

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



**Gestión de inventarios para el eficiente abastecimiento e
incremento de la utilidad en la Estación de Servicios Plaza
E.I.R.L. en la ciudad de Chiclayo 2021**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE

CONTADOR PÚBLICO

AUTOR

Maria Yulisa Sanchez Olano

ASESOR

Leoncio Pasapera Oliva

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

Chiclayo, 2023

**Gestión de inventarios para el eficiente abastecimiento e
incremento de la utilidad en la Estación de Servicios
Plaza E.I.R.L. en la ciudad de Chiclayo 2021**

PRESENTADA POR

Maria Yulisa Sanchez Olano

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

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR

Jorge Alberto Garcés Angulo

PRESIDENTE

Rosita Catherine Campos Diaz

SECRETARIO

Leoncio Oliva Pasapera

VOCAL

Dedicatoria

A Octavio Olano por creer en mí y ser mi motivación, compartirme sus mejores experiencias laborales, orientarme a tener y dar una vida de calidad, inclinada en valores y el trabajo constante

Agradecimiento

A Dios y mis padres por haberme acompañado, guiado a lo largo de mi vida, por ser mi fortaleza en aquellos momentos difíciles y a toda aquella empresa que me brindo trabajo para alcanzar mis objetivos.

GESTIÓN DE INVENTARIOS PARA EL EFICIENTE ABASTECIMIENTO E INCREMENTO DE LA UTILIDAD EN LA ESTACIÓN DE SERVICIOS PLAZA E.I.R.L. EN LA CIUDAD DE CHICLAYO 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

29%

INDICE DE SIMILITUD

28%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

18%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	www.coursehero.com Fuente de Internet	3%
3	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	www.scribd.com Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	www.ecorfan.org Fuente de Internet	1%
7	minagri.gob.pe Fuente de Internet	1%
8	1library.co Fuente de Internet	1%

Índice

Resumen.....	9
Abstract.....	10
I. Introducción.....	11
II. Marco teórico.....	13
2.1. Antecedentes	13
2.2. Bases teórico-científicas.....	14
Gestión de inventarios	14
Eficiencia, eficacia y productividad	14
Indicadores	15
Abastecimiento	16
Utilidad.....	18
III. Metodología	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.....	20
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.....	24
3.10. Consideraciones éticas	25
IV. Resultados y discusión	26
4.1. Resultados.....	26
4.1.1. Proceso de distribución de productos en playa de servicios	26
4.1.2. Eficiencia del proceso de abastecimiento y control	33
4.1.3. Ingresos no percibidos por desabastecimientos	36

4.1.4. Políticas y procedimientos para la mejorar la eficiencia del control de inventarios.	38
4.2. Discusión	41
V. Conclusiones.....	43
VI. Recomendaciones.....	44
VII. Lista de referencias	45
VIII. Anexos	47

Lista de tablas

Tabla 1: Operacionalización de Variable.....	21
Tabla 2: Matriz de consistencia	24
Tabla 3: Clientes potenciales.....	31
Tabla 4: Stock mínimo de inventarios.....	34
Tabla 5: Desabastecimientos en productos	36
Tabla 6: Estado de resultado integral por la utilidad no percibida.....	37
Tabla 7: Políticas y procedimientos para el eficiente abastecimiento	38
Tabla 8: Políticas y procedimientos para el abastecedor en el manejo de los medios de cobro.....	39
Tabla 9: Estado de resultado integral sin desabastecimiento	40

Lista de figuras

Figura 1: Estructura organizacional	26
Figura 2: Cadena de valor del petróleo y sus derivados	27
Figura 3: Productos que ofrecen.....	28
Figura 4: Distribución de productos en la estación.	29
Figura 5: Distribución de islas en la estación.....	30
Figura 6: Flujoograma de ciclo de venta en playa.....	30
Figura 7: Línea de tiempo de compras (Enero – Septiembre).....	31
Figura 8: Línea de tiempo de ventas (Abril – Septiembre).....	32
Figura 9: Flujoograma de procesos de inventarios	33
Figura 10: Matriz de actividades para control	35

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general evaluar la gestión y el control de inventarios para el eficiente abastecimiento e incremento de la utilidad en la Estación de Servicios Plaza E.I.R.L. Para ello, se utilizó una metodología, de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y de nivel descriptivo. La población y muestra estuvieron conformadas por la información de la Estación de Servicios Plaza E.I.R.L. perteneciente a los periodos de estudio.

Dentro de los resultados se exponer de manera detallada la perdida aproximada de los desabastecimientos por falta de inventarios, afectando a la empresa por un monto de S/ 5,554.00 soles, por otro lado se realizó un estado de resultado sin desabastecimientos llegando a un ingreso de S/ 1,182.363, concluyendo que los inventarios son el punto clave, claramente se refleja una disminución en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Plaza E.I.R.L. de marzo a setiembre, lo que le permite a la empresa y sus inversionistas a conocer la disminución de su rentabilidad y tomar decisiones asertivas para la mejora de sus procedimientos y políticas.

Palabras clave: Gestión de Inventarios, Abastecimiento, Utilidad.

Abstract

The present research work had as general objective to evaluate the management and control of inventories for the efficient supply and increase of the utility in the Plaza E.I.R.L. For this, a methodology was used, with a quantitative approach, of an applied type and a descriptive level. The population and sample were made up of information from the Plaza E.I.R.L. belonging to the study periods.

Within the results, the approximate loss of stockouts due to lack of inventories is exposed in detail, affecting the company for an amount of S / 5,554.00 soles, on the other hand, a result statement was made without stockouts, reaching an income of S / 1,182,363, concluding that inventories are the key point, clearly reflecting a decrease in the profitability of the company Plaza Services Station E.I.R.L. from March to September, which allows the company and its investors to know the decrease in its profitability and make assertive decisions to improve its procedures and policies.

Keywords: Inventory Management, Supply, Utility.

I. Introducción

En una estación de servicios no debería estar sin sus existencias (hidrocarburos y gas). Esto es lo que pasa en las estaciones de servicios, perjudica directamente en las utilidades de estas, pérdida de clientes, etc. Se tiene que investigar esta problemática porque es fundamental que una empresa debe estar con el stock completo para poder tener ventas y por lo tal a sus clientes satisfechos. Por otro lado, generar utilidades que es lo principal.

La empresa Estación de Servicios Plaza E.I.R.L. muchas veces ha quedado sin alguno de sus productos varios días entre los meses de abril y setiembre ha tenido desabastecimiento ya sea en líquidos o en gas. Es por ello que se realiza la siguiente pregunta ¿Cuál es el impacto en la utilidad con la gestión y el control de inventarios para el eficiente abastecimiento en la Estación de Servicios Plaza E.I.R.L. en la ciudad de Chiclayo, 2021?

Acosta & Mora (2015), la importancia de "inventarios", de manera intuitiva comprendemos que se trata de objetos, personas, cosas o servicios que componen los haberes o existencias de una organización. Estas son muy importantes y complejas a la vez en las empresas, son su fuente de energía para ellos, deben estar bien controladas. También Castillo (2014), la rentabilidad puede considerarse, a nivel general, como la capacidad o aptitud de la empresa para generar un excedente partiendo de un conjunto de inversiones efectuadas.

Se hicieron investigaciones como la de Dávila (2019), en su tesis pretende mostrar una propuesta de mejora de la Gestión de Abastecimiento en la Empresa Comercializadora de Productos Leaders In Import S.A.C., que permita optimizar los procesos de la organización para ser competitivos y poder crecer en el mercado globalizado. Salas, Maguiel & Acevedo (2017), Este trabajo Metodología de Gestión de Inventarios que determina los niveles de integración y colaboración en una cadena de suministro, generen políticas y estrategias conjuntas para mejorar el desempeño de los actores en la cadena.

Con la presente investigación la gestión de inventarios se tendrá un eficiente abastecimiento e incremento de la utilidad en la estación de servicios plaza E.I.R.L. para llegar a esto se necesitó en el primer objetivo se describió la empresa y la distribución de inventarios en la estación según dispensadores y también el ciclo de

venta. En el segundo objetivo se describió el proceso de inventarios, desde que se compra hasta que llega a los tanques de la estación, las compras y ventas, indicadores de control, etc. En el tercer objetivo se colocó las pérdidas monetarias en los días que no hubo abastecimiento de algunos productos y por último en el cuarto objetivo se determinaron las políticas y procedimientos adecuadas para resolver esta problemática y las utilidades que se pudieron percibir de haber realizado estas. En los últimos años se ha visto que hay muchas investigaciones por este importante tema que es los inventarios porque sin ellos no hay ventas en cada empresa. Este tema sirve para la mejora de gestión en los inventarios y que las empresas no se queden sin inventarios y aumente la utilidad. Se concluye que es necesario ser eficientes con el control de los inventarios, para estar al menos con el stock mínimo y poder ofrecer los productos al cliente. Se pudo realizar políticas y procedimientos para el eficiente abastecimiento y que se puedan generar las utilidades de cada día.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

Irrazabal (2014), En su trabajo de investigación en toda empresa es indispensable tener una estrategia de control de inventarios que ayude en su proceso logístico y cubrir sus necesidades, para que brinde una garantía razonable del logro de los objetivos y las metas establecidas, es el que constituye la base primordial para lograr una rentabilidad mayor a la que se obtiene de él.

Guarango (2015), En su trabajo de investigación nos da como resultados en esta empresa que no tenía ningún tipo de control de existencias, todo era empírico, es por ello por lo que se le adapto un modelo de trabajo para colocarlos en orden.

Rojas (2019), En su trabajo de investigación sobre el tema de control de existencias, se ha podido visualizar que no existe modelo complementario de manejo de inventarios; de acuerdo con su estado actual, por lo que se debió de crear uno nuevo en función a la teoría de los ya establecidos. En esta ocasión tuvo que plantear un manejo adecuado para esta empresa, puedan controlar su existencia para que puedan abastecer a sus clientes.

Marquina (2016), Toda entidad comercial tiene como parte principal la compra y venta de bienes o servicios, se puede decir que el origen de una entidad comercial va a girar en torno a los procesos y decisiones que se puedan tomar con los inventarios o stock del negocio, la cual a nivel organizacional va a ser responsabilidad primordial del área de logística.

Dávila (2019), En su investigación pretende mostrar una propuesta de mejora de la Gestión de Abastecimiento en la Empresa Comercializadora de Productos Leaders In Import S.A.C., que permita optimizar los procesos de la organización para ser competitivos y poder crecer en el mercado globalizado, donde el cambio, principalmente liderado por la tecnología, rompe los paradigmas, apareciendo nuevos consumidores, nuevos productos, nuevos competidores y nuevas formas de hacer negocio.

Salas, Maguiel & Acevedo (2017), Este trabajo presenta una Metodología de Gestión de Inventarios que determina los niveles de integración y colaboración en una cadena de suministro, de tal forma que se generen políticas y estrategias conjuntas para mejorar el desempeño de los actores en la cadena.

2.2. Bases teórico-científicas

Gestión de inventarios

El inventario es importante ya que permite planificarse a las empresas en sus actividades diarias, semanales, etcétera, su fin es mantener siempre un stock mínimo disponible a la venta, de ese modo satisfacer la demanda de los consumidores. El control de inventarios es una política de las más fundamentales que debe poseer una empresa y esto radica en el objetivo primordial de toda empresa, obtención de utilidades.

Duran (2012), se debe mantener un nivel adecuado de inventario, ya que, si se mantienen inventarios demasiados elevados, el costo de mantenimiento será elevado implicando problemas financieros a la empresa. Los inventarios se deben manejar con optimización, son la base principal de las empresas, sin ellos no se puede realizar ningún tipo de venta.

Acosta & Mora (2015), la importancia de "inventarios", de manera intuitiva comprendemos que se trata de objetos, personas, cosas o servicios que componen los haberes o existencias de una organización. Estas son muy importantes y complejas a la vez en las empresas, son su fuente de energía para ellos, deben estar bien controladas.

Eficiencia, eficacia y productividad

- Eficacia: Consiste en alcanzar las metas establecidas en la empresa.
- Eficiencia: Se refiere a lograr las metas con la menor cantidad de recursos. Obsérvese que el punto clave en esta definición es ahorro o reducción de recursos al mínimo.
- Productividad: Se trata de la relación producto insumo en un período específico con el adecuado control de la calidad.

Para el control de inventarios se debe tener:

- Políticas de control: Es una manera de alcanzar objetivos. Es un plan permanente que proporciona guías generales para canalizar el pensamiento administrativo en direcciones específicas.
- Procedimiento de control: El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

Según Actualidad Empresarial, la clasificación de inventarios según el momento: Inventario inicial se realiza cuando inicias con las operaciones de tu empresa. En términos contables, se refiere al inventario que refleja tu saldo antes de que adquieras inventario adicional o de que vendas el existente en un determinado periodo. Por otro lado, tenemos al inventario final, se realiza al cierre de un periodo contable, es de vital importancia, ya que está incluido en el balance general de la empresa, por lo que aporta información sobre los recursos financieros disponibles al término de este. Inventario según la logística: Tenemos al inventario de anticipación o previsión, responder a los periodos de mayor demanda requiere de planeación y estrategia, este tipo de inventarios se mueve conforme a temporadas o promociones comerciales. Un ejemplo: los destinados al incremento de la demanda en época escolar o vacacional. También contamos con el inventario en lote, estos se piden en tamaño de lote, lo que puede reducir significativamente los costos, en lugar de solicitar productos cuando sea necesario y por último los inventarios en consignación, se refieren a los bienes que un consignador envía a otra empresa con el propósito de que los venda a nombre del consignador.

Indicadores

- Ratio de rotación de inventarios: Indica cuantas veces su empresa ha vendido y reemplazado su inventario en un periodo de tiempo especificado.

- Ratio de periodo de inventarios: Medio de rotación del inventario nos informa acerca del promedio de días en el que se agota el stock en inventario y este se vuelve a reponer. Durante el ciclo de explotación de una empresa y dependiendo del sector, el inventario se agotará y renovará un determinado número de veces.

Abastecimiento

Ellram & Cooper (2014) El concepto de la cadena de suministro y sus componentes surge a partir de materias primas extraídas desde el primer proveedor hasta los productos de venta al por menor, listos para su compra por los consumidores.

Martinez & Fuentes (2018) manifiestan existen métodos para mejorar la gestión del abastecimiento, la metodología llamada Business Process Management BPM, la cual determina y explora el avanza y la obtención de los favorables resultados, ya sea la reducción de costos, procesos estandarizados, entre otros. Es de suma importancia la buena selección de tus proveedores, ya que son primordial para tu proceso de abastecimiento. (Barbosa Guerrero, 2019) Nos habla de la conexión que tiene que tener el comprador y vendedor ya que de este manejo uniforme se determinara los resultados exitosos de un buen abastecimiento.

Para Mesa & Carreño (2020) es vital que el encargado de seleccionar los producto o servicios que se elegirá o comprará, ya que el jefe decide donde será la compra de dichos productos, pero quien decide comprar tus productos, son los usuarios finales. El abastecimiento es un área en cual se desarrolla los procedimientos para conseguir los productos que la empresa requiere en cada área determinada. Si se quiere llegar a cumplir con los objetivos trazados es determínate que el personal encargado que escojamos sea calificado y con capacidades para poder desarrollar con agilidad las funciones necesarias y requeridas para la empresa. Para la elección de los proveedores es importante supervisar y analizar que cumplan con el perfil que requiere la empresa, además de las normas establecidas en la ley para que puedan ser parte de los proveedores del estado. Dichas y cumplidas estas exigencias y normas el personal podrá conseguir todo lo que necesita, a través de convocatorias, requiriendo

obligatoriamente productos de calidad, esto para que las áreas de la empresa cumplan satisfactoriamente con los objetivos y metas establecidas

La gestión de abastecimiento da acceso a los transcurso de suministro a que se desarrollen productivamente, así mismo reduciendo costo y gasto, que no favorezcan a la liquidez institucional, con el pasar de los años el abastecimiento ha venido marcando mayor importancia para las entidades, ya que da paso a las entidades, a crear bienes y servicios necesarios en el tiempo requerido y con la calidad que se necesita, de tal manera que se esquivaran demoras y desperdicios que son favorecen para tener un buen desarrollo institucional. A si mismo también contamos con que la gestión de abastecimiento da acceso a que se den contestaciones efectivas de acuerdo con las carencias de que sufren los consumidores, al mismo tiempo da paso para fraccionar estratégicamente las cadenas de suministro la cuales cuentan con carencias logísticas que necesitan ser atendidas. Las cadenas de suministro, incluye diversos detalles que son necesarios para dividir estratégicamente las cadenas, es recomendado que los que participan en el proceso, estén coordinados de una manera ordena para la mejor realización de las actividades (Mesa & Carreño, 2020).

Se determina abastecimiento a la incorporación de todos los miembros que participan en la distribución de un bien o servicio, desde su pedido, materia prima, hasta su conclusión y la llegada al cliente final, para este proceso se necesita la integración de los proveedores, productores, comercializadores, distribuidores, mayoristas, minoristas, entre otros.

De acuerdo con el planteamiento de Michael Porter (2002), para facilitar la cadena de abastecimiento o suministros tiene estos principales componentes:

- Suministro: Se hace referencia a la materia prima, en cuanto al cómo, dónde y cuándo se conseguirán y se suministrarán al proceso.
- Fabricación: Tenemos la transformación de la materia prima en el producto terminado
- Distribución: Que es donde se busca entregar al cliente el producto final, lo cual se puede hacer por medio de mercados mayoristas y minoristas, entre otros.

El abastecimiento es la integración de todos los actores involucrados, este representa a los proveedores, productores, comercializadores, distribuidores, mayoristas, minoristas, entre otros, para la distribución de un bien o servicio desde la materia prima hasta el cliente final.

Utilidad

Pinacho (2015), si la empresa no tiene dinero líquido para afrontar sus compromisos genera un efecto dómimo negativo en toda la economía al dejar de pagar a sus acreedores estos también dejaran de pagar sus compromisos, y en la economía se volvería un caos, sin embargo, las entidades económicas con solvencia pueden pagar sus compromisos ya que pueden convertir sus activos financieros tradicionalmente los activos circulantes en efectivo y con ello generar condiciones de crecimiento y desarrollo.

Castello (2014), la rentabilidad puede considerarse, a nivel general, como la capacidad o aptitud de la empresa para generar un excedente partiendo de un conjunto de inversiones efectuadas. Por lo tanto, se afirma que la rentabilidad es una concreción de un resultado obtenido a partir de cualquier tipo de actividad económica, ya sea de transformación, de producción o de intercambio, considerando que el excedente aparece en la parte final del intercambio”.

- Utilidad bruta: La utilidad bruta es el precio final de un producto descontando los costes directos e indirectos de su fabricación y puesta en marcha. Es decir, es el margen de ganancia que se tiene de un producto al quitar lo que ha costado obtenerlo.

- Utilidad operacional: Se centra en los ingresos y los gastos operacionales, estos ingresos y gastos son los que están directamente relacionados con la actividad principal de la empresa.

- Margen neto: La utilidad neta es el margen de beneficio que obtiene un negocio o empresa después de haber pagado puntualmente los impuestos, comisiones y gastos derivados del trabajo desempeñado.

Contamos con tipos de utilidad: La utilidad económica en términos económicos hablamos de utilidad para referirnos al provecho que un producto

o servicio aporta a su destinatario final que, normalmente, es su consumidor. También se tiene la utilidad financiera, en el ámbito de las finanzas también se asocia el término utilidad a la ganancia que se consigue a partir de una inversión o venta. Por otro lado, la capacidad que tiene algo para generar suficiente utilidad o ganancia; por ejemplo, un negocio es rentable cuando genera mayores ingresos que egresos, un cliente es rentable cuando genera mayores ingresos que gastos, un área o departamento de empresa es rentable cuando genera mayores ingresos que costos.

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

- Enfoque: Cuantitativa
- Tipo: aplicada
- Niveles: descriptiva

3.2. Diseño de investigación

Presenta la estrategia del investigador para alcanzar sus objetivos.

- No experimental

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: La estación de servicios PLAZA E.I.R.L. en la ciudad de Chiclayo, 2021.

3.4. Criterios de selección

La razón por la que se decide realizar esta investigación en la estación de servicios PLAZA E.I.R.L. de Chiclayo, es por la problemática siguiente: Falta de control de inventarios para el eficiente abastecimiento e incremento de la utilidad en la estación.

3.5. Operacionalización de variables

Variables y operacionalización

- Variable independiente: Gestión de inventarios
- Variable interviniente: Abastecimiento
- Variables dependientes: Utilidad

Tabla 1: Operacionalización de Variable

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR
Variable independiente: Gestion de inventarios	Duran (2012), se debe mantener un nivel adecuado de inventario, ya que, si se mantienen inventarios demasiados elevados, el costo de mantenimiento será elevado implicando problemas financieros a la empresa. Los inventarios se deben manejar con optimización, son la base principal de las empresas, sin ellos no se puede realizar ningún tipo de venta.	Aplicación del control de inventarios	Gestion de inventarios	Eficiencia
				Eficacia
				Productividad
			Control de inventarios	Políticas de control
				Procedimientos de control
				Clasificación de inventarios según el momento
				Clasificación de inventarios según la logística
Indicadores	Ratio de rotación de inventarios			
	Ratio de periodo de inventarios			
Variable interviniente: Abastecimiento	Ellram & Cooper (2014) El concepto de la cadena de suministro y sus componentes surge a partir de materias primas extraídas desde el primer proveedor hasta los productos de venta al por menor, listos para su compra por los consumidores.	Abastecimiento de productos	Cadena de suministros	Suministro
				Fabricacion
				Distribucion
				Utilidad bruta
Variable dependiente: Utilidad	Pinacho (2015), si la empresa no tiene dinero líquido para afrontar sus compromisos genera un efecto dómino negativo en toda la economía al dejar de pagar a sus acreedores estos también dejaran de pagar sus compromisos.	Utilidad para la estación	Analisis de utilidad	Utilidad operacional
				Utilidad neta
				Utilidad financiera
			Tipos de utilidad	Utilidad economica

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- Entrevista: Se realizará un contacto directo con el personal administrativo de la estación de servicios Plaza E.I.R.L de Chiclayo.
- Observación Directa: Mediante la observación se va a identificar y evaluar las existencias en el almacén.
- Análisis Documental: Se analizará la deficiencia del conocimiento del control de inventarios.
- Análisis Interpretativo: Explicar el impacto de la aplicación de la gestión de inventarios e influencia en la utilidad.
- Diseño de propuesta: Se realizará una gestión de inventarios para un eficiente abastecimiento e incremento de la utilidad en la estación de servicios plaza E.I.R.L. en la ciudad de Chiclayo, 2021.

3.7. Procedimientos

- a) Selección de recolección de datos.
- b) Recoger la información referida de la estación de servicios Plaza E.I.R.L. de Chiclayo.
- c) Aplicación de la gestión de inventarios para un eficiente abastecimiento e incremento de la utilidad en la estación de servicios plaza E.I.R.L. en la ciudad de Chiclayo.
- d) Preparar las observaciones, registros y mediciones que se han obtenido en el transcurso del tiempo.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

- a) Describir la aplicación de la gestión de inventarios para un eficiente abastecimiento e incremento de la utilidad en la estación de servicios plaza E.I.R.L. en la ciudad de Chiclayo. (Entrevista a la administración de la estación).

- b) Elaborar cuadro con la información de los inventarios y pérdidas monetarias en los tiempos de desabastecimientos de la estación de servicios Plaza E.I.R.L.
- c) Determinar el nivel de la gestión de la administración en el control de inventarios para la buena rotación de los productos y estar en permanente abastecimiento.
- d) Determinar los efectos que puede generar en la utilidad ante una mala gestión en el control de inventarios en la estación de servicios Plaza E.I.R.L.

3.9. Matriz de consistencia

Tabla 2: Matriz de consistencia

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO PRINCIPAL	HIPOTESIS	VARIABLES	
¿Cuál es el impacto en la utilidad con la gestión y el control de inventarios para el eficiente abastecimiento en la Estación de Servicios Plaza E.I.R.L en la ciudad de Chiclayo, 2021? ☒	Evaluar la gestión y el control de inventarios para el eficiente abastecimiento e incremento de la utilidad en la Estación de Servicios Plaza E.I.R.L en la ciudad de Chiclayo, 2021.	Si es aceptado la gestión de inventarios se tendrá un eficiente abastecimiento e incremento de la utilidad en la estación de servicios plaza E.I.R.L. en la ciudad de Chiclayo, 2021.	Dependientes: Gestión de inventarios Interviniente: Abastecimiento Independientes: Utilidad	
	OBJETIVO ESPECIFICO		DIMENSIONES	INDICADOR
	a) Explicar la distribución de productos en la estación de servicios PLAZA E.I.R.L., en la ciudad de Chiclayo.		Gestion de inventarios	Eficiencia
	b) Describir el proceso de inventarios y determinar su eficiencia a través de indicadores de su abastecimiento y control en la estación de servicios PLAZA E.I.R.L., en la ciudad de Chiclayo.		Control de inventarios	Eficacia
	c) Cuantificar las pérdidas de ventas en los días de desabastecimientos y determinar la utilidad no percibida en la estación servicios PLAZA E.I.R.L., en la ciudad de Chiclayo.			Productividad
	d) Elaborar políticas y procedimientos para el eficiente abastecimiento y control de inventarios y su incidencia en la utilidad en la estación servicios PLAZA E.I.R.L., en la ciudad de Chiclayo.		Indicadores	Políticas de control
				Procedimientos de control
			Cadena de suministros	Clasificación de inventarios según el momento
				Clasificación de inventarios según la logística
			Análisis de utilidad	Ratio de rotación de inventarios
	Ratio de periodo de inventarios			
	Tipos de utilidad	Suministro		
		Fabricación		
		Distribución		
		Utilidad bruta		
		Utilidad operacional		
		Utilidad neta		
		Utilidad financiera		
		Utilidad economica		
DISEÑO Y TIPO DE:	POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO		PROCEDIMIENTO Y PROCESAMIENTO DE DATOS	
Tipo y nivel de investigación Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Niveles: Descriptiva Diseño de investigación: No experimental	Población y muestra: La empresa es la estación de servicios PLAZA E.I.R.L. en la ciudad de Chiclayo, 2021.		a) Describir la aplicación el control de inventarios para un eficiente abastecimiento e incremento de la utilidad en la estación de servicios plaza E.I.R.L. en la ciudad de Chiclayo. b) Elaborar cuadro con la información de los inventarios y pérdidas monetarias en los tiempos de desabastecimientos de la estación de servicios Plaza E.I.R.L. c) Determinar el nivel de la gestión de la administración en el control de inventarios para la buena rotación de los productos y estar en permanente abastecimiento. d) Determinar los efectos que puede generar en la utilidad ante una mala gestión en el control de inventarios en la estación de servicios Plaza E.I.R.L.	

3.10. Consideraciones éticas

La información que se ha obtenido de la estación de servicios PLAZAE.I.R.L. de Chiclayo se considera de confidencialidad y no puede ser manipulada por terceros, solo es para efectos de investigación.

IV. Resultados y discusión

4.1. Resultados

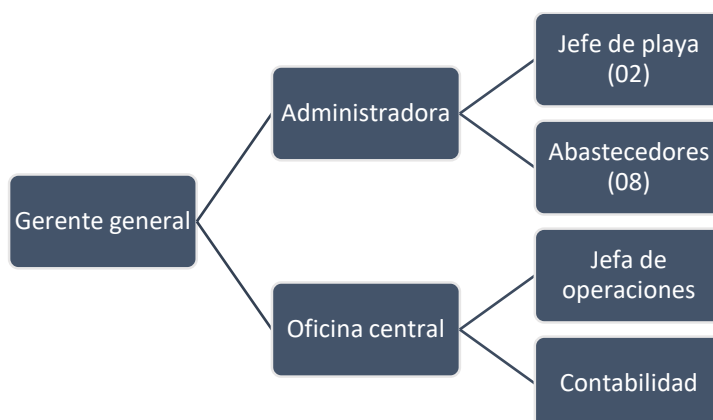
4.1.1. Proceso de distribución de productos en playa de servicios

Información general de la empresa

Estación de Servicios Plaza E.I.R.L con RUC 20606562811, ubicada en la Mz. S1 Lote. 14 urb. Ciudad del chofer – Chiclayo – Chiclayo – Lambayeque, dedicada a la venta de hidrocarburos y GLP. Tiene como misión proporcionar con profesionalismo servicios de venta de combustibles y GLP; satisfaciendo con calidad, honestidad, y respeto sus necesidades. Por otro lado, tiene como visión lograr la expansión y consolidación. Ofreciendo siempre un servicio de calidad, con la honestidad que nos distingue, para continuar siendo su estación de confianza. Por último, como valores la honestidad, calidad, profesionalismo, respeto y actitud de Servicio.

Estructura organizacional

Figura 1: Estructura organizacional



Fuente: Estación de servicios Plaza E.I.R.L

Elaboración: Entrevista administración

Proveedores

Empecemos por la raíz de los productos, la exploración; se buscan reservas que permitan obtener producción de hidrocarburos para esto se necesita maquinarias de última generación para evitar derrames, no hay certeza de que en aquella reserva se obtenga la materia prima, luego del hallazgo se transporta la materia hacia la planta donde se realizara la separación de componentes o exportación, los transportes pueden ser gasoductos, camiones, tanques de ferrocarriles, etc. El

siguiente paso es la refinación es la actividad principal de todo este proceso, es ahí donde se separan la gasolina, petroloero, glp, claro con los componentes esenciales para cada producto.

Figura 2: Cadena de valor del petróleo y sus derivados



Fuente y elaboración: OSIGNERMIN

En la etapa final después de la refinación es el transporte hacia las plantas donde las cisternas de las estaciones de servicios van por el producto terminado y pasan a ser comercializados de manera minorista, hasta que esta llegue al consumidor final. El Perú contribuye con esta materia prima a nivel mundial en un 0.1%.

Según el MIDAGRI en el Perú se producen alrededor de 36 millones de barriles anuales de petróleo crudo. Cada barril son 42 galones de crudo. La selva es la región más productiva, con un promedio de 24,8 millones de barriles al año (equivalente a 68000 barriles* por día), produciendo el 70% del petróleo crudo del país. La costa le sigue con 6,8 millones de barriles al año (18500 barriles diarios), produciendo el 19% del petróleo crudo del país. El resto es extraído del zócalo continental, por medio de plataformas en el mar, que producen 4,4 millones de barriles al año (equivalente a 12000 barriles diarios).

Según precisó la Sociedad Peruana de Hidrocarburos, hoy en día el Perú gasta S/ 60 millones diarios en importar combustible para satisfacer su demanda cuando existen los recursos suficientes para cubrir el consumo.

La estación cuenta con una alianza con la marca Repsol quien es nuestro proveedor líder desde que se inició la estación de servicios Plaza por 10 años para que nos abastezcan. También contamos con otros proveedores secundarios quienes nos proveen en escasas situaciones estas son:

- Petroperú: Empresa dedicada a la venta por mayor de hidrocarburos y GLP, es una entidad del estado peruano. Podemos comprar en planta Eten, Salaverry o Talara.
- Global Fuel: Empresa dedicada a la venta por mayor de hidrocarburos, esta empresa compra al por mayor a Petroperú y estos revenden.
- Phoeninca: Empresa dedicada a la venta de hidrocarburos en planta Callao Lima. La cisterna va a esta planta solo a comprar G98, ya que en Chiclayo no hay.
- Mega Gas: Empresa dedicada a la venta por mayor de GLP, cuando el glp se pone escaso en la planta se compra a esta empresa para evitar desabastecimientos.

Distribución de productos en la estación

Los productos que se ofrecen en esta estación de servicios tienen composición distinta, detallado en lo siguiente:

Figura 3: Productos que ofrecen

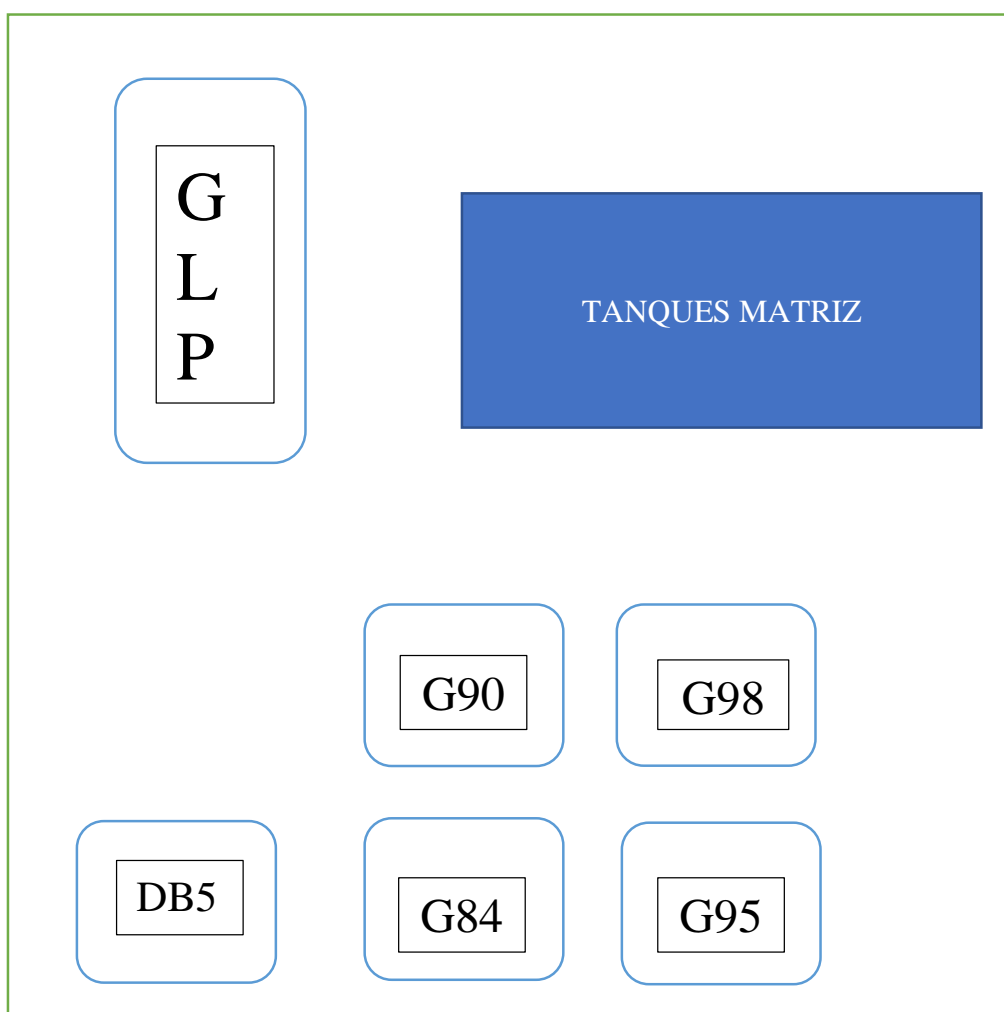


Fuente: Estación de servicios Plaza E.I.R.L

Elaboración: Entrevista administración

La estación cuenta con cinco tanques cada uno tiene un producto, el tanque de DB5 abastece a la isla 1,2 y 3; el tanque de G90 abastece a la isla 2 y 3; el tanque de G84 abastece a la isla 1 solamente; el tanque G95 abastece a la isla 1, 2 y 3; el tanque G98 abastece a la isla 1,2 y 3 y por último el tanque del GLP abastece a la isla 4 y 5. Se tiene 5 dispensadores, en la isla 1 el primer dispensador tiene los productos DB5, G84, G95 y G98, en la isla dos y en la isla 3 se tienen los productos DB5, G90, G95 y G98; por ultimo en la isla 4 están dos dispensadores 4 y 5 están en una sola isla son del producto GLP.

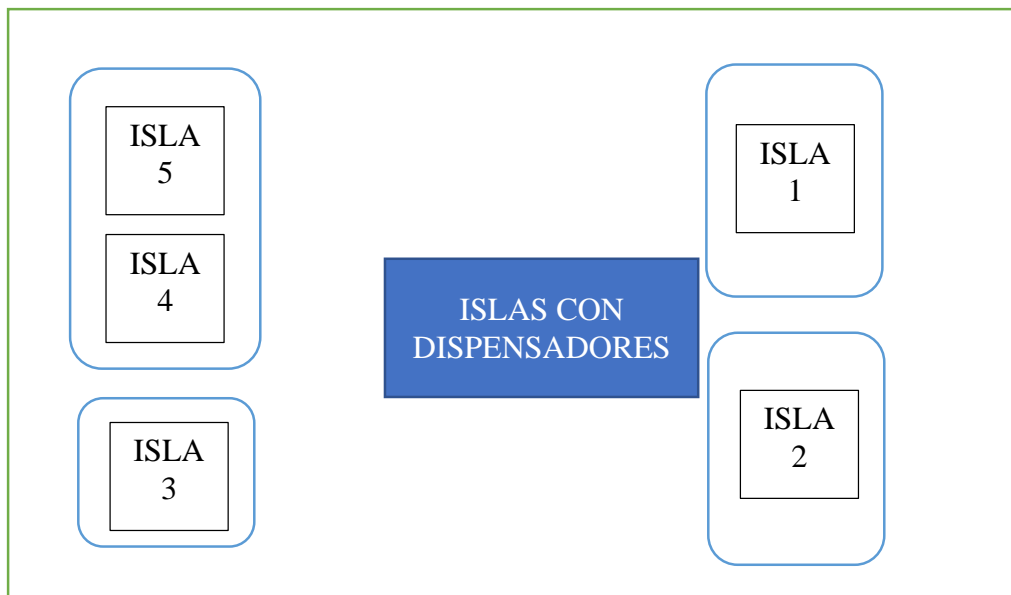
Figura 4: Distribución de productos en la estación.



Fuente: Estación de servicios Plaza E.I.R.L

Elaboración: Entrevista administración

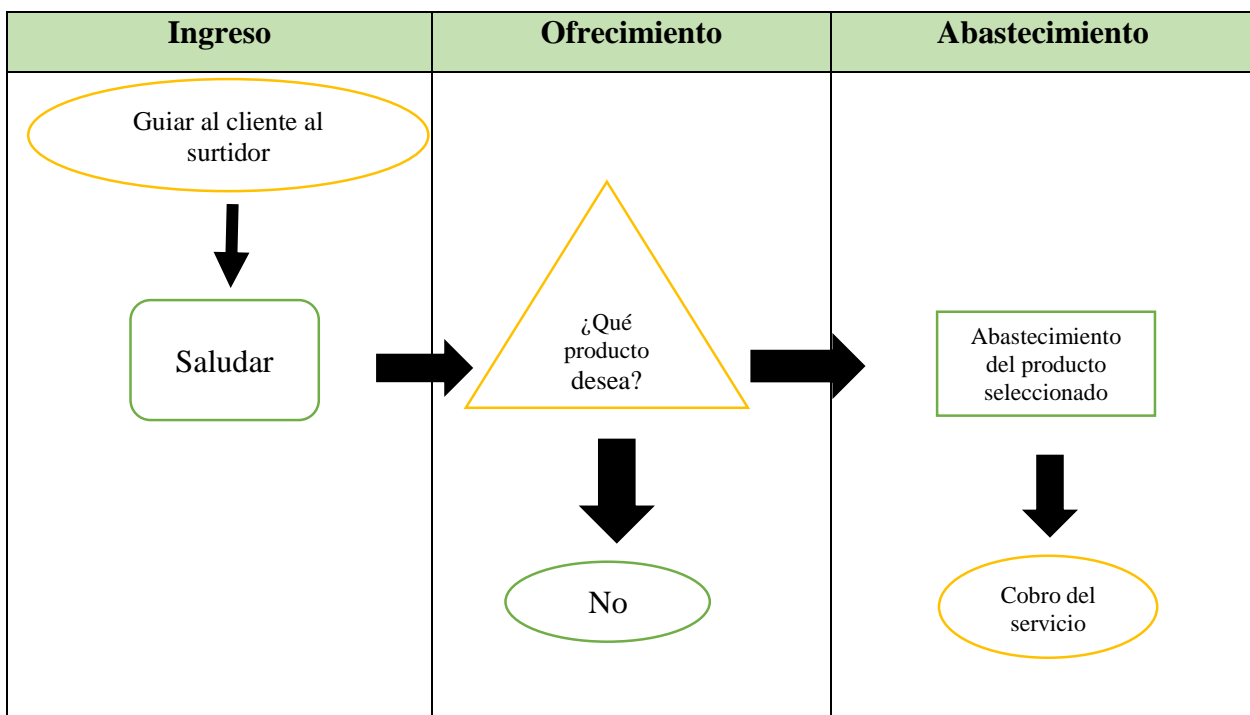
Figura 5: Distribución de islas en la estación



Fuente: Estación de servicios Plaza E.I.R.L

Elaboración: Entrevista administración

Figura 6: Flujograma de ciclo de venta en playa



Fuente: Estación de servicios Plaza E.I.R.L

Elaboración: Entrevista administración

El ciclo de ventas inicia con guiar al cliente hacia el lugar de atención, luego se acercarse al vehículo por la ventanilla del piloto después se saluda amablemente con la frase “Buenos días/Tardes/Noches, bienvenido”, se le realiza la siguiente pregunta:

¿Qué producto desea?, se menciona: “Marcador en cero”, se le ofrece la promoción actual y servicios de cortesía, se realiza el cobro, se le pregunta si desea boleta o factura, se le entrega el comprobante y finalmente se despedido con la siguiente frase: “Gracias por venir”.

Servicios de la estación de servicios

Adicionalmente a la comercialización de Gasol y GLP, se tiene los servicios de Market (dedicada a la venta de snack, gaseosas, agua, etc.), por otro lado tenemos al Car Wash (dedicada al lavado y auto lavado de vehículos), también una llantería, todos los servicios alquilados por terceros.

Clientes potenciales

Tabla 3: Clientes potenciales

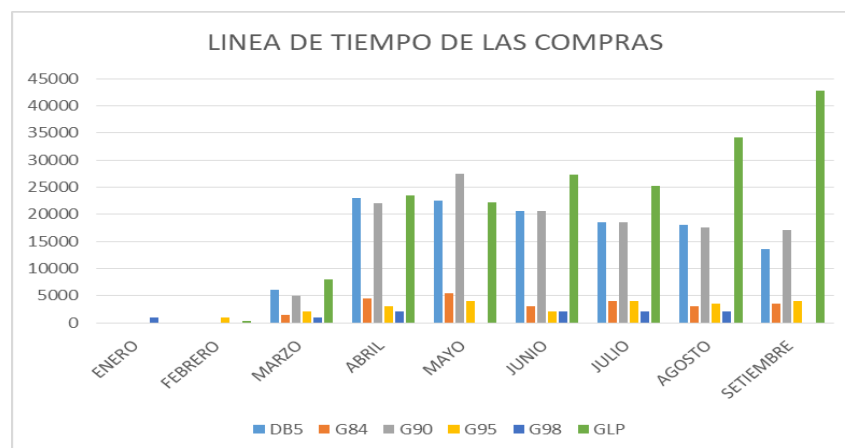
CLIENTES	PRODUCTO	GALONES (MES)
Expreso Interprovincial DORADO	DB5	3700
Corporación Avícola RM	DB5	450

Fuente: Estación de servicios Plaza E.I.R.L

Elaboración: Entrevista administración

Los clientes potenciales de la estación de servicios Plaza E.I.R.L. son dos clientes claves, la empresa Expreso Interprovincial DORADO dedicada al rubro de servicios de transporte, abasteciendo 3700 galones mensuales, una unidad por día. Por otro lado, tenemos a la empresa corporación Avícola RM, dedicada al rubro de venta de pollos, abasteciendo sus unidades vehiculares por un promedio de 450 galones al mes.

Figura 7: Línea de tiempo de compras (Enero – Septiembre)

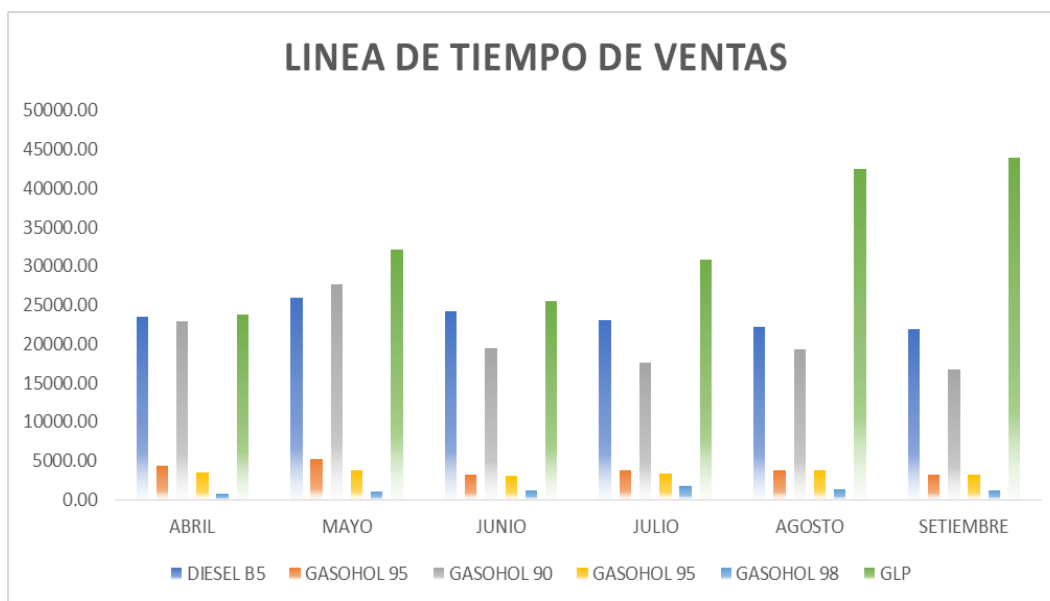


Fuente: Estación de servicios Plaza E.I.R.L

Elaboración: Entrevista administración

Las compras iban en ascenso desde marzo hasta mayo con precios bajos, al aumentar precios, así como otros factores como atención al público, cambio de personal, han ido disminuyendo por la reducción de demanda. Los productos con más rotación son el DB5, G90 y el GLP, productos más destacados de la estación.

Figura 8: Línea de tiempo de ventas (Abril – Septiembre)



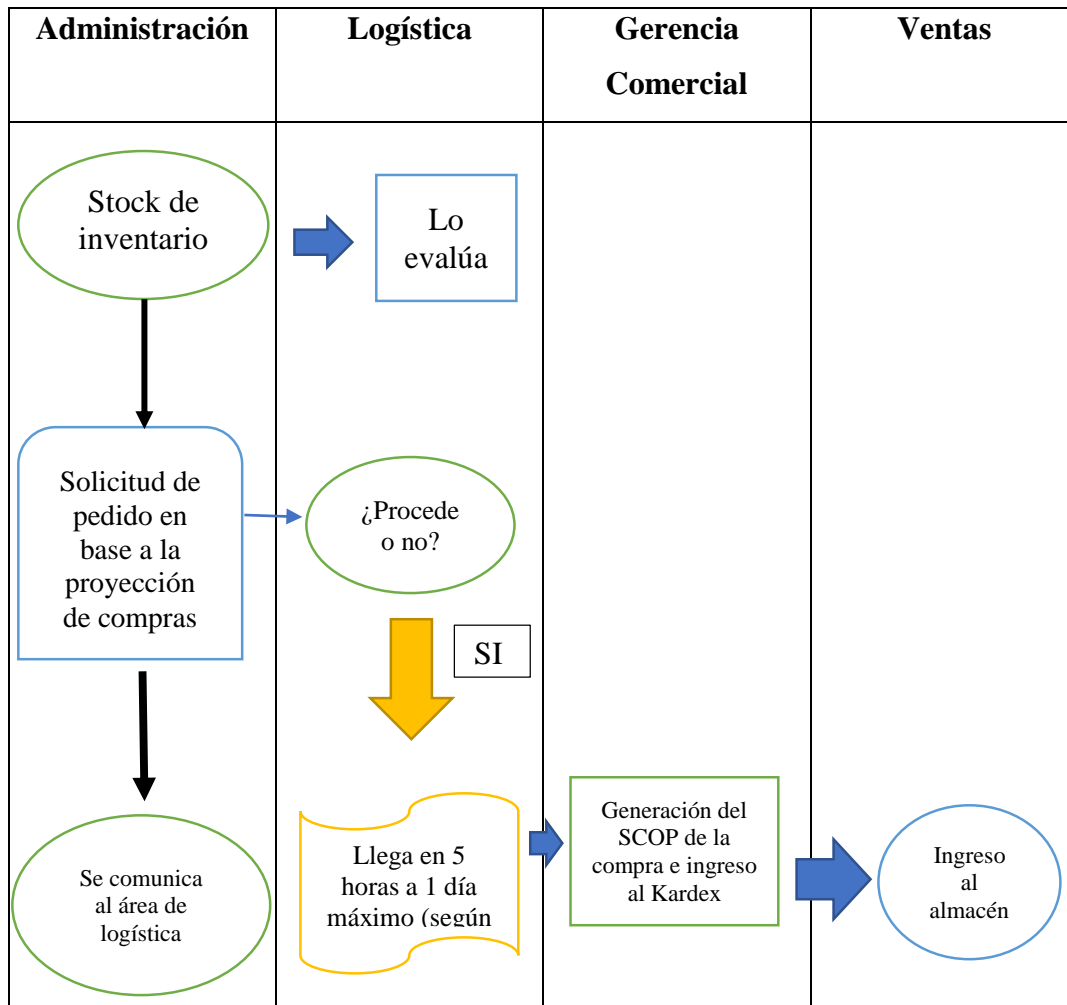
Fuente: Estación de servicios Plaza E.I.R.L

Elaboración: Entrevista administración

El producto que ha ido en evolución constante es GLP, en el mes de setiembre se logró vender 43869.98 galones, tenemos al G90 en asensos y en bajas, no tiene estabilidad ya que es el Gasol que más consume el público, después vemos al DB5 quien de un crecimiento ha ido en decrecimientos, por último, tenemos a la G84 que es poca consumida por ser la más barata de las Gasol al igual que la G95 y G98 que por ser las más Premium pocas consumidas.

4.1.2. Eficiencia del proceso de abastecimiento y control

Figura 9: Flujoograma de procesos de inventarios



Fuente: Estación de servicios Plaza E.I.R.L

Elaboración: Entrevista administración

El primer paso es recepción del pronóstico de compra por parte del administrador. Tener en claro la capacidad de los tanques. Ver la rotación y promedio de venta diario de cada producto, determinar el stock actual de cada producto. Análisis del tiempo de entrega de las compras y costo de transporte. Programación de compra teniendo en cuenta los 4 primeros pasos. En primer lugar el análisis y selección de proveedores teniendo en cuenta precio, calidad y rapidez en la atención. En segundo lugar realizar cuadro de pagos autorizado por el jefe comercial y por el gerente general quienes giran el cheque y se cancela a proveedores. En tercer lugar, la generación de SCOP, órdenes de pedido en Osinergmin. Por último, enviar correo a proveedores con los SCOP y vouchers de pago para que emitan la orden, coordinar con el transportista para que pase

la orden en planta y así poder obtener su turno de carga. Realizar el despacho de producto en Planta, realizar el monitoreo al transportista desde que sale de planta hasta que llegue a la estación, descarga de productos. Ingreso almacén y registrar en los formatos de descarga por el jefe de playa y administrador si es que se encuentra en sus horas laborales.

Stock mínimo de inventarios

El Stock mínimo en la estación de servicios es lo mínimo en gasolina, petróleo y GLP para abastecer a sus clientes en 24 horas, sin ello la estación no podría realizar ventas. En galones tenemos lo siguiente de stock mínimo:

Tabla 4: Stock mínimo de inventarios

PRODUCTO	CAPACIDAD DE TANQUE (GALONES)	STOCK MINIMO/GALONES
G84	2000	40
G90	2500	550
G95	2000	105
G98	2500	40
DB5	4500	523
GLP	5000	1447

Fuente: Estación de servicios Plaza E.I.R.L

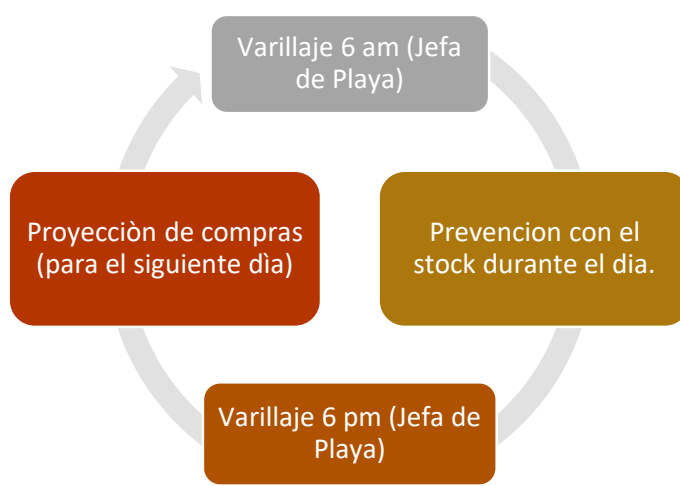
Elaboración: Entrevista administración

Se vende mayormente en la estación en líquidos G90 con un promedio de 550 galones mínimos diarios, siguiendo el DB5 con un promedio de 523 galones, después la G95 con un promedio de 105 galones y finalmente un promedio igualitario de 40 galones la G84 y la G98. Por otro lado, tenemos al GLP con un promedio diario de 1447 galones.

Matriz de actividades para el control de inventarios

Para el control de inventarios en la estación de servicios PLAZA E.I.R.L. se realiza las siguientes actividades en el día:

Figura 10: Matriz de actividades para control



Fuente: Estación de servicios Plaza E.I.R.L

Elaboración: Entrevista administración

La jefa de playa toma varillaje de cada tanque por producto en líquidos y tomar la tele medición de GLP a las 7 de la mañana. El administrador prevé durante el día el stock según el varillaje de las 7 am hasta 6 pm. La jefa de playa tomar varillaje a las 6 pm. El administrador en base al varillaje de las 6 pm realiza la proyección de compras para el día siguiente.

Directorio de indicadores

Estos indicadores de gestión ayudaran a controlar los inventarios de la estación, una forma de recopilar datos sobre ello, para evitar errores y faltantes de estos. Tenemos los siguientes:

- La rotación de inventarios: Permite identificar cuántas veces se convierte el inventario en dinero o en cuentas por cobrar. Con ello determinamos la eficiencia en el uso del capital de trabajo de la empresa. La rotación de inventarios se determina dividiendo el costo de las mercancías vendidas en el periodo entre el promedio de inventarios durante el periodo. Formula, $(\text{Coste mercancías vendidas} / \text{Promedio inventarios}) = N \text{ veces.}$
- Stock Medio: $(\text{Año 1} + \text{Año 2}) / 2$
- Insumo de medición (Varillaje) constante en el caso de líquidos.
- El control de GLP mediante su tele medición o reloj.

- Para la verificación de la compra en cada cisterna de líquidos, tiene un disco en el tanque para medir si la cantidad comprada está completa, esta es visualizada, confirmada por la jefa de playa y administrador.
- Para la verificación de la compra en la cisterna de GLP, tiene un programador en la que se descarga los galones marcados desde la cisterna, arrojando al final un documento donde valida los galones descargados.

4.1.3. Ingresos no percibidos por desabastecimientos

Desabastecimientos en productos

Para cuantificar las pérdidas se necesitó de las ventas en galones diarios, determinar los días en desabastecimiento de aquel producto o productos, un promedio de las ventas en galones de cada mes para cuantificarlos. Días desabastecidos por diferentes productos a continuación:

Tabla 5: Desabastecimientos en productos

VENTAS				
FECHA	PRODUCTO	GALONES	PRECIO	TOTAL
23-May	GLP (litros)	4194.05	2.09	S/.8,765.56
27-May	GLP (litros)	4194.05	2.09	S/.8,765.56
6-Jul	G95	116.08	16.99	S/.1,972.27
7-Jul	G95	116.08	16.99	S/.1,972.27
28-Jul	G98	57.47	17.99	S/.1,033.87
29-Jul	GLP (litros)	3889.73	2.19	S/.8,518.52
27-Set	G95	110.10	17.59	S/.1,936.66
TOTAL		12677.57		S/.32,964.70

Fuente: Estación de servicios Plaza E.I.R.L

Elaboración: Entrevista administración

Para poder hallar las ventas en promedio para cada día, se tomó las ventas totales de cada mes por producto entre los días en los que se han vendido, se sacó un promedio diario. Estas son las fechas en las que se ha quedado desabastecida la estación de los productos siguientes: GLP, G95 y G98, por un monto total de S/32, 964.70 soles entre los meses de abril y setiembre. Para poder determinar la totalidad de galones sin vender en estos días, se tiene que convertir de litros a galones en el caso de GLP, por ejemplo, en el día 23/05/21, no se vendió un promedio de 4,194.05 litros para convertir a galones se divide entre 3.785 litros equivalente a un galón, entre esa división se tiene un total

de 1108.07 galones. Entonces el total de galones no vendidos en promedio es 3,643.54 en estos 7 días en desabastecimientos.

Tabla 6: Estado de resultado integral por la utilidad no percibida

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL POR NATURALEZA		
Al 31 de setiembre de 2021 (Expresado en Nuevos Soles)		
		2021
	Ventas Netas	32,965
(+/-)	Producción almacenada	
(+/-)	Producción inmo	
	Producción Total	32,965
(-)	Compra de mercaderías	25,280
(+/-)	Variación de mercaderías	-
(-)	Compra de materias primas y auxiliares	
	Compra de envases y embalajes	
(-)	Compra de suministros	
(+/-)	Variación de :	7,685
	Materias primas y auxiliares	
	Envases y embalajes	
	Suministros	
(-)	Servicios prestados por terceros	931
	VALOR AGREGADO	6,754
(-)	Gastos de Personal	1,715
(-)	Tributos	-
	EXCEDENTE BRUTO DE EXPLOTACION	5,039
(-)	Otros Gastos de gestión	29
(-)	Valuación y deterioro de activos y provisor	-
(+)	Ingresos diversos	544
	RESULTADO DE EXPLOTACION	5,554
(+)	Ingresos financieros	-
(-)	Gastos financieros	-
	RESULTADO DEL EJERCICIO	5,554

Fuente: Estación de servicios Plaza E.I.R.L

Elaboración: Entrevista administración

Para determinar la utilidad no percibida por estos días en desabastecimiento se realizó un estado de resultados con los días desabastecidos. Considerando las compras en estos meses, basados en estos días, la planilla con su costo diario, gastos e ingresos de alquileres de llantería, lavadero y market, se llegó a determinar que la utilidad no percibida en estos días asciende a S/ 5,554.00 soles.

4.1.4. Políticas y procedimientos para la mejorar la eficiencia del control de inventarios.

Tabla 7: Políticas y procedimientos para el eficiente abastecimiento

Cargo	Política	Procedimiento
Gerencia Comercial	Compras realizadas para abastecer eficientemente para la estación. Manejar precios de cada proveedor y que sea la indicada para cada estación.	Solicitar oportunamente precios comparativos a control interno según producto. Elegir al proveedor o proveedores según condiciones comerciales para la compra de productos, realizar el pago y cerrar la compra lo más pronto posible.
Control interno	Mantener al día información sobre indicadores de stock de cada producto. Solicitar proyección de compras al cierre de turno al administrador.	Solicitar al administrador(a) su stock a las 7 am, 12 am y 7 pm. Revisar la información y analizar si necesita de productos para el almacén. Requerir su proyección de compras según su stock mínimo según sus ventas diarias, para el día siguiente antes de que termine su turno laboral.
Administración	Verificar el stock mínimo por cada producto. Gestionar las compras del día y en especial los fines de semana para dejar abastecida la estación.	Debe tener un stock mínimo según sus ventas diarias de acuerdo a cada producto, ya que hay variantes. Solicitar a control interno sus compras en proyección para cada día, para los días sábados y domingos en las que no trabaja las áreas administrativas con más eficiencia aun porque son días sin monitoreo constante.
Jefe de playa	Generar la información inmediatamente de medición de los productos cada que se le solicite. Informar administración si hay un posible desabastecimiento según mediciones.	Realizar el varillaje del producto(os) en líquidos y toma de medición de GLP con rapidez y eficacia. Tener conocimiento previo a las ventas diarias, movimiento de los clientes e informar administración si se necesita de algún producto, el jefe de playa es un apoyo fundamental de la administración, quien es la persona que controla en playa al personal, atención al público e informante de algún suceso inusual en la estación, toda la estación deberá estar operativa.

Tabla 8: Políticas y procedimientos para el abastecedor en el manejo de los medios de cobro

Medios de pago	Política	Procedimiento
Efectivo	Depositar en bóveda cada 300 soles.	Mínimo en caja debe de tener 180 soles, al llegar a 300 deberá depositarlo en bóveda bajo la supervisión del administrador (ra).
Transferencia	Realizar transferencia a la cuenta de la empresa.	Brindar la cuenta bancaria al cliente, solicitar la captura de pantalla, enviarle a la administradora y esta envía a control interno para confirmar si el pago esta concretado.
POS	Pago con cualquier tarjeta de débito o crédito.	Alcanzar el POS al cliente para realizar el cobro en presencia de él o ella. Si es de crédito firmar el cliente el recibo original del pago.
Vales (Pagos adelantados o descuentos de clientes potenciales)	Dar vales a los clientes autorizados para abastecimientos con descuentos o con pagos adelantados.	Realizar el vale, tomarle foto al vehículo, a la pantalla del surtidor y factura, enviar evidencias al administrador (ra).

Tabla 9: Estado de resultado integral sin desabastecimiento

ESTACION DE SERVICIOS PLAZA EIRL		
ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL		
POR NATURALEZA		
Al 31 de setiembre de 2021		
(Expresado en Nuevos Soles)		
		2021
	Ventas Netas	6,416,782
(+/-)	Producción almacenada	
(+/-)	Producción inmo	
	Producción Total	6,416,782
(-)	Compra de mercaderías	5,123,908
(+/-)	Variación de mercaderías	-
(-)	Compra de materias primas y auxiliares	
	Compra de envases y embalajes	
(-)	Compra de suministros	
(+/-)	Variación de :	1,292,874
	Materias primas y auxiliares	
	Envases y embalajes	
	Suministros	
(-)	Servicios prestados por terceros	48,811
	VALOR AGREGADO	1,244,063
(-)	Gastos de Personal	88,200
(-)	Tributos	-
	EXCEDENTE BRUTO DE EXPLOTACION	1,155,863
(-)	Otros Gastos de gestión	1,500
(-)	Valuación y deterioro de activos y provision	-
(+)	Ingresos diversos	28,000
	RESULTADO DE EXPLOTACION	1,182,363
(+)	Ingresos financieros	-
(-)	Gastos financieros	-
	RESULTADO DEL EJERCICIO	1,182,363

Fuente: Estación de servicios Plaza E.I.R.L

Elaboración: Entrevista administración

Estos desabastecimientos tienen mucha incidencia en las utilidades de cada empresa en el caso de la estación Plaza se hubiera obtenido una utilidad de S/ 1,182.363 soles del mes de abril hasta setiembre, pero por la falta de eficiente en el abastecimiento en siete días de diferentes meses, solo se obtuvo una utilidad de S/ 1,175.61 soles.

4.2. **Discusión**

La estación de servicios Plaza EIRL en la situación como se encuentra presenta deficiencias en la distribución de los inventarios, lo cual, no permite un adecuado manejo de los mismos, en cuanto al proceso de compras en los meses enero a setiembre se constató una variación en los precios de marzo, abril, junio, julio en productos de DB5, G90 y GLP, la rotación del personal, por ende, estas deficiencias ocasionan una disminución de la demanda. Por otro lado, en las ventas de la empresa se encontraron asensos en el producto de G90 por el hecho de ser menos consumida por los clientes. De acuerdo a Baily (2002), el proceso de compras dentro de una organización consiste en precisas cuáles son sus necesidades de bienes y servicios, identificando y comprando los proveedores y abastecimientos que se tienen disponibles, negociar con sus proveedores quienes constituyen las fuentes de abastecimiento o de algún modo llegar a convenios en los cuales se estipulan los términos de compra.

En cuanto a los inventarios y el proceso que realiza la empresa, se constató deficiencias en la rotación de sus productos, ya que algunos de ellos no son consumidos en mayores veces lo que ocasiona pérdida de ventas. Así mismo, al verificar el stock mínimo de inventarios, genera confusión en la cantidad de galones, porque no se tiene un control permanente que a veces es ocasionado por el cambio de personal. Y Díaz (1999: 3) menciona que los inventarios son la cantidad de bienes que una empresa mantiene en existencia en un momento dado, bien sea para la venta ordinaria del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización. Constituye el nexo entre la producción y la venta de un producto y representa una inversión considerable para la empresa, lo cual debe ser controlado cuidadosamente por ser el activo corriente de menor liquidez.

Por otra parte, se constató pérdida de ventas por el desabastecimiento en la empresa, la cual se ha quedado desabastecida la estación de los productos siguientes: GLP, G95 y G98, por un monto total de S/32, 964.70 soles entre los meses de abril y setiembre, tomando como resultado final que 7 días se encuentra desabastecida, lo que ocasiona que la empresa no obtenga

una utilidad esperada. (Flynn, 2012), (Christopher, 1998), mencionan que el abastecimiento o aprovisionamiento es la función logística mediante la cual se provee a una empresa de todo el material necesario para su funcionamiento. La actividad de suministro hace referencia al conjunto de tareas que tienen como finalidad aprovisionar de materiales al almacén.

Después de los resultados encontrados y las deficiencias mencionadas anteriormente, se elaboró políticas y procedimientos para el control de los inventarios como también para el desabastecimiento, las cuales han sido expuestas a detalle para mejorar su distribución, abastecimiento y disminuir pérdidas en las utilidades de la empresa. Westreicher (2021), menciona que las políticas sirven para definir cómo se va a administrar el inventario, tanto en el nivel stock, su ubicación, su valoración, entre otros aspectos, así mismo, buscarán, entre otros objetivos, evitar o reducir las pérdidas por daños, así como minimizar los costos de almacenamiento. Esto, tomando en cuenta que se debe pagar un alquiler al dueño del almacén por guardar la mercancía en su local.

V. Conclusiones

La evaluación de la gestión de operaciones y el control de inventarios permitirá mejorar la ineficiencia en el abastecimiento de productos, la cual viene ocasionando disminución de la utilidad en la estación de servicios plaza. Se encontró que las principales razones de esta situación son: mala toma de lectura de stock, incorrecta conversión de varillaje a galones en productos líquidos y en la tele medición del producto glp, mala verificación de la recepción de la compra generando pérdidas en los stocks, todo ello genera información errada en los reportes internos.

Las ventas se organizan por islas, en las cuales se ubican maquinas abastecedoras. Pudo observarse que las operaciones de distribución interna de combustibles por isla se encuentran organizadas. Existe un tanque general por cada producto desde donde se asigna productos en función a cada máquina abastecedora. El control de los inventarios plantea mediciones por varillaje a diversas horas del día para conocer las modificaciones de los saldos de stock. Persiste limitaciones en la comunicación interna de la empresa, que afectan al normal abastecimiento de productos.

Las pérdidas monetarias de la empresa llegaron a s/. 5,554 soles, por los días de desabastecimiento, el cual fue medido entre los meses de abril a setiembre.

Para mejorar estas deficiencias y superarlas, debe optimizarse los procedimientos y las políticas de la gestión, controlar inventarios y planificar el abastecimiento, así como también medir la incidencia del desabastecimiento en las utilidades de la empresa.

VI. Recomendaciones

La estación debe implementar mejoras como la medición de los productos, enviar correctamente sus varillajes (conversiones en galones) y reloj de GLP, para que el área de logística (compras) se les permita evaluar que productos programar para la estación.

En el caso de los transportes que son las cisternas es fundamental que monitoreen constantemente, puede que no lleguen al nivel del disco, el encargado debe supervisar y constatar que el monto de galones llegue completos para que no se tenga pérdidas en el stock.

Agilizar y monitorear a las cisternas para que lleguen antes de que se agote el producto, así evitamos un desabastecimiento en la que perjudique la utilidad de la empresa.

Generar una proyección de compras de un día para el otro, analizar constantemente las ventas e informar a logística como a gerencia. La proyección tiene que ser muy coherente y razonable solicitando lo justo y necesario.

Si se obtiene nuevos clientes potenciales generar una alerta para incrementar las compras para la estación, así mantener al cliente satisfecho con su compra de igual manera a los clientes cotidianos.

Tomar como referencia las mejorías de procedimientos y políticas de toda la operación, en base a un control eficientemente los inventarios desde las labores de los jefes de playa hasta los gerentes generales.

VII. Lista de referencias

- Acosta, E. E. (2012). Simulación en tiempo discreto de un proceso de abastecimiento de combustible como una herramienta de toma de decisiones: Caso estación de servicios en Barranquilla. *Unilibre*, 3-5.
- Acosta, J. S., & Mora, M. V. (2015). Administración de almacenes y control de inventarios. Lima: Enciclopedia Virtual.
- Barbosa Guerrero, L. y. (2019). Modelo para la medición de la productividad de la industria automotriz en Colombia. *Apuntes Contables*, 12. doi:<https://doi.org/10.18601/16577175.n25.03>.
- Castello, E. L. (2004). Rentabilidad empresarial, propuesta practica de análisis y evaluación. Madrid: Cámaras de Comercio Servicios de Estudios.
- Davila, L. (2019). “Propuesta de mejora en la gestión de abastecimiento y comercialización de la empresa Leaders in Import S.A.C.,” Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú, 2019. doi:<https://doi.org/10.19083/tesis/625501>
- Duran, Y. (2012). Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas. Venezuela: Visión Gerencial.
- Ellram, L. M., & Cooper, M. C. (2014). Supply chain management: It’s all about the journey, not the destination. °*Journal of Supply Chain Management*, 50(1), 8–20.
- Guarango, J. C. (2015). Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para la empresa Femarpe Cia Lta. Ecuador: Universidad Politecnica Saleasiana .
- Irrazabal, M. J. (2014). Estrategias de control de inventarios para optimizar la producción y rentabilidad de la empresa agro macathon s.a.c. lima: Universidad Autónoma del Perú.
- Laveriano, W. (2010). Importancia del control de inventarios en la empresa. *Actualidad Empresarial*, 1.
- Martinez, M., & Fuentes, E. (2018). Rediseño de los procesosdel área de compras e inventariosde la empresa conos del sur a travésde la aplicación del BPM.

Republicana.edu.com, 1-18.
doi:<http://dx.doi.org/10.21017/rimci.2018.v5.n10.a53>

- Marquina, E. L. (2016). El control de inventarios en el área de logística y su incidencia en la rentabilidad de la empresa electro tiendas del Perú S.A.C. Trujillo.
- Miranda, C. A. (2011). Propuesta para una mejora en el sistema de distribución de combustibles, en las gasolineras don arturo. Guatemala: Universidad de San Carlos.
- Ortiz, J. E. (2018). “Propuesta de mejora del proceso logístico en la estación de servicios multi para aumentar la utilidad. Chiclayo: universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Pinacho, A. J. (2015). Impacto de la gestion financiera en la rentabilidad empresarial. *Administración y Finanzas*, 278-287.
- Rojas., M. A. (2019). Sistema de control de inventarios del almacén de productos terminados en una empresa metal mecánica. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Salas N., Maiguel M. & Acevedo C. (2017). Metodología de Gestión de Inventarios para determinar los niveles. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, vol. 25 N° 2.

VIII. Anexos

Anexo 01: Ficha de entrevista a la administradora

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



FICHA DE ENTREVISTA N. ° 1

Objetivo: Estimado señor(a), reciba mi más grato y cordial saludo, la presente entrevista tiene la finalidad de recolectar información sobre como impacto en la utilidad con la gestión y el control de inventarios para el eficiente abastecimiento en la Estación de Servicios Plaza E.I.R.L en la ciudad de Chiclayo. Le agradecemos contestar las siguientes preguntas y colaboración.

Edad:

Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

Grado de instrucción:

- **Objetivo 01: Explicar la distribución de productos en la estación de servicios PLAZA E.I.R.L., en la ciudad de Chiclayo.**
 1. ¿Cuánto tiempo de funcionamiento tiene la empresa?
 2. ¿Hay un área de logística?
 3. ¿Cuántas máquinas de ventas posee la estación?
 4. ¿Cuáles son las estadísticas mensuales de ventas por tipo de producto?

5. ¿Tienen un procedimiento establecido para la gestión de inventarios?
6. ¿Alguna vez ha quedado desabastecida la estación?
7. ¿Ha ido alguna capacitación sobre el tema de gestión de inventarios?
8. ¿Elabora un plan anual de adquisiciones para la estación de servicio?

- **Objetivo 02: Describir el proceso de inventarios y determinar su eficiencia a través de indicadores de su abastecimiento y control en la estación de servicios PLAZA E.I.R.L., en la ciudad de Chiclayo.**

1. ¿La empresa cuenta con un procedimiento estipulado para la adquisición de inventarios?
2. ¿La empresa alguna vez a que dado desabastecida?
3. ¿Utiliza indicadores para el eficiente abastecimiento de su stock?
4. ¿Cree usted que es importante el control de inventarios?
5. ¿Cuáles son los indicadores de inventarios que utiliza el área de operaciones?
6. ¿Cuáles son los indicadores de inventarios que utiliza el área de administración general?
7. ¿Por qué razones aplica o no aplica con un manual de gestión de proveedores?

- **Objetivo 03: Cuantificar las pérdidas de ventas en los días de desabastecimientos y determinar la utilidad no percibida en la estación servicios PLAZA E.I.R.L., en la ciudad de Chiclayo.**

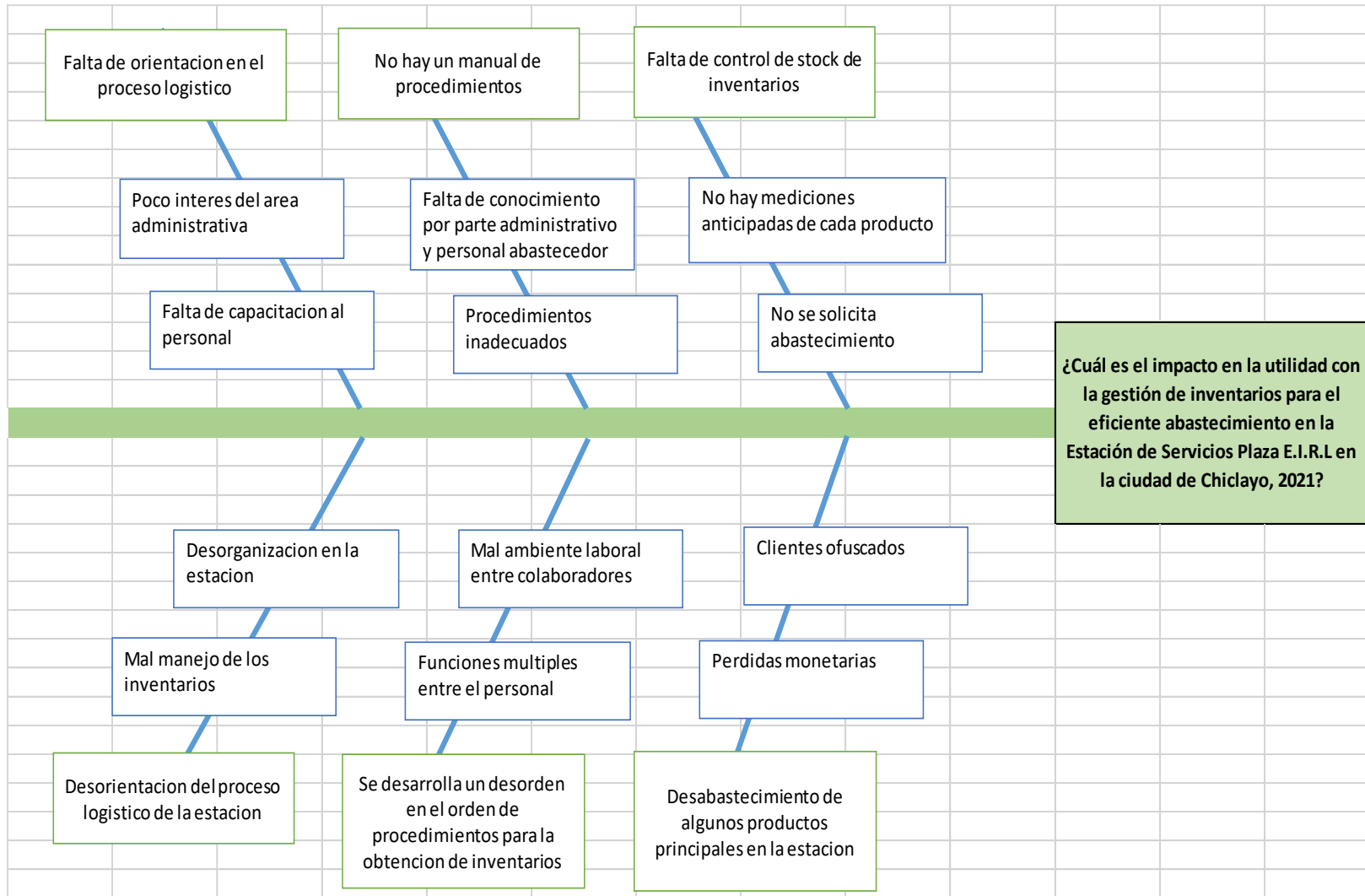
1. ¿Realiza estados financieros O ESTADO DE RESULTADOS mensuales?
2. ¿Sabe cuánto de utilidad obtiene por mes?
3. ¿Tienes algún mecanismo que vea el incremento o descenso por mes de utilidad?
4. ¿Usted cree que las perdidas monetarias son por falta de inventarios o por mala a atención al cliente?

5. ¿Cuáles son las estadísticas mensuales de ventas no realizadas por producto en la estación de servicio?
6. ¿Cuenta con protocolos para operaciones logísticas en situaciones de emergencia en el abastecimiento?

- **Objetivo 04: Elaborar políticas y procedimientos para el eficiente abastecimiento y control de inventarios y su incidencia en la utilidad en la estación servicios PLAZA E.I.R.L., en la ciudad de Chiclayo.**

1. ¿Cuenta con políticas y procedimientos para cada área?
2. ¿El área de logística y administración tienen procedimientos para el abastecimiento de existencias en la estación?
3. ¿El mal manejo de procedimientos para el abastecimiento afecta en las ganancias de la estación?
4. ¿Cree que teniendo unas eficientes políticas y procedimientos la estación estará abastecida diariamente?

Anexo 02: Diagrama de ishikawua



Anexo 03: Compras

	PRODUCTO / GALONES					
MES	DB5	G84	G90	G95	G98	GLP
ENERO	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/13,080.00	S/0.00
FEBRERO	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/11,497.12	S/0.00	S/865.24
MARZO	S/69,300.00	S/18,450.00	S/62,620.00	S/26,700.00	S/14,680.00	S/45,611.41
ABRIL	S/264,500.00	S/51,525.00	S/62,620.00	S/36,400.00	S/26,100.00	S/142,949.87
MAYO	S/259,875.00	S/67,650.00	S/348,578.80	S/52,320.00	S/0.00	S/123,458.93
JUNIO	S/247,386.50	S/37,500.00	S/259,578.00	S/26,160.00	S/26,260.00	S/172,932.88
JULIO	S/260,619.80	S/52,169.80	S/242,165.00	S/53,132.50	S/26,750.00	S/183,460.57
AGOSTO	S/267,840.00	S/45,752.00	S/267,750.00	S/54,229.50	S/31,160.00	S/268,132.45
SETIEMBRE	S/191,166.50	S/47,425.00	S/243,243.00	S/61,754.00	S/0.00	S/333,278.95
TOTAL	S/1,560,687.80	S/320,471.80	S/1,486,554.80	S/322,193.12	S/138,030.00	S/1,270,690.30

Anexo 04: Ventas

MESES	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE
DIESEL B5	S/319,817.03	S/353,788.52	S/342,412.86	S/331,636.00	S/333,639.33	S/334,052.65
GASOHOL 95	S/64,667.44	S/75,967.28	S/46,587.17	S/58,355.42	S/58,534.13	S/52,072.67
GASOHOL 90	S/339,908.49	S/410,361.83	S/294,622.23	S/279,913.35	S/317,153.55	S/273,137.10
GASOHOL 95	S/54,048.48	S/58,627.33	S/51,182.83	S/57,195.82	S/66,378.50	S/56,163.15
GASOHOL 98	S/12,855.59	S/17,525.33	S/21,435.56	S/31,016.00	S/26,269.95	S/22,172.75
GLP	S/188,715.98	S/254,201.19	S/201,359.98	S/255,555.51	S/348,878.86	S/373,607.71
TOTAL	S/980,013.03	S/1,170,471.48	S/957,600.62	S/1,013,672.09	S/1,150,854.31	S/1,111,206.02

Anexo 05: Estado de resultado

ESTACION DE SERVICIOS PLAZA EIRL		
ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL		
POR NATURALEZA		
Al 31 de setiembre de 2021		
(Expresado en Nuevos Soles)		
		2021
	Ventas Netas	6,383,818
(+/-)	Producción almacenada	
(+/-)	Producción inmo	
	Producción Total	6,383,818
(-)	Compra de mercaderías	5,098,628
(+/-)	Variación de mercaderías	-
(-)	Compra de materias primas y auxiliares	
	Compra de envases y embalajes	
(-)	Compra de suministros	
(+/-)	Variación de :	1,285,190
	Materias primas y auxiliares	
	Envases y embalajes	
	Suministros	
(-)	Servicios prestados por terceros	47,880
	VALOR AGREGADO	1,237,310
(-)	Gastos de Personal	88,200
(-)	Tributos	-
	EXCEDENTE BRUTO DE EXPLOTACION	1,149,110
(-)	Otros Gastos de gestión	1,500
(-)	Valuación y deterioro de activos y prov	-
(+)	Ingresos diversos	28,000
	RESULTADO DE EXPLOTACION	1,175,610
(+)	Ingresos financieros	-
(-)	Gastos financieros	-
	RESULTADO DEL EJERCICIO	1,175,610

Anexo 06: Color de los hidrocarburos



Anexo 07: Información energética de los combustibles

INFORMACIÓN ENERGÉTICA DE LOS COMBUSTIBLES						
EQUIVALENCIAS DE COMBUSTIBLES						
COMBUSTIBLES			GASOHOL	DB5 S50 UV	GLP	GNV-C
1 galón de	GASOHOL	equivale a	1 galón	0.9 galón	1.2 galones	3.1 Sm ³
1 galón de	DB5 S50 UV	equivale a	1.1 galones	1 galón	1.4 galones	3.4 Sm ³
1 galón de	GLP	equivale a	0.8 galones	0.7 galón	1 galón	2.5 Sm ³
1 m ³ de	GNV-C	equivale a	0.3 galón	3.4 Sm ³	0.4 galones	1 Sm ³

CAPACIDAD CALORÍFICA			FÓRMULAS PARA CALCULAR LA ENERGÍA UNITARIA	
COMBUSTIBLE	PODER CALORÍFICO*			
GASOHOLES	122.33	MJ / Galón de gasohol	$\text{Energía adquirida} \left(\frac{\text{MJ}}{\text{sol}} \right) = \frac{\text{PC}}{\text{PL}} \quad \text{Costo de energía} \left(\frac{\text{sol}}{100\text{MJ}} \right) = \frac{100 \times \text{PL}}{\text{PC}}$	
DB5 S50 UV	136.45	MJ / Galón de DB5 S50	Energía adquirida: Indica la cantidad de Energía adquirida en MJ por cada sol Costo de energía: Indica el costo (en soles) de 100 MJ al utilizar el combustible indicado	
GLP	100.93	MJ / Galón de GLP	PC: Poder calorífico del combustible que se requiere comparar PL: Precio listado en tótem de acuerdo al combustible que se requiere	
GNV-C	39.87	MJ / m ³ standard		

(*) El poder calorífico de referencia es determinado por la DGH

Anexo 08: Proceso de descarga de combustible de una cisterna a una estación

