las necesidades del almacén. Estos se colocan u ordenan en anaqueles, que están ubicados por código de cada artículo. No se cuenta con formatos de recepción, almacenaje y salida de los artículos o repuestos, y estos son debidamente cotejados o revisados por el personal encargado. Al momento de la llegada o salida de la mercadería, esta se registra, sin embargo, no se hace de manera inmediata. Y se cuenta con sistema de inventarios automatizado que es el sistema ERP SIEMPRESOFT.

<u>Respuestas</u>	<u>Total</u>	<u>Total (%)</u>
SI	4	36%
NO	<u>7</u>	<u>64%</u>
	11	100%

Después de haber realizado el cuestionario de control de los procesos de almacén al jefe de almacén, se puede decir que este conoce la estructura organizacional del almacén, sin embargo, no conoce sus funciones relacionadas a este. Además, menciona que no está debidamente capacitado con respecto al trabajo que está realizando en el almacén, y es consciente de la importancia para la empresa en tener un buen control del almacén. Así mismo,

menciona la trascendencia de implementar políticas y procedimientos para las actividades que se realizan en el almacén. Después de haber llegado la mercadería, se registra en el sistema, pero hay ciertas demoras en este proceso, debido a que el pedido suele tardar entre 20 días a 1 mes. Y también, que la distribución física del almacén no facilita el trabajo de reponer y ordenar los artículos, ya que está en desorden.

4.1.4. Elaboración de políticas y procedimientos para mejorar la gestión logística de la empresa.

En este objetivo se va a proceder a elaborar un manual de políticas y procedimiento con la finalidad de mejorar la gestión logística, en el cual se han descrito los objetivos y el alcance que se desea lograr al momento de implementar el mismo.

Además, está de manera específica las funciones, responsabilidades, políticas tanto generales como específicas, los procesos que deben considerarse en cada una de las áreas relacionadas al proceso logístico con la meta de cumplir el objetivo de satisfacción con los clientes por el producto y servicios que van a recibir.


Y, por último, se detalló en el manual unos pasos o procesos a seguir para ingreso de información al sistema SIEMPRESOFT con el cual viene trabajando la empresa, con pasos básicos y concisos que cualquiera persona puede utilizar el sistema y comprenderlo de manera rápida.





MOTO SAC


**POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA
GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA EMPRESA**


CHICLAYO 2023


	MOTO SAC	
	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA EMPRESA	
<p>Índice</p> <ul style="list-style-type: none"> I. Introducción II. Objetivo y Alcance III. Marco Legal IV. Organigrama y funciones de cada área <ul style="list-style-type: none"> a. Área de Compras b. Área de Ventas c. Área de Almacén V. Controles generales del manejo técnico del almacén VI. Políticas generales para el personal de la empresa VII. Políticas específicas para Compras Ventas, Almacén <ul style="list-style-type: none"> a. Políticas de Compras b. Políticas de Ventas c. Políticas de Almacén VIII. Políticas para el uso del sistema SIEMPRESOFT IX. Procedimientos de Compras, Ventas, Almacén <ul style="list-style-type: none"> a. Procedimientos de Compras b. Procedimientos de Ventas c. Procedimientos de Almacén X. Flujogramas de los procedimientos <ul style="list-style-type: none"> a. Flujograma de Compras b. Flujograma de Ventas 		
Versión: 1-052023	Aprobado por:	Pág: 1


	MOTO SAC	
	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA EMPRESA	
<p>1. Introducción</p> <p>El presente manual va a proporcionar la normativa y los lineamientos que son necesarios para el manejo del control de los almacenes, desde su adquisición el cual surge de la necesidad de abastecer el almacén y como finalidad entregar al cliente un producto de calidad y en los tiempos establecidos.</p> <p>Este manual va a proporcionar los lineamientos con la finalidad de mejorar la gestión y los procesos logísticos, desde la adquisición o compra de mercadería hasta la venta y entrega al cliente. También, se van a establecer las políticas con la finalidad de cubrir ciertas necesidades de mantener un control del almacén adecuado y evitando un mal uso de los recursos.</p> <p>Este se diseñó considerando la necesidad que tiene la empresa MOTO SAC, es por esto que, si en un futuro se presentan cambios, deberán hacerse los ajustes pertinentes al manual, para que de esa manera siga teniendo validez y utilidad.</p>		
Versión: 1-052023	Aprobado por:	Pág: 2


	MOTO SAC	
	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA EMPRESA	
<p>2. Objetivo y Alcance</p> <p>Objetivo General:</p> <p>Suministrar la normativa necesaria que logre optimizar el control del almacén que va a servir como guía a fin de el desarrollo de los procesos y las funciones del personal encargado de abastecer (área de compras, de ventas, de recepción y almacén).</p> <p>Alcance:</p> <p>El presente manual será exclusivamente para el desarrollo de las actividades y funciones diarias del personal de las áreas que están presentes en el proceso logística de la empresa.</p> <p>3. Marco legal</p> <ul style="list-style-type: none"> • NIC 2 “INVENTARIOS” • COSO I • COSO II 		
Versión: 1-052023	Aprobado por:	Pág: 3


	MOTO SAC							
	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA EMPRESA							
<p>4. Organigrama y funciones de cada área</p> <p>Área de Compras:</p> <p style="padding-left: 40px;">Coordinación de compras</p> <p>Funciones de los puestos:</p> <p>Coordinadora</p> <p>Datos:</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>Nombre del cargo:</td> <td>Coordinación de compras</td> </tr> <tr> <td>Área:</td> <td>Compras</td> </tr> <tr> <td>Reporte a:</td> <td>Gerencia General</td> </tr> </table> <p>Descripción:</p> <p style="padding-left: 40px;">Definición: Coordinar, programar y controlar el abastecimiento de manera oportuna la mercadería, supervisando que se realice en momento adecuado y con las cantidades necesarias de acuerdo a la demanda.</p> <p style="padding-left: 40px;">Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cuidar por el abastecimiento justo de la mercadería. ➤ Controlar los periodos de entrega, estado de la mercadería, recepción y condiciones de estos, entrega de facturas en el mismo momento a contabilidad para el registro, pago y contabilización. ➤ Búsqueda de proveedor alternativos que en emergencias puedan suministrar los mismos artículos, en relación calidad y precio. ➤ Manejar y controlar los inventarios requeridos por Gerencia General. ➤ Evaluar de manera constante el costo de la mercadería, con la finalidad de controlar y establecer los costos de la empresa. ➤ Comprobar si se cumple el presupuesto al momento de comprar ➤ Realizar y verificar el cumplimiento del cronograma de compras. 			Nombre del cargo:	Coordinación de compras	Área:	Compras	Reporte a:	Gerencia General
Nombre del cargo:	Coordinación de compras							
Área:	Compras							
Reporte a:	Gerencia General							
<p>Versión: 1-052023</p>	<p>Aprobado por:</p>	<p>Pág: 4</p>						


	MOTO SAC							
	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA EMPRESA							
<p>Área de Ventas:</p> <p style="padding-left: 40px;">Jefe de ventas</p> <p>Funciones de los puestos:</p> <p>Jefe de ventas</p> <p>Datos:</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>Nombre del cargo:</td> <td>Jefe de ventas</td> </tr> <tr> <td>Área:</td> <td>Ventas</td> </tr> <tr> <td>Reporte a:</td> <td>Gerencia General</td> </tr> </table> <p>Descripción:</p> <p style="padding-left: 40px;">Definición: Orientar, estructurar y observar el proceso de las ventas, con la finalidad de alcanzar los objetivos y metas planeados por la Gerencia General.</p> <p style="padding-left: 40px;">Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Planificar el presupuesto de ventas, tomando en cuenta los recursos necesarios, pertinentes y disponibles. ➤ Seleccionar los vendedores que estén a la altura del perfil requerido por la empresa para la atención de manera personalizada y con un buen trato hacia los clientes. ➤ Fomentar la cultura de satisfacción al cliente. ➤ Delimitar cuotas de los vendedores, conforme al nivel de desempeño. ➤ Vigilar que se cumplan las proyecciones de ventas de manera periódica. ➤ Determinar con la Gerencia General y Contabilidad los precios, y salvaguardando los márgenes de rentabilidad. ➤ Monitorear el movimiento de los nuevos mercados en los que se pueda vender diferentes artículos que vende la empresa. ➤ Identificar las épocas bajas de ventas y así definir un plan de acción para llegar a la meta establecida. 			Nombre del cargo:	Jefe de ventas	Área:	Ventas	Reporte a:	Gerencia General
Nombre del cargo:	Jefe de ventas							
Área:	Ventas							
Reporte a:	Gerencia General							
Versión: 1-052023	Aprobado por:	Pág: 5						


	MOTO SAC							
	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA EMPRESA							
<p>Área de Almacén:</p> <p style="padding-left: 40px;">Almacenero</p> <p>Funciones de los puestos:</p> <p>Almacenero</p> <p>Datos:</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>Nombre del cargo:</td> <td>Almacenero</td> </tr> <tr> <td>Área:</td> <td>Logística</td> </tr> <tr> <td>Reporte a:</td> <td>Gerencia Comercial</td> </tr> </table> <p>Descripción:</p> <p style="padding-left: 40px;">Definición: Encargado de la recepción, almacenaje y entrega de la mercadería, velando en todo el proceso por el mantenimiento físico del almacén.</p> <p style="padding-left: 40px;">Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Recibir la mercadería y elaborar el ingreso al sistema y al almacén. ➤ Elaborar reportes periódicos con el fin de tener un control real sobre el stock de productos. ➤ Velar por el orden, limpieza y control del almacén. ➤ Mantener ordenado la documentarios requerida que soporte el movimiento del almacén, el cual se encuentra bajo su responsabilidad. 			Nombre del cargo:	Almacenero	Área:	Logística	Reporte a:	Gerencia Comercial
Nombre del cargo:	Almacenero							
Área:	Logística							
Reporte a:	Gerencia Comercial							
<p>Versión: 1-052023</p>	<p>Aprobado por:</p>	<p>Pág: 6</p>						


	MOTO SAC	
	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA EMPRESA	
5. Controles generales del manejo técnico del almacén		
<p>Se vuelve de manera indispensable la necesidad de implantar los controles generales para el manejo apropiado del inventario del almacén, debido a que se trata del activo que mueve la actividad de la empresa.</p>		
<p>Encontramos los siguientes:</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Todos los documentos con información que tengan las transacciones del manejo técnico del inventario tienen que llevar la firma del encargado o responsable y también la autorización del jefe inmediato. ✓ Es indispensable establecer en el sistema los niveles de acceso a la información de acuerdo al cargo que tienes en la empresa. ✓ Es obligatorio limitar el acceso a personal autorizado al almacén. ✓ El responsable de custodiar el almacén es el jefe de almacén. ✓ Contar con los formatos de recepción, almacenaje y salida. ✓ Los inventarios físicos deben realizarse de manera trimestral y su inmediato registro contable. ✓ El almacén debe contar con una póliza de seguro que sea contra robo, daño o situaciones por incendios o desastres naturales. 		
Versión: 1-052023	Aprobado por:	Pág: 7


	MOTO SAC	
	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA EMPRESA	
6. Políticas generales para el personal de la empresa		
<p>Se deben considerar las siguientes políticas las cuales los empleados de la empresa deberán de cumplir:</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Guardar el debido orden y disciplina durante las horas laborales y mientras el empleado se encuentre dentro de las áreas de la empresa. ✓ Cumplir fielmente con la jornada de trabajo completa en los horarios establecidos por la empresa para todo el personal, siendo este de 8:30 am a 5:30 pm de lunes a viernes, y los sábados de 8:30 am a 1:30 pm. ✓ Mientras el empleado se encuentre en horas de trabajos no podrá dedicarse a otras acciones que no le permitan ejecutar eficaz y eficientemente sus labores. ✓ Deben tratar con el debido respeto a todo el personal de la empresa, si importar el grado de jerarquía que tengan. ✓ Conservar las herramientas que les brindan en el trabajo y pretender usarlas de manera razonable. ✓ En casos que el trabajador se encuentre enfermo debe avisar aviso a su jefe inmediato, con la finalidad que no se considere como acto de desacato o rebeldía y no presentarse a su jornada laboral sin alguna justificación. ✓ Mostrar los certificados médicos necesarios con el fin de justificar la inasistencia o inasistencias a su jornada laboral. ✓ Comunicarse amablemente tanto a clientes como proveedores. ✓ Si mediante las horas de trabajo se presenta algún accidente, entonces se debe de informar de manera inmediata a sus superiores. ✓ En caso de ser una negligencia por parte del trabajador, este asumirá la culpa y las consecuencias por causar perjuicios a sus compañeros o a la empresa, y dependiendo de la gravedad de la situación pasa a ser decisión de la Gerencia el colocar una medida disciplinaria. 		
Versión: 1-052023	Aprobado por:	Pág: 8


	MOTO SAC	
	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA EMPRESA	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ En el momento que un trabajador es capacitado en cursos, talleres, etc, este deberá compartir a sus compañeros los conocimientos. Tendrá que brindar una charla corta con la información más relevante con el fin de mejorar el trabajo de sus compañeros y utilizar mejor los recursos brindados por la empresa. ✓ Los trabajadores no deben sacar de la empresa suministros, materiales, equipos informáticos, información confidencial y solo se hará con el visto bueno de la Gerencia General. ✓ El área de trabajo deberá permanecer limpia y ordenada en cualquier momento. ✓ El trabajador deberá mantener una comunicación abierta con la empresa acerca de cualquier cambio de domicilio, teléfono, estado civil, etc. 		
Versión: 1-052023	Aprobado por:	Pág: 9


	MOTO SAC	
	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA EMPRESA	
7. Políticas específicas para Compras Ventas, Almacén		
Políticas de Compras:		
<ol style="list-style-type: none"> I. Cualquier requerimiento de compra deberá dar el visto bueno la Gerencial General, de no ser así la compra no se procederá. En caso de la falta de cumplimiento con esta disposición, la responsabilidad recae sobre el jefe inmediato. II. Se deberá enviar al proveedor por el SAP de HONDA la orden o requerimiento de compra debidamente aprobada por la Gerencia General, especificando las cantidades. III. Se deberá llevar a cabo el ingreso inmediatamente de las compras después de haber llegado al almacén. Comparar la factura o guía de remisión al momento de revisar la mercadería recibida. IV. Se deberá entregar reportes sobre lo que ha ingresado a almacén, con la finalidad que se haga la comparación entre lo facturado y lo real que se ha recibido. Y esto facilitará los inventarios periódicos que se realicen. V. Coordinar con proveedores la entrega de las facturas correspondientes antes del cierre de mes, y además otra documentación pertinente a fines de contabilidad y para el oportuno ingreso al sistema SIEMPRESOFT. 		
Versión: 1-052023	Aprobado por:	Pág: 10


	MOTO SAC	
	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA EMPRESA	
<p>Políticas de Ventas:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. El pedido no será aprobado sin antes realizar un análisis del cliente, y se revisarán factores como valores correctos con la empresa, problemas de cobranza de cartea, problemas al entregar el producto, entre otros. II. Si el cliente quiere un crédito, entonces se debe verificar que tenga por lo menos una compra, y deberá entregar antecedentes en donde se verifique su liquidez y solvencia. III. Los clientes que cuenten con un crédito y haya una falta de cumplimiento con los plazos establecidos de pagos, pierden de manera automática este beneficio que les brinda la empresa. IV. La lista de los precios debe estar siempre actualizadas y, además de ser entregadas a todos los vendedores. V. La base de datos de los clientes tiene que estar siempre actualizada. VI. La liquidación de las comisiones se realizará de manera mensual y las mismas serán abonadas una vez que el cobro se haya efectuado. VII. Con el fin de cumplir la política de la empresa, los vendedores realizarán el seguimiento correspondiente de post-venta, con el fin de calcular el grado de satisfacción al cliente. VIII. e procederá a conceder descuentos a los clientes que cancelen sus deudas a tiempo o clientes potenciales que compran habitualmente, y este solo será aprobado por la Gerencia General. IX. Se aceptarán devoluciones por fallas de calidad con el producto, o por no cumplir específicamente con las cantidades del pedido del cliente. 		
Versión: 1-052023	Aprobado por:	Pág: 11

	MOTO SAC	
	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA EMPRESA	
<p>Políticas del Almacén:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Se debe firmar toda la mercadería que va a ingresar al almacén con el fin de saber el(los) responsable(s) y los productos que se les dará ingreso tanto físicamente como en el sistema. II. Para el ingreso al almacén, el jefe del área debe hacer un reporte diario de la mercadería que se ha ingresado. III. Todo artículo que se retire y se venda, debe darse la salida en el siempre SIEMPRESOFT. IV. Todo artículo que se retire y no se venda, debe regresar a su lugar correcto en el almacén para evitar el desorden. V. El almacén debe estar siempre en orden y los artículos deben tener sus códigos de identificación respectivo. 		
Versión: 1-052023	Aprobado por:	Pág: 12

	MOTO SAC	
	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA EMPRESA	
<p>8. Políticas para el uso del sistema SIEMPRESOFT</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ El acceso a cada uno de los módulos debe ser único y exclusivo para cada usuario de acuerdo a cargo en la empresa. ❖ La coordinación de compras será la encargada de hacer los ingresos de la mercadería y sus costos incurridos. ❖ Se deberán registrar las facturas de HONDA DEL PERU y otros gastos para temas contables y para su posterior pago al proveedor después del visto bueno o aprobación de Gerencia General, por parte del área de tesorería. ❖ En el caso de una venta, se genera un pedido por parte del área de facturación y este será aprobado por parte de la Gerencia General. ❖ La facturación debe ser realizada en el sistema SIEMPRESOFT, y debe tener cuidado al momento de completar todos los campos requeridos y autorizados por la Gerencia General. ❖ Las transferencias entres almacenes de ciudad en ciudad deberán ser pedidos por el área de facturación y aprobados por Gerencia General. 		
Versión: 1-052023	Aprobado por:	Pág: 13

	MOTO SAC																															
	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA EMPRESA																															
<p>9. Procedimientos de Compras, Ventas, Almacén</p> <p>La explicación de los procedimientos del presente manual será la base para la utilización de los recursos eficiente y eficazmente de la empresa, con el fin de conseguir los objetivos y el cumplimiento de las metas establecidas.</p> <p>Procedimientos de Compras:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nº</th> <th>Descripción</th> <th>Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Realizar o elaborar un requerimiento de compra de mercadería.</td> <td>Jefe de almacén</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Revisar, autorizar y supervisar el requerimiento de compras.</td> <td>Gerencia General</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Se realiza el pedido por medio del SAP de HONDA</td> <td>Coordinación de compras</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Recibe el pedido y se procede a facturar. El envío se realiza después de 15 días hábiles.</td> <td>Proveedor</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Recepciona la mercadería en el concesionario, es aquí donde se firma un formato de recepción.</td> <td>Jefe de almacén</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Revisar la mercadería y comprobar que esté físicamente lo que se ha pedido</td> <td>Jefe de almacén</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Ingresar la mercadería al sistema.</td> <td>Facturación</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Se ingresa la mercadería física al almacén.</td> <td>Jefe de almacén</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>Se entrega la factura a contabilidad para el registro oportuno.</td> <td>Contabilidad</td> </tr> </tbody> </table>			Nº	Descripción	Responsable	1	Realizar o elaborar un requerimiento de compra de mercadería.	Jefe de almacén	2	Revisar, autorizar y supervisar el requerimiento de compras.	Gerencia General	3	Se realiza el pedido por medio del SAP de HONDA	Coordinación de compras	4	Recibe el pedido y se procede a facturar. El envío se realiza después de 15 días hábiles.	Proveedor	5	Recepciona la mercadería en el concesionario, es aquí donde se firma un formato de recepción.	Jefe de almacén	6	Revisar la mercadería y comprobar que esté físicamente lo que se ha pedido	Jefe de almacén	7	Ingresar la mercadería al sistema.	Facturación	8	Se ingresa la mercadería física al almacén.	Jefe de almacén	10	Se entrega la factura a contabilidad para el registro oportuno.	Contabilidad
Nº	Descripción	Responsable																														
1	Realizar o elaborar un requerimiento de compra de mercadería.	Jefe de almacén																														
2	Revisar, autorizar y supervisar el requerimiento de compras.	Gerencia General																														
3	Se realiza el pedido por medio del SAP de HONDA	Coordinación de compras																														
4	Recibe el pedido y se procede a facturar. El envío se realiza después de 15 días hábiles.	Proveedor																														
5	Recepciona la mercadería en el concesionario, es aquí donde se firma un formato de recepción.	Jefe de almacén																														
6	Revisar la mercadería y comprobar que esté físicamente lo que se ha pedido	Jefe de almacén																														
7	Ingresar la mercadería al sistema.	Facturación																														
8	Se ingresa la mercadería física al almacén.	Jefe de almacén																														
10	Se entrega la factura a contabilidad para el registro oportuno.	Contabilidad																														
Versión: 1-052023	Aprobado por:	Pág: 14																														

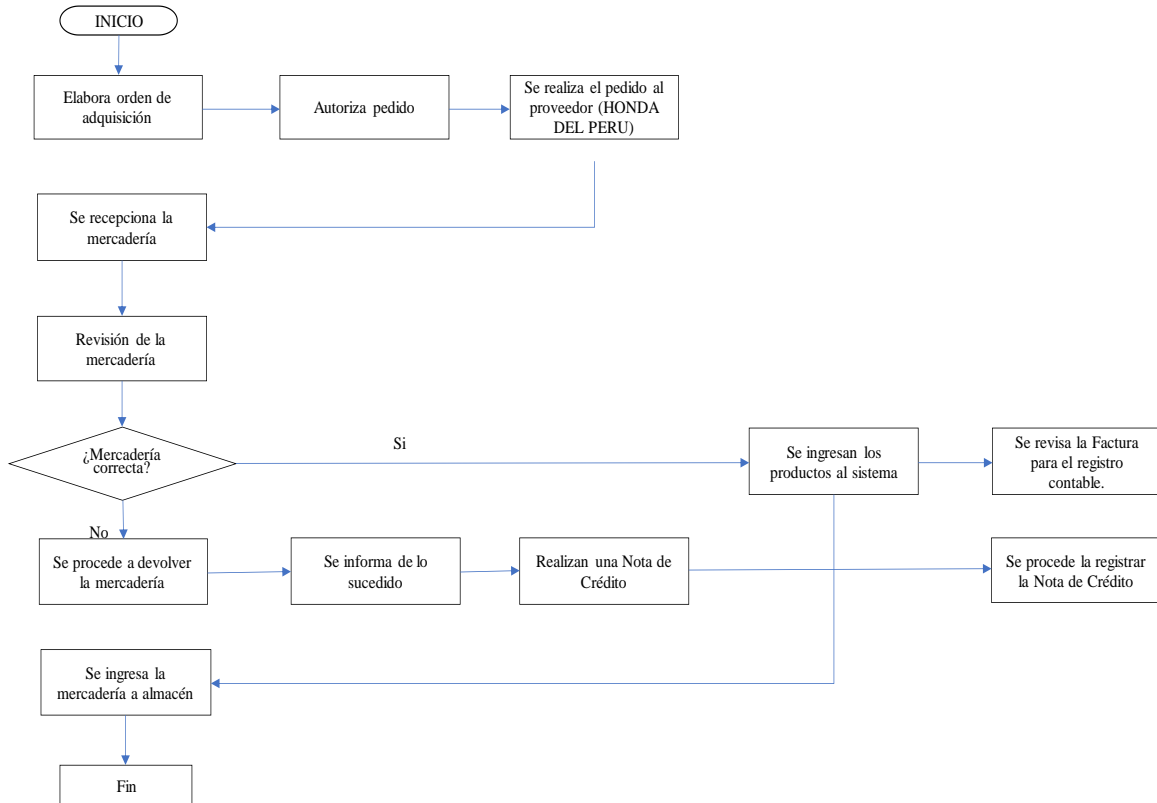
		MOTO SAC
		POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA EMPRESA
Procedimientos de Ventas:		
Nº	Descripción	Responsable
1	El cliente llega al concesionario y es atendido de manera inmediata.	Jefe de ventas
2	Se recibe el pedido del cliente, ya sea la compra de una moto o un repuesto.	Facturación
3	Revisar si el cliente es habitual y también verificar que no tenga alguna deuda pasada.	Facturación
4	Aprobar el pedido del cliente.	Contabilidad
5	En caso sea una venta al crédito, debe ser con el visto bueno de Gerencia General.	Gerencia General
6	El cliente se acerca a caja donde se procede a facturar con los datos respectivos.	Facturación
7	En caso de ser una motocicleta, se procede a la activación en el área de taller.	Jefe de taller
8	En caso de ser un repuesto, el jefe de almacén procede a buscarlo con el código respectivo.	Jefe de almacén
9	El cliente con su comprobante se acerca al módulo de atención al cliente y se procede a la entrega ya sea de una motocicleta o de un repuesto.	Jefe de ventas
10	Se realiza un respectivo contacto con el cliente para confirmar si el pedido es conforme y medir el grado de satisfacción.	Jefe de ventas
11	En caso se realice una devolución de inicial, se procede a hablar con Gerencia General para solucionar el asunto.	Gerencia General
12	En el caso del visto bueno, Contabilidad da visto bueno a tesorería para la devolución.	Contabilidad
Versión: 1-052023		Aprobado por: Pág: 15

		MOTO SAC
		POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA EMPRESA
Procedimientos de Almacén:		
Nº	Descripción	Responsable
1	Una vez revisada la mercadería se ingresa al sistema, con el respectivo formato de recepción.	Facturación
2	El jefe de almacén procede a ingresar la mercadería de acuerdo al código de los productos en su respectivo orden y ubicación, se llena un formato de almacenaje.	Jefe de almacén
3	Procede a elaborar un reporte de lo que se ha ingresado en el día.	Jefe de almacén
4	Mantener limpio y ordenado el almacén para facilitar los inventarios periódicos.	Jefe de almacén
5	Conservar la documentación requerida que confirme los movimientos de los artículos.	Jefe de almacén
6	En caso del retiro de algún artículo, se procede a retirarlo del almacén.	Jefe de almacén
7	Si la venta se realiza, darle salida del sistema con su formato de salida de almacén.	Jefe de almacén
8	Si la venta no se realiza, vuelve el artículo a su lugar debido.	Jefe de almacén
Versión: 1-052023		Aprobado por: Pág: 16



10. Flujogramas de los procedimientos

Flujograma de Compras:

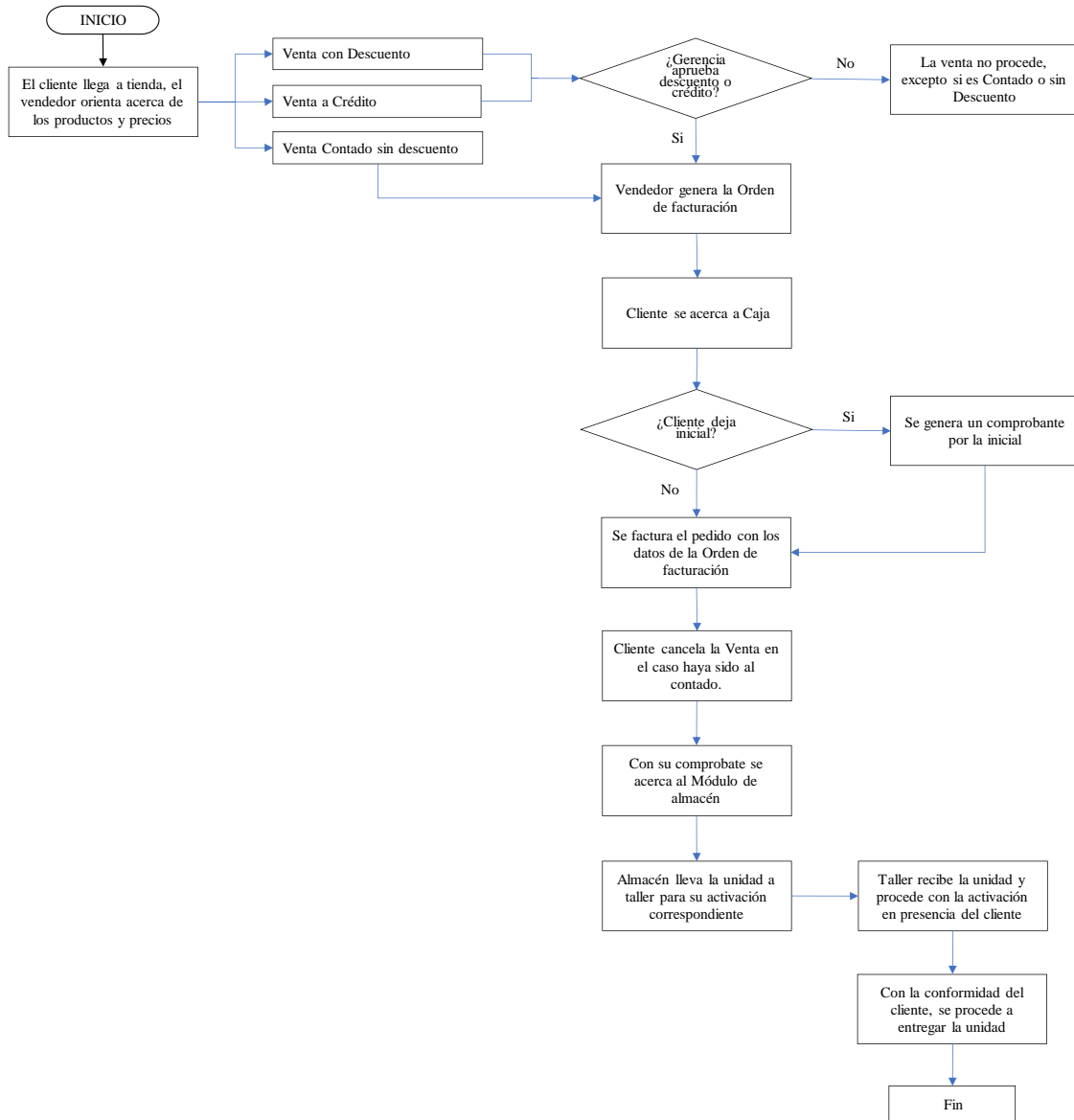




MOTO SAC

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA EMPRESA

Flujogramas de Ventas:



4. 2 Discusión

Carreño (2018) plantea que el manejo correcto de los flujos de bienes y servicios es de mucha importancia, no solo para conseguir una disminución de los costos en relación a los procesos de abastecer y distribuir, sino también para ofrecer una solución rápida a los requerimientos de los clientes. Los resultados al momento de analizar los procesos de la gestión logística de la empresa, en el flujograma del proceso logístico se determinó deficiencias debido que la mercadería no llega a tiempo y puede tardar varios días; además, no se ordena en su lugar debido generando así una falta de control. También al momento de obtener los resultados de los indicadores de gestión logística encontramos un impacto y se procedió a analizar si es conveniente o no seguir trabajando con una empresa tercera que presta servicios de transporte, debido a que no cuentan con un vehículo personal para el traslado de mercadería de almacén a almacén.

Por otro lado, Talledo (2020) se centra en la organización y el manejo de inventarios de la empresa, e insiste que esta es inadecuada cuando un almacén está desorganizado, por lo tanto, un almacén desorganizado representa a una empresa desorganizada. Esto coincide con los resultados que, al momento de evaluar el control de los procesos de almacén de la empresa, se determinó que el personal no está calificado para realizar las responsabilidades y funciones, en el almacén se exhibe una falta de control y orden, además no cuenta con políticas y procedimientos que normen sobre los procesos del almacén de la empresa.

Mientras que Carrasco (2011) sostiene que las políticas y procedimientos se aplican a las actividades diarias de la empresa y se documentan detalladamente, con la finalidad de normar las acciones rutinarias. Con la elaboración de un manual de políticas y procedimientos para la empresa MOTO SAC, se realizó con el fin de establecer una normativa en cuanto la gestión logística y por lo tanto con el control del almacén. Se tomó en cuenta las deficiencias existentes y sobre ello se determinaron las causas y los efectos para poder diseñar las políticas y procedimientos.

V. Conclusiones

En cuanto a la empresa, se encuentra en el sector comercial relacionado a la venta de motocicletas, repuestos y accesorios. Cuenta con una variedad de modelos de motos y esto conlleva a que en sus almacenes dispongan de una variedad de repuestos que llegan a ser 2,174 tipos de artículos. El año tomado para la investigación es el 2021, año en el que la AAP (Asociación Automotriz del Perú) reporta que el sector de motocicletas aumentó en un 49% con respecto al año anterior, y que la principal marca vendida a nivel nacional es Honda con una participación en el mercado del 19.2% con respecto a las demás marcas, en el caso de Chiclayo que es donde se encuentra la ubicada la empresa, cuenta con una participación del 9.92% del mercado de motocicletas a nivel nacional. Esta información respalda las ventas generadas en el año 2021, debido a la liberación por parte del congreso de AFP y CTS.

El proceso de la gestión logística en la empresa MOTO SAC posee deficiencias en el desarrollo de las actividades de recepción, registro, control y almacenamiento. Una de las principales deficiencias es en el momento de recepción de la mercadería esta llega de forma inoportuna al almacén y pierde oportunidad de rotación; asimismo al momento del registro se presentó un atraso de la actualización de información sobre la mercadería recibida en anteriores periodos y finalmente, en las actividades de almacenamiento se presenta un desorden y ausencia de clasificación física de la mercadería llegada. Estas fallas en el proceso retrasan la actividad principal la cual es la venta de cierta mercadería, ya que al no haber rotación oportuna, información actualizada o un orden en el almacén no se podrá culminar a tiempo la venta.

El control de procesos de almacén se encuentra que estos no cumplen con la confiabilidad deseada para la eficiencia en el área y su respectivo control. Esto se determinó al aplicar instrumentos en colaboradores de la empresa, siendo el contador y el jefe de almacén, y se obtuvo como resultado después de aplicar el cuestionario de control un 62% y 70% respectivamente de repuestas negativas (NO), es decir, no hay confiabilidad en el control. Esto expresa la falta de capacitación por parte del personal del almacén, ausencia del control por no realizar inventarios periódicos ocasionando datos inciertos o irreales con respecto a los stocks de los productos, y un desorden en los almacenes físicos debido a la mala distribución físicamente del almacén.

Por último, la elaboración de políticas y procedimientos para mejorar la gestión la gestión logística de la empresa MOTO SAC en base a las deficiencias determinadas se aplicarán políticas que permitan mantener actualizada la información de la mercadería al momento en que ingresa a tienda o almacén. Según el modelo de negocio investigado en este caso, las

principales políticas aplicables podrían ser: cualquier requerimiento de compra tiene que ser aprobado por la gerencia general, el pedido no será aprobado sin antes realizar un análisis del cliente y el almacén debe mantenerse siempre en orden y los artículos deben contar con su código respectivo de identificación.

VI. Recomendaciones

Se sugiere a la gerencia general considerar la ampliación del almacén de repuestos, para que haya el espacio suficiente con el respectivo orden, y para que así haya un buen control de los procesos del almacén. Además, facilitaría la realización de inventarios físicos periódicos con el fin de saber qué es lo que hay verdaderamente.

Se recomienda que el jefe de almacén sea capacitado y actualizado en gestión logística de almacén, usando herramientas digitales y todo lo relacionado a ello, con la finalidad de lograr un buen control, orden, no generar pérdidas a la empresa. También, se sugiere implementar un lector de códigos de barra para facilitar el ingreso y la salida de la mercadería que llega y registrarla inmediatamente al sistema.

También, recomendar a la gerencia comercial que gestionen un plan de compras de acuerdo a la necesidad que tiene la empresa, puesto que en periodos anteriores realizaban compras de manera empírica y sin saber lo que necesitaban para así evitar la inmovilización del recurso financiero.

Además, se recomienda implementar y difundir el manual de políticas y procedimientos donde se han definido los mecanismos a trabajar y la función que cada persona encargada de su respectiva área debe de realizar con el fin de llevar un control y orden en el trabajo. Esto ayudaría a realizar auditorías operativas internas y de gestión para llevar una mejora continua.

VII. Referencias

Alesina, L., Bertoni, M., Mascheroni, P., Moreira, N., Picasso, F., Ramírez, J., & Rojo, V. (2011). *Metodología de la investigación en ciencias sociales: apuntes para un curso inicial*. Universidad de la República.

Asociación Automotriz del Perú, Gerencia de Estudios Económicos de la APP (2022). *Informe del Sector Automotor a diciembre 2021* [Infografía].

<https://aap.org.pe/informes-estadisticos/diciembre-2021/Informe-Diciembre-2021.pdf>

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales (3raed.)*. Colombia: Pearson Educación.

Brenes, P. (2015). *Técnicas de almacén*. Editex.

https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang_es&id=IO7JCQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=almac%C3%A9n&ots=6tSNnBunW&sig=P9gdV1V0APW0delDZJiN1mXwjF0#v=onepage&q=almac%C3%A9n&f=false

Buenaño, S. (2020). *Evaluación del control interno para la gestión de inventarios de la empresa Aserradero Moderno*. (Tesis de bachiller, Pontificia Universidad Católica del Ecuador). Repositorio PUCESA.

<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3073>

Cachanosky, I. (2012). *Eficiencia técnica, eficiencia económica y eficiencia dinámica*. Procesos de Mercado: Revista Europea de Economía Política.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4158965.pdf>

Carrasco, J. B. (2011). *Gestión de procesos*. Santiago de Chile: Evolución SA.

<http://hsjd.org/seminariogestion2013/docs/02-Dia5-TercerModeloProcesos.pdf>

Carreño, A. (2018). *Cadena de suministro y logística*. Fondo Editorial de la PUCP.

https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang_es&id=SaLNDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP6&dq=el+proceso+log%C3%ADstico+y+la+gesti%C3%B3n+de+la+cadena+de+abastecimiento&ots=1MdRQxbMai&sig=dHP1mZyh-ItxYL19Fx-wGr9htkY#v=onepage&q=el%20proceso%20log%C3%ADstico%20y%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20cadena%20de%20abastecimiento&f=false

Duffua, S., Raouf, A., & Dixon, J. (2005). *Planeación y control*. ISBN.

https://www.academia.edu/download/60712225/dlscib.com_sistemas-de-mantenimiento-duffua-y-otros20190926-94383-3vvsb.pdf

Flamarique, S. (2018). *Gestión de existencias en el almacén*. Marge books.

https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang_es&id=CDd8DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=indicadores+de+almacen&ots=aqVnpVZkwP&sig=Y2brazTkRrFHR5y7-JPkyRNKE8I#v=onepage&q&f=false

Florez, M. (2022). *Análisis y propuestas de mejora de la gestión de inventarios en una empresa comercializadora de repuestos de maquinaria pesada*. (Tesis de bachiller, Pontificia Universidad Católica Del Perú). Repositorio de la Pontificia Universidad Católica Del Perú.

<http://hdl.handle.net/20.500.12404/21308>

Gómez, J. (2014). *Gestión logística y comercial*. Mc Graw Hill.

<https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448193636.pdf>

Infante, J. (2020). *Mejora de la gestión de stocks de repuestos para reducir el valor del inventario promedio en una empresa de transportes, Lima 2020*. (Tesis de bachiller, Universidad Ricardo Palma). Repositorio de la Universidad Ricardo Palma.

<https://hdl.handle.net/20.500.14138/3866>

Maradiegue, F. (abril, 2019). *Aportes de la innovación logística a la competitividad de las empresas peruanas*. Conexión ESAN.

<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/aportes-de-la-innovacion-logistica-a-la-competitividad-de-las-empresas-peruanas>

Millares, M., & Giuliano, G. (2008). *Biónica: eficacia versus eficiencia en la tecnología natural y artificial*. Scielo.

Pérez (2008, p.21). *Control de la gestión empresarial*. Esic editorial.

https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang_es&id=Kz4XBCMThEwC&oi=fnd&pg=PA15&dq=control+empresarial&ots=UXcqBlyw1r&sig=e5OL9JVI40p2irHjDKXG86XvWkc#v=onepage&q=control%20empresarial&f=false

Saldaña, M. (2019). *La administración de almacenes y la gestión logística de Sintéticos Caquetá EIRL. El Porvenir, Trujillo-2019*. (Tesis de bachiller, Universidad Nacional de Trujillo). Repositorio de Universidad Nacional de Trujillo.

<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/17466>

Sánchez, F. (2019). *Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos*. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria.

<http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

Sandoval, K. (2019). *Propuesta de un modelo de gestión logística de abastecimiento en la Empresa Leoncito SRL*. (Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo). Repositorio de Tesis USAT.

<http://hdl.handle.net/20.500.12423/2531>

Talledo, A. (2020). *Propuesta de mejora de la gestión de inventarios en la empresa Optimus Motor SAC para minimizar los ingresos no percibidos*. (Tesis de bachiller, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo). Repositorio de Tesis USAT.

<http://hdl.handle.net/20.500.12423/2998>

VIII. Anexos

Instrumentos

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD
ENTREVISTAS

Objetivo: Estimado Contador, reciba mi más grato y cordial saludo, la presente entrevista tiene la finalidad de recolectar información para la presente investigación.

Le agradezco contestar las siguientes interrogantes.

- OBJETIVO 1: Describir los aspectos generales de la empresa.

Datos:

Nombre y Cargo en la empresa:

INSTRUMENTO I.

Anexo 1 Entrevista N° 1

1. ¿Cuál es el Régimen empresarial de la entidad en mención?
2. ¿Qué actividades o servicios brinda la entidad?
3. ¿Cuál es la misión y visión de la empresa?
4. ¿Cuál es la organización que tiene la entidad?
5. ¿Qué áreas hay en la empresa y cuántos trabajadores la conforman?
6. ¿Qué posibles mejoras se pueden implementar en la gestión logística?
7. ¿Existe un encargado del control del almacén?
8. ¿Con cuántos almacenes cuenta la empresa?

9. ¿De qué manera se controla el almacén?
10. ¿Existe un Manual de Organizaciones y Funciones (MOF)?
11. ¿Qué servicios brinda la empresa?
12. ¿Con cuántos repuestos cuenta la empresa?

- OBJETIVO 2: Analizar la gestión logística de la empresa.

Anexo 2 Ingreso por ventas

ACTIVIDADES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
BOUTIQUE (MOTOS)	S/ 2,148.47	S/ 331.33	S/ 93.31	S/ 182.36	S/ 495.76	S/ 4,958.02	S/ 9,004.78	S/ 750.24	S/ 7,037.19	S/ 2,368.67	S/ 506.92	S/ 2,304.90	S/ 30,181.95
LUBRICANTES	S/ 67,546.32	S/ 62,631.18	S/ 77,282.56	S/148,549.72	S/ 70,865.96	S/ 69,608.98	S/ 47,935.56	S/ 68,790.28	S/ 69,592.78	S/149,626.67	S/ 84,546.88	S/ 80,419.85	S/ 997,396.74
MOTOS	S/540,428.17	S/632,049.48	S/ 885,537.65	S/583,921.16	S/774,436.75	S/ 928,472.62	S/775,190.39	S/578,503.45	S/1,701,327.99	S/667,712.26	S/ 729,504.09	S/1,160,837.48	S/ 9,957,921.49
PRODUCTOS DE FUERZA	S/ 10,760.75	S/ 15,041.54	S/ 10,674.77	S/ 14,833.02	S/ 4,486.15	S/ 6,782.83	S/ 11,447.88	S/ 6,669.43	S/ 7,156.03	S/ 8,608.40	S/ 5,966.97	S/ 10,809.59	S/ 113,237.36
REPUESTOS	S/ 54,784.09	S/ 53,938.53	S/ 49,994.15	S/ 38,492.61	S/ 33,876.94	S/ 38,322.30	S/ 52,135.56	S/ 54,927.04	S/ 59,563.53	S/ 55,362.66	S/ 60,642.68	S/ 49,645.08	S/ 601,685.17
OTROS INGRESOS	S/ 5,892.07	S/ 6,158.27	S/ 5,077.75	S/ 6,001.49	S/ 6,257.70	S/ 4,725.96	S/ 8,538.53	S/ 5,423.19	S/ 12,931.06	S/ 12,409.63	S/ 7,770.50	S/ 14,880.77	S/ 96,066.92
SERVICIO DE TALLER	S/ 9,570.05	S/ 10,495.80	S/ 10,238.41	S/ 9,904.52	S/ 11,832.76	S/ 12,954.23	S/ 14,598.62	S/ 14,545.66	S/ 14,074.10	S/ 14,715.27	S/ 12,825.84	S/ 16,283.01	S/ 152,038.27
SERVICIO TARTEJA Y PLACA	S/ 14,971.74	S/ 14,301.50	S/ 16,762.16	S/ 14,833.82	S/ 13,949.07	S/ 15,044.22	S/ 23,422.85	S/ 21,012.21	S/ 22,264.79	S/ 20,051.71	S/ 21,010.11	S/ 27,879.42	S/ 225,503.60
TOTAL	S/706,101.66	S/794,947.63	S/1,055,660.76	S/816,718.70	S/916,201.09	S/1,080,869.16	S/942,274.17	S/750,621.50	S/1,893,947.47	S/930,855.27	S/ 922,773.99	S/1,363,060.10	S/12,174,031.50

Anexo 3 Ingreso por venta de aceites y lubricantes

TIPOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ACEITE GENUINO HONDA 4T 10W30	S/31,811.00	S/26,250.04	S/32,841.00	S/ 63,185.00	S/39,413.57	S/36,994.83	S/30,196.71	S/40,164.55	S/ 34,412.90	S/ 49,942.91	S/ 43,216.68	S/ 48,819.06	S/ 477,248.25
ACEITE HONDA PF 4T 10W30											S/ 266.58		S/ 266.58
ACEITE LUBRIPOWER 4T 20W50SL	S/42,933.00	S/42,914.00	S/53,911.00	S/ 95,596.66	S/39,516.00	S/40,376.64	S/21,033.00	S/34,581.05	S/ 42,238.57	S/117,772.23	S/ 47,956.21	S/ 39,551.26	S/ 618,379.62
ACEITE MOTUL 10W40		S/ 45.00											S/ 45.00
ACEITE SINTETICO 10W30	S/ 4,235.30	S/ 4,195.00	S/ 3,915.00	S/ 15,738.05	S/ 4,417.00	S/ 4,597.00	S/ 5,334.16	S/ 6,117.00	S/ 4,883.00	S/ 8,026.45	S/ 7,346.00	S/ 5,862.00	S/ 74,665.96
ANTIOXIDANTE CORROSION 12 OZ.						S/ 40.00							S/ 40.00
LIMPIA CARBURADOR 12 OZ.	S/ 435.00	S/ 185.50	S/ 383.00	S/ 320.70	S/ 275.00	S/ 100.00		S/ 280.00	S/ 560.00	S/ 758.00	S/ 945.00	S/ 598.00	S/ 4,840.20
LIMPIADOR DE CADENA 15 OZ.	S/ 75.00			S/ 135.00						S/ 35.00			S/ 245.00
LIQUIDO DE FRENO DOT4 12 OZ			S/ 55.00									S/ 30.00	S/ 85.00
LUB. DE CADENA MOLY 15 OZ	S/ 190.00	S/ 114.00	S/ 38.00	S/ 138.00									S/ 480.00
LUBRICANTE DE CADENA		S/ 146.00	S/ 50.00	S/ 150.00								S/ 35.00	S/ 381.00
REFRIGERANTE R2U 5050 OZ.		S/ 35.00									S/ 35.00		S/ 70.00
SPRAY LIMPIADOR PULIDOR 12 OZ.	S/ 25.00			S/ 25.00		S/ 30.00			S/ 25.00	S/ 25.00			S/ 130.00
SPRAY LIMPIADOR PULIDOR 4 OZ		S/ 20.00						S/ 30.00					S/ 50.00
TOTAL	S/79,704.30	S/73,904.54	S/91,193.00	S/175,288.41	S/83,621.57	S/82,138.47	S/56,563.87	S/81,172.60	S/ 82,119.47	S/176,559.59	S/ 99,765.47	S/ 94,895.32	S/1,176,926.61

Anexo 4 Ingreso por venta de motocicletas

TIPOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CUATRIMOTO TRX250TE1K											S/ 118,846.82		S/ 118,846.82
CUATRIMOTO TRX250TE1KRO										S/ 59,949.22			S/ 59,949.22
CUATRIMOTO TRX250TE1L	S/ 55,844.78							S/ 29,800.64	S/ 185,660.10				S/ 271,305.52
CUATRIMOTO TRX420FE1N			S/ 214,320.00	S/ 139,316.00		S/ 412,649.15	S/ 37,613.31		S/ 237,689.80			S/ 155,979.91	S/ 1,197,568.17
MOTOCARRO CCG125 NL					S/ 16,121.35	S/ 8,009.60		S/ 7,843.00		S/ 49,591.87		S/ 15,572.11	S/ 97,137.93
MOTOCARRO CCG125 NLP	S/ 38,449.25	S/ 30,901.38											S/ 69,350.63
MOTOCARRO CCG125 NLP PM										S/ 2,700.00			S/ 2,700.00
MOTOCARRO GL150 NL.PMCF			S/ 50,272.88	S/ 89,142.29	S/ 542.01	S/ 104,517.82	S/ 62,430.75	S/ 9,245.64	S/ 92,251.82	S/ 35,652.50	S/ 54,668.99	S/ 27,694.62	S/ 526,419.32
MOTOCICLETA CB125F TWISTER	S/ 80,990.85	S/ 99,197.19	S/ 70,960.12	S/ 66,158.87	S/ 42,944.66	S/ 80,489.47	S/ 32,039.67	S/ 40,104.89	S/ 47,997.85	S/ 35,536.95	S/ 58,393.29	S/ 22,227.12	S/ 677,040.93
MOTOCICLETA CB190R	S/ 153,930.81	S/ 42,345.69	S/ 86,172.57	S/ 75,608.18	S/ 87,908.41	S/ 80,164.05	S/ 69,365.16	S/ 107,441.41	S/ 132,978.28	S/ 112,698.88	S/ 89,123.19	S/ 129,315.17	S/ 1,167,051.80
MOTOCICLETA CB250 TWISTER		S/ 14,231.10								S/ 13,872.00			S/ 28,103.10
MOTOCICLETA CB250 TWISTER												S/ 13,827.80	S/ 13,827.80
MOTOCICLETA CBF300NAK						S/ 23,306.43							S/ 23,306.43
MOTOCICLETA CBR300R	S/ 17,315.85				S/ 18,355.28			S/ 18,637.13					S/ 54,308.26
MOTOCICLETA CRF110F											S/ 11,658.00		S/ 11,658.00
MOTOCICLETA CRF250F ROJO												S/ 27,459.82	S/ 27,459.82
MOTOCICLETA DIO			S/ 15,841.60	S/ 10,234.00		S/ 5,573.40	S/ 5,478.20	S/ 5,713.40	S/ 5,758.20	S/ 16,935.80	S/ 22,828.28	S/ 35,642.13	S/ 124,005.01
MOTOCICLETA ELITE		S/ 7,699.96	S/ 7,885.55	S/ 7,679.25	S/ 8,141.20								S/ 31,405.96
MOTOCICLETA ELITE 125	S/ 30,487.70	S/ 30,772.41	S/ 15,553.88										S/ 76,813.99
MOTOCICLETA ELITE V2	S/ 7,624.03		S/ 7,699.96										S/ 15,323.99
MOTOCICLETA GL125 VS SPOKE	S/ 98,405.57	S/ 66,035.26	S/ 94,994.52	S/ 38,809.09	S/ 51,492.29	S/ 41,687.41	S/ 59,970.58	S/ 62,458.58	S/ 105,940.08	S/ 83,867.42	S/ 31,415.42	S/ 45,281.58	S/ 780,357.80
MOTOCICLETA GLH150	S/ 7,232.38	S/ 21,897.05	S/ 22,248.88	S/ 7,560.53	S/ 15,117.15			S/ 8,164.08	S/ 40,111.33	S/ 8,778.41	S/ 17,907.78		S/ 149,017.59
MOTOCICLETA NAVI				S/ 53,083.75	S/ 34,417.36	S/ 30,381.41	S/ 207,855.33	S/ 193,570.53	S/ 116,820.55	S/ 140,685.82	S/ 139,995.56	S/ 212,955.36	S/ 1,129,765.67
MOTOCICLETA WAVE 110SCD	S/ 45,057.62	S/ 22,753.61	S/ 39,841.20	S/ 28,649.45	S/ 47,619.19	S/ 42,551.24	S/ 12,355.88	S/ 6,417.21	S/ 19,291.40	S/ 44,213.46	S/ 6,530.93	S/ 32,407.65	S/ 347,688.84
MOTOCICLETA XBLADE				S/ 43,928.20	S/ 53,863.43	S/ 37,862.98	S/ 47,149.65	S/ 29,326.07	S/ 69,187.39	S/ 39,864.89	S/ 117,883.43	S/ 149,041.56	S/ 588,107.60
MOTOCICLETA XR150L		S/ 315,648.72	S/ 230,387.81	S/ 58,347.62	S/ 235,918.83	S/ 122,488.42	S/ 111,456.69	S/ 95,495.02	S/ 305,119.95	S/ 101,743.36	S/ 110,586.54	S/ 76,769.24	S/ 1,763,962.20
MOTOCICLETA XR190CT		S/ 13,428.53	S/ 13,735.96	S/ 13,929.67	S/ 42,797.41	S/ 1,013.46		S/ 30,408.07	S/ 15,152.79	S/ 15,546.60			S/ 146,012.49
MOTOCICLETA XR190L	S/ 102,366.68	S/ 80,907.89	S/ 175,019.96	S/ 56,580.19	S/ 258,596.59	S/ 82,527.24	S/ 269,009.73	S/ 38,008.47	S/ 633,606.17	S/ 26,262.92	S/ 80,976.72	S/ 402,386.07	S/ 2,206,248.63
MOTOCICLETA XRE300 ABS						S/ 22,375.69						S/ 23,228.50	S/ 45,604.19
TOTAL	S/ 637,705.52	S/ 745,818.79	S/ 1,044,934.89	S/ 689,027.09	S/ 913,835.16	S/ 1,095,597.77	S/ 914,724.95	S/ 682,634.14	S/ 2,007,565.71	S/ 787,900.10	S/ 860,814.95	S/ 1,369,788.64	S/ 11,750,347.71

Anexo 5 Ingreso por venta de servicios

SERVICIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
COMPRA DE COMBUSTIBLE PARA LAVADO DE PIEZAS					S/ 60.00				S/ 20.00		S/ 115.00		S/ 195.00
SERVICIO DE MANTENIMIENTO	S/ 5,530.00	S/ 5,990.00	S/ 6,335.00	S/ 5,100.00	S/ 5,265.00	S/ 5,505.00	S/ 6,585.00	S/ 7,570.00	S/ 7,455.00	S/ 8,060.00	S/ 8,305.00	S/ 7,670.00	S/ 79,370.00
SERVICIO DE LAVADO				S/ 10.00								S/ 10.00	S/ 20.00
SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE BARRAS	S/ 100.00	S/ 380.00	S/ 690.00		S/ 170.00	S/ 220.00	S/ 240.00	S/ 50.00	S/ 300.00	S/ 440.00	S/ 300.00	S/ 400.00	S/ 3,290.00
INCENTIVO ALAS		S/ 2,478.75											S/ 2,478.75
SERVICIO DE MANO DE OBRA	S/ 2,045.00	S/ 2,501.00	S/ 3,486.00	S/ 2,456.00	S/ 2,555.00	S/ 3,352.00	S/ 4,151.00	S/ 3,821.00	S/ 4,208.00	S/ 3,631.73	S/ 3,716.00	S/ 3,918.00	S/ 39,840.73
SERVICIO DE PDI										S/ 360.00			S/ 360.00
SERVICIO DE INSPECCION POR CHOQUE		S/ 80.00		S/ 35.00	S/ 35.00	S/ 95.00			S/ 35.00	S/ 35.00	S/ 140.00		S/ 455.00
SERVICIO DE REPARACION SIST ELECTRICO		S/ 70.00	S/ 35.00			S/ -	S/ 80.00	S/ 135.00	S/ 80.00	S/ 85.00	S/ 340.00	S/ 35.00	S/ 860.00
SERVICIO DE FACTORIA	S/ 110.00	S/ 430.00	S/ 690.00	S/ 300.00	S/ 220.00	S/ 560.00	S/ 1,395.00	S/ 810.00	S/ 760.00	S/ 940.00	S/ 780.00	S/ 640.00	S/ 7,635.00
SERVICIO DE INSTALACION DE PIEZAS								S/ 30.00	S/ 140.00	S/ 253.87			S/ 423.87
SERVICIO DE INSPECCION			S/ 95.00		S/ 35.00	S/ 160.00	S/ 110.00	S/ 195.00	S/ 85.00	S/ 305.00	S/ 385.00	S/ 105.00	S/ 1,475.00
LIMPIEZA CARBURADOR Y TANQUE COMBUSTIBLE											S/ 30.00		S/ 30.00
SERVICIO DE REPARACION MOTOR		S/ 120.00			S/ 200.00	S/ 150.00		S/ 600.00	-S/ 1,891.00	S/ 1,200.00	S/ 300.00	S/ 600.00	S/ 1,279.00
SERVICIO DE ARMADO					S/ 765.00								S/ 765.00
INCENTIVO 4 ALAS TIENDA MOTOFUERZA	S/ 0.02			-S/ 0.02	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -	S/ 0.02		S/ 1.12	S/ 1.14
SERVICIOS 1 2 MANTENIMIENTO LINEALES	S/ 1,242.50	S/ 335.00	S/ 725.00	S/ 1,382.50	S/ 1,700.00	S/ 2,405.00	S/ 2,992.50	S/ 2,040.00	S/ 1,942.50	S/ 1,024.49	S/ 658.00	S/ 1,202.96	S/ 17,650.45
UNIDAD PDI MOTOS	S/ 2,025.00			S/ 2,193.75	S/ 2,362.50	S/ 2,666.25	S/ 1,215.00	S/ 1,620.00	S/ 3,037.50	S/ 853.48		S/ 1,764.68	S/ 17,738.16
UNIDAD PDI MOTOKAR	S/ 225.00			S/ 180.00	S/ 495.00	S/ 135.00	S/ 225.00	S/ 180.00	S/ 315.00	S/ 105.00		S/ 240.00	S/ 2,100.00
SERVICIO VARIOS COMBUSTIBLE										S/ 40.00	S/ 65.00		S/ 105.00
SERVICIOS 1 2 MANTENIMIENTO MOTOKAR	S/ 15.00		S/ 25.00	S/ 30.00	S/ 100.00	S/ 37.50	S/ 232.50	S/ 112.50	S/ 120.00	S/ 30.00		S/ 50.00	S/ 752.50
TOTAL	S/11,292.52	S/12,384.75	S/12,081.00	S/11,687.23	S/13,962.50	S/15,285.75	S/17,226.00	S/17,163.50	S/ 16,607.00	S/ 17,363.59	S/ 15,134.00	S/ 16,636.76	S/176,824.60

Anexo 6 Ingreso por venta de repuestos

MES	Nº UND VENDIDAS	TOTAL
ENERO	1,826	S/ 54,784.09
FEBRERO	1,740	S/ 53,938.53
MARZO	1,725	S/ 49,994.15
ABRIL	813	S/ 38,492.61
MAYO	689	S/ 33,876.94
JUNIO	715	S/ 38,322.30
JULIO	1,064	S/ 52,135.56
AGOSTO	1,004	S/ 54,927.04
SETIEMBRE	1,356	S/ 59,563.53
OCTUBRE	1,264	S/ 55,362.66
NOVIEMBRE	1,191	S/ 60,642.68
DICIEMBRE	956	S/ 49,645.08
TOTAL	14,343	S/601,685.17

Anexo 7 *Valor de compra de repuestos*

MES	VALOR DE COMPRA (REPUESTOS)	
ENERO	S/	38,348.86
FEBRERO	S/	37,756.97
MARZO	S/	34,995.91
ABRIL	S/	26,944.83
MAYO	S/	23,713.86
JUNIO	S/	26,825.61
JULIO	S/	36,494.89
AGOSTO	S/	38,448.93
SETIEMBRE	S/	41,694.47
OCTUBRE	S/	38,753.86
NOVIEMBRE	S/	42,449.88
DICIEMBRE	S/	34,751.56
TOTAL	S/	421,179.62

Anexo 8 *Costo del transporte*

MES	COSTO DEL TRANSPORTE	
ENERO	S/	6,651.00
FEBRERO	S/	5,501.00
MARZO	S/	11,810.00
ABRIL	S/	7,345.00
MAYO	S/	8,150.00
JUNIO	S/	11,875.00
JULIO	S/	10,317.00
AGOSTO	S/	6,945.00
SETIEMBRE	S/	13,015.00
OCTUBRE	S/	9,315.00
NOVIEMBRE	S/	8,551.00
DICIEMBRE	S/	12,165.00
TOTAL	S/	111,640.00

Anexo 9 Cantidad de repuestos

ARTÍCULOS

NOMBRE	CANTIDAD	NOMBRE	CANTIDAD	NOMBRE	CANTIDAD
ABRAZADERA	10	ENS DE INTERRUPTOR	24	KIT PISTON	30
AISLADOR	8	ENS DE LUZ INTERMITENTE	24	KIT SPORT NAVI	2
AMORTIGUADOR	8	ENS DE RECTIFICADO REGULADOR	4	LLANTA	16
ANILLOS	25	ENS DE TABLERO COMBINADO	2	LUZ INTERMITENTE	5
ARANDELA	8	ENS ELEVADOR DE TEMPLADOR	4	MANIGUETA	17
ARBOL DE LEVAS	9	ENS ELEVADOR DE TEMPLADOR	4	MANIJA	14
ARO DE RUEDA	4	ENS INTERRUCTOR	14	MANUBRIO	14
ASIENTOS	4	ENS MOTOR	12	MONTURA	6
BARRAS	15	ENS PEDAL	3	NEUMÁTICO	5
BASE DE FARO	23	ENS RECTIFICADOR REGULADOR	5	PALANCA	16
BATERIA	14	ENS SENSOR DE TEMPERATURA	2	PANEL	5
BOCINA	6	ENS UNIDAD	9	PARABRISAS	5
BOMBA	5	ESPEJO	43	PARADOR LATERAL	14
BOMBILLA	2	ESPIGA	8	PARRILLA	9
BOTON INTERRUCTOR LUZ	8	ESTATOR	14	PASTILLA	11
BRAZO CAMBIO	2	FARO	14	PEDAL	12
BRAZO DE BALANCIN	6	FILTRO	10	PERNO	32
BRAZO DE ESTRIBO	6	FOCO	23	PIÑON	21
BUIJA	17	FUNDA DE HORQUILLA	6	PISTAS	6
CABLES	70	GRAPA DE ESPIGA	5	PISTÓN	18
CADENAS	23	GRIFO DE COMBUSTIBLE	5	PLACA	18
CAJA ENGRANAJE	5	GUARDABARROS	27	PLATO	13
CALZADO DE VALVULA	11	GUARDAFANGO	13	PROTECTOR	15
CAMARA	7	GUARDAPOLVO	6	RAMAL	6
CARBURADOR	7	GUÍA CADENA	3	RAYOS ALTERN	4
CARCAZA	31	GUIA DE VALVULA	14	REFLECTOR	8
CARENADO	10	HORQUILLA	5	RELAY	10
CASQUILLO	4	INTERMITENTE	18	RESORTE	33
CATALINA	7	INTERRUPTOR	21	RETÉN	42
CHAPA	5	JEBE	23	RODAJE	19
CIGÑAL COMP	8	JUEGO COMPLETO	2	RODILLO	7
CILINDRO COM	16	JUEGO DE ANILLOS	16	RREGULADOR DE VOLTAJE	4
COIJNETE	52	JUEGO DE ARENADO	7	SEGURO PISTON	2
COLLARIN	7	JUEGO DE CERRADURAS	18	SENSOR	2
CONTRAEJE DE TRANSMISION	6	JUEGO DE CUBIERTA	64	SILENCIADOR	3
CONTRAPESO MANILLAR	9	JUEGO DE ENGRANAJE	15	SLIDER	1
CORONA DE TRANSMISIÓN	13	JUEGO DE ESCOBILLAS	6	SOPORTE	39
CUBIERTA	66	JUEGO DE FLOTADOR	2	SUB ENS. DE RUEDA	13
CUBRECADENA	8	JUEGO DE GUARDABARRO	4	SUJETADOR DE CABLE	6
DESIZADOR	5	JUEGO DE PASTILLAS DE FRENO	10	SWITCH	22
DISCOS	20	JUEGO DE RESORTES	21	TANQUE	3
EJES	23	JUEGO DE RETÉN	6	TAPA CAJA HERRAMIENTAS NH	14
ELEMENTO FILTRO	33	JUEGO DE TORNILLOS	3	TAPÓN	12
EMBRAGUE	7	JUEGO DE VÁLVULA	2	TEMPLADOR	6
EMPAQUE	90	JUEGO DE VISOR DE FARO	7	TERMINAL DE DIRECCION	3
EMPAQUETADURA	2	JUEGO DE ZAPATA	8	TIMÓN	5
ENGRANAJE	24	JUEGO TABLERO	1	TORNILLO	8
ENS CABLE DE VELOCIMETRO	5	JUNTA DE TUBO DE ESCAPE	4	TUBO DE ESCAPE	5
ENS CARBURADOR	5	KIT ADVENTURE	8	TUERCA	28
ENS CARBURADOR	12	KIT CADENA	2	UNIDAD DE CDI	10
ENS CARCAZA DE VELOCIMETRO	9	KIT CHACARERO	4	UNIDAD DE INTERRUPTOR	15
ENS CARCAZA SUPERIOR	4	KIT CILINDRO	2	UNIDAD FARO	9
ENS CERRADURA DE ENCENDIDO	2	KIT DE ARRASTRE	17	UNION DE INYECTOR	6
ENS CUBIERTA CARCASA DE FARO	7	KIT DE BIELA	3	VÁLVULA	38
ENS DE AMORTIGUADOR	14	KIT DE CARBURADOR	8	VARILLA	18
ENS DE CERRADURA	14	KIT DE EMPAQUES	4	ZAPATA FRENO	8
ENS DE GRIFO	4	KIT DE ESTRIBO	5		
ENS DE HORQUILLA	18	KIT DE PISTAS	4		
TOTAL	843	TOTAL	618	TOTAL	713

- OBJETIVO 3: Evaluar el control de los procesos de almacén de la empresa.

INSTRUMENTO II.

Anexo 10 Cuestionario N° 1

Instrumento aplicado a: contador

N°	Preguntas	Respuestas		Comentarios - Mejoras
		SI	NO	
1	¿El personal a cargo del almacén está debidamente capacitado?		X	
2	¿El personal a cargo conoce sus funciones y responsabilidades relacionadas a su puesto?	X		
3	¿Existen políticas que guíen todas las actividades en el almacén?		X	
4	¿Se aplican procedimientos establecidos en las actividades realizadas en el almacén?		X	
5	¿Existen formatos de recepción, almacenaje y salida de los artículos del almacén?	X		
6	¿El almacenero verifica la recepción de los materiales e insumos en cuanto a cantidad y calidad?	X		
7	¿Se registra las entradas y salidas de los artículos en el sistema, luego de ser recibidos o despachados?		X	
8	¿El almacenero realiza inventarios físicos periódicos?		X	
9	¿Se realizan inventarios físicos al cierre del ejercicio económico por personal independiente del almacén?		X	
10	¿Existe orden en el almacén, los artículos están codificados?		X	
11	¿El espacio físico está de acuerdo a las necesidades del almacén?		X	
12	¿Se cuenta con equipos, anaqueles para el almacenaje?	X		
13	¿Existe un sistema de inventario automatizado?	X		

INSTRUMENTO III.Anexo 11 *Cuestionario N° 2*

Instrumento aplicado a: jefe de almacén

N°	Preguntas	Respuestas		Comentarios - Mejoras
		SI	NO	
1	¿Usted conoce la estructura organizacional del área de almacenes?	X		
2	¿Usted conoce las funciones relacionadas a su puesto de trabajo?		X	
3	¿Usted cree que está debidamente capacitado respecto al trabajo que realiza en el almacén?		X	
4	¿Sabe de la importancia para la empresa en tener un buen control de sus inventarios?	X		
5	¿El registro de la mercadería se ingresa al momento de su llegada?		X	
6	¿El registro de información en el sistema está debidamente actualizado?		X	
7	¿Cree que deberían implementar procedimientos para las actividades realizadas en el almacén?	X		
8	¿Crees que deberían implementar políticas para las actividades realizadas en el almacén?	X		
9	¿La distribución física de su almacén le facilita su trabajo?		X	
10	¿El control de procedimientos implantado es bueno?		X	
11	¿Cree usted que ha habido una mejora significativa de la gestión de inventarios con respecto a los años anteriores?		X	