

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
DE SALVATIERRA**



**MEJORA PARA LA GESTIÓN DEL STOCK EN EL CONTROL
DEL INVENTARIO DE PRODUCTOS DESHIDRATADOS
EN UNA EMPACADORA DE SALVATIERRA**

**TITULACIÓN INTEGRAL
(TESIS)**

Elaborada por:

MARÍA GUADALUPE NIETO ABOYTES

Para obtener el título de:

INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Asesora:

DRA. ANA ROSA MONTALVO LUNA

Salvatierra, Gto.

Septiembre 2020



Salvatierra, Gto., 20/09/2020

OFICIO: ACAD 96

ASUNTO: APROBACION DE IMPRESIÓN DE TESIS

María Guadalupe Nieto Aboytes.
Presente:

Por medio de la presente comunico a usted que después de haber sido revisado su proyecto de titulación, en la modalidad de Tesis, bajo el siguiente tema:

"Mejora para la Gestión del Stock en el Control del Inventario de Productos Deshidratados en una Empacadora de Salvatierra"

La comisión revisora, ha tenido a bien aprobar la impresión de este trabajo.

ATENTAMENTE

Dr. Rubén Fernando Rueda Chávez

Coordinador de Ingeniería en Gestión Empresarial



LUGAR Y FECHA: SALVATIERRA, GTO., 03/08/2020
ASUNTO: LIBERACIÓN DE PROYECTO PARA LA
TITULACIÓN INTEGRAL.

ING. LIZBETH ESTEFANIA ESCOBAR PANIAGUA
JEFE DE LA DIVISION DE ESTUDIOS PROFESIONALES
P R E S E N T E

POR ESTE MEDIO INFORMO QUE HA SIDO LIBERADO EL SIGUIENTE PROYECTO PARA LA TITULACIÓN INTEGRAL:

NOMBRE DEL ESTUDIANTE Y/O EGRESADO:	MARÍA GUADALUPE NIETO ABOYTES.
CARRERA:	ING. EN GESTIÓN EMPRESARIAL
NO. DE CONTROL:	GE15110091
NOMBRE DEL PROYECTO:	MEJORA PARA LA GESTIÓN DEL STOCK EN EL CONTROL DEL INVENTARIO DE PRODUCTOS DESHIDRATADOS EN UNA EMPACADORA DE SALVATIERRA
PRODUCTO:	TESIS

AGRADEZCO DE ANTEMANO SU VALIOSO APOYO EN ESTA IMPORTANTE ACTIVIDAD PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE NUESTROS EGRESADOS.

A T E N T A M E N T E

DR. RUBEN FERNANDO RUEDA CHAVEZ
COORDINADOR DE ING. EN GESTIÓN EMPRESARIAL

_____ DRA. ANA ROSA MONTALVO LUNA ASESOR	_____ ING. LUIS DANIEL CADENA VILLAGOMEZ REVISOR	_____ ING. JOSUE S. MONTOYA VEGA REVISOR
---	---	---

C.C.P.-EXPEDIENTE

DEDICATORIA:

A mi madre, Ma. Del Carmen Aboytes Rosas por haberme apoyado siempre de manera incondicional en cuestión de amor, apoyo económico y motivación para que no me rindiera en la formación durante este periodo de estudio. Gracias por creer en mí, TE AMO mamá.

A mi padre, Rosalío Nieto Jiménez por darme el sustento necesario para que yo pudiera culminar esta carrera profesional. Gracias por ser el motor de la familia siendo alguien perseverante y muy trabajador, TE AMO papá.

A mis familiares, por darme su mano y palabras de aliento para la continuación de mis estudios, especialmente a mis abuelitas, tíos y primos.

“Nunca me he considerado como ingeniero, solamente como un promotor y agitador de ideas”. – Enzo Ferrari.

AGRADECIMIENTO:

A dios, por siempre darme la fuerza, la paz, la serenidad y la sabiduría para guiar mi camino durante mi preparación profesional.

A mis padres, por esa lucha constante para que la culminación de mi carrera como Ingeniera en Gestión Empresarial fuera posible. Gracias por esa paciencia, apoyo, consejos, valores y principios inculcados, por ese esfuerzo que realizan día a día para que nuestra familia siga delante de la mejor manera.

A mis hermanas; Alejandra, Maribel y Rosalía por su tolerancia y comprensión en mis tiempos de estudio cuando no hacía control del estrés y de las emociones que sentía en esos momentos.

A mi novio, Israel Rodríguez Ávila por ser mi mejor amigo y compañero brindándome siempre su apoyo y comprensión en estos seis años de situaciones y dificultades de mis obligaciones como estudiante. Gracias por haber formado parte imprescindible de mi vida.

A todos aquellos que contribuyeron en mi formación académica y profesional: a mis maestros por compartir conmigo sus conocimientos y aclaración de mis dudas surgidas, especialmente a la Dr. Ana Rosa Montalvo Luna quien fue mi asesora para la realización de este proyecto de investigación.

RESUMEN:

Está presente investigación se hizo énfasis en el estudio de la empacadora de chiles secos “Durán” la cual se encuentra ubicada en la comunidad de El Sabino perteneciente al municipio de Salvatierra en el Estado de Guanajuato.

El dueño Abel Durán Rosas y su antecesor el Sr. Raúl Campos Villagómez enfrentan una situación de problema surgida en los últimos años del establecimiento de la empresa. Esto se debe a que no existe un control al clasificar los sobrantes de las diferentes clases de chiles cuando se realizan entregas a los clientes, lo cual genera que se pierda la cantidad de existencias al no vigilar estas salidas y detectar la disponibilidad que se tiene para vender en un futuro ocasionando una mala calidad del servicio al cliente.

Por lo tanto, la finalidad de este trabajo es establecer una mejora para la gestión del stock en el control del inventario cuando se realicen entregas a los clientes y se suscite una adecuada clasificación de los productos deshidratados a través de la formulación de la metodología ABC logrando de esta manera un buen servicio.

El enfoque de esta investigación se dará de forma cuantitativa, debido a que se pretende buscar la explicación de una realidad que sea medible vista desde una perspectiva externa y objetiva por medio de la utilización de técnicas con medición numérica como lo es la encuesta y la lista de cotejo para la recolección de los datos analizándolos e interpretándolos en el programa estadístico computacional SPSS.

Puede concluirse de manera general que la problemática de la empresa u organización es generada por los empleados que allí laboran ya que son ellos los encargados de clasificar los productos en cuanto a las variedades y no lo realizan correctamente debido a que no existe un modelo o un plan a seguir para la realización exacta y apropiada de dicha actividad.

Palabras claves: control, gestión, inventario, modelo y stock.

ABSTRACT:

This research is focused on the study of the dry chili packer "Durán" which is located in the community of El Sabino belonging to the municipality of Salvatierra in the State of Guanajuato.

The owner Abel Durán Rosas and his predecessor Mr. Raúl Campos Villagómez face a problem situation that has arisen in the last years of the establishment of the company. This is because there is no control when sorting leftovers from the different kinds of peppers when deliveries are made to customers, which means that the quantity of stocks is lost due to not monitoring these outputs and detecting the availability that is available to them sell in the future causing a poor quality of customer service.

Therefore, the purpose of this work is to establish an improvement for inventory management in inventory control when deliveries are made to customers and an adequate classification of dehydrated products is raised through the formulation of the ABC methodology. In this way a good service.

The focus of this research will be quantitative, because it is intended to seek the explanation of a reality that is measurable from an external and objective perspective through the use of techniques with numerical measurement such as the survey and the list of collation for the data collection analyzing and interpreting them in the SPSS computational statistical program.

It can be concluded in a general way that the problems of the company or organization are generated by the employees who work there because they are responsible for classifying the products in terms of varieties and do not perform correctly because there is no model or plan to follow for the exact and appropriate realization of said activity.

Keywords: control, management, inventory, model and stock.

ÍNDICE DE CONTENIDO:

DEDICATORIA:.....	4
AGRADECIMIENTO:.....	5
RESUMEN:	6
ABSTRACT:	7
Capítulo I. Protocolo de investigación, planteamiento del problema.	13
1.1. Introducción:.....	13
1.2. Antecedentes:	15
1.3. Planteamiento del problema:.....	16
1.4. Pregunta de investigación:	16
1.5. Objetivos:	17
1.5.1. Objetivo general:.....	17
1.5.2. Objetivos específicos:.....	17
1.6. Justificación:.....	17
1.7. Supuesto o hipótesis:	18
1.8. Encuadre de investigación:	19
1.9. Matriz de congruencia:	20
1.10. Alcances y delimitaciones:	21
Capítulo II. Marco teórico conceptual.	22
2.1. Marco contextual:	22
2.1.1. Ideal supremo e historia:	22
2.1.2. Filosofía institucional:	23
2.1.3. Contexto de la empresa:.....	25
2.2. Marco teórico:	28
2.2.1. Administración del inventario en las empresas:.....	28
2.2.2. Control en el inventario:.....	30
2.2.3. Propósitos del inventario:	31
2.2.4. Caracterización del inventario:	34
2.2.5. Tipos de inventarios:.....	35
2.2.6. Costos básicos del inventario:	39

2.2.7. Tipos de sistemas para planeación, control de producción y administración de inventarios:	41
2.2.8. Factores a considerar en la administración del inventario:	42
2.2.9. Análisis de Pareto:.....	44
2.2.10. Sistema de clasificación ABC:.....	45
2.2.11. Planificación de inventario ABC:	46
2.2.12. Enfoque multicriterio en la aplicación del método ABC:	46
2.2.13. El stock y la gestión del stock:.....	47
2.2.14. Clasificación del stock según el criterio operativo:	48
2.2.15. Práctica para el conteo físico del stock:	49
2.2.16. Servicio al cliente:	49
2.3. Marco conceptual:.....	51
2.3.1. Sistema de inventario:	51
2.3.2. Gestión de inventario:.....	51
2.3.3. Gestión del stock:	52
2.3.4. Rentabilidad:.....	53
2.3.5. Demanda estacional:.....	53
2.3.6. Inventario de fluctuación:.....	54
2.3.7. Cadena de abastecimiento:	54
2.3.8. Ley de Pareto:	55
Capítulo III. Metodología utilizada en la investigación.	56
3.1. Alcance y diseño de la investigación.....	56
3.1.1. Enfoque de la investigación:.....	56
3.1.2. Alcance de la investigación:	57
3.1.3. Elección del diseño de la investigación:	58
3.1.4. Selección de la muestra:	59
3.2. Participantes.	64
3.3. Hipótesis o supuestos.	65
3.4. Definición de variables.	65
3.5. Instrumentos para la recopilación de datos o información:	66
3.5.1. Instrumentos de medición para los clientes:.....	66

3.5.1. Instrumentos de medición para la evaluación de los productos deshidratados:	70
Capítulo IV. Análisis e interpretación de los resultados.....	72
4.1. Análisis de datos e interpretación de la información:	72
Fase 1. Seleccionar un programa de análisis:.....	73
Fase 2. Ejecutar el programa:	75
Fase 3. Explorar los datos:.....	79
Fase 4. Evaluar la confiabilidad o fiabilidad y validez del instrumento:	92
Fase 5. Analizar mediante pruebas estadísticas las hipótesis planteadas:..	93
Fase 6. Preparar los resultados para presentarlos:.....	109
4.2. Manejo de software estadístico:	127
4.3. Hallazgos:	146
CONCLUSIONES:.....	148
SUGERENCIAS O RECOMENDACIONES:.....	150
REFERENCIAS:.....	151
ANEXOS O EVIDENCIAS:.....	154

ÍNDICE DE TABLAS, ILUSTRACIONES, ANEXOS, GRÁFICOS, FIGURAS Y ECUACIONES:

Tabla 1. Matriz de congruencia de la tesis.....	20
Tabla 2. Tipos de inventarios.....	36
Tabla 3. Tipos de inventarios de acuerdo a criterios.....	37
Tabla 4. Tipos de sistemas de administración de inventarios.....	41
Tabla 5. Factores o características a considerar en la gestión de inventario.....	42
Tabla 6. Muestra estratificada de la encuesta.....	62
Tabla 7. Muestra estratificada de la lista de cotejo.....	63
Tabla 8. Formato de evaluación de la clasificación de los productos.....	70
Tabla 9. Tablas de frecuencia de la encuesta.....	79
Tabla 10. Tablas de frecuencia de la lista de cotejo.....	83
Tabla 11. Correlaciones de variables de la encuesta.....	103
Tabla 12. Correlaciones de variables de la lista de cotejo.....	104
Tabla 13. Tabla de contingencia de la encuesta.....	106
Tabla 14. Tabla de contingencia de la lista de cotejo.....	108
Figura 1. Ubicación geográfica de le empacadora.....	25
Figura 2. Representación del enfoque multicriterio en la aplicación del método.....	46
Figura 3. Proceso cuantitativo de la investigación.....	57
Figura 4. Representación de una muestra como subgrupo.....	60
Figura 5. Representación de una muestra como subgrupo.....	61
Figura 6. Muestra estratificada de los clientes.....	63
Figura 7. Muestra estratificada de los productos deshidratados.....	64
Figura 8. Proceso para analizar cuantitativamente los datos.....	72
Figura 9. Vista de datos de la encuesta.....	75
Figura 10. Vista de variables de la encuesta.....	76
Figura 11. Vista de datos de la lista de cotejo.....	77
Figura 12. Vista de variables de la lista de cotejo.....	78
Figura 13. Informe (resumen de caso) de la encuesta.....	89
Figura 14. Informe (resumen de caso) de la lista de cotejo.....	91
Figura 15. Método de formas alternativas o paralelas (confiabilidad).....	92
Figura 16. Coeficientes de correlación.....	94
Figura 17. Agrupaciones de datos de la encuesta.....	98
Figura 18. Agrupaciones de datos de la lista de cotejo.....	102
Figura 19. Tablas de contingencia de la encuesta.....	105
Figura 20. Tablas de contingencia de la lista de cotejo.....	107

Gráfico 1. Resultados de la encuesta.....	109
Gráfico 2. Resultados de la lista de cotejo.	115
Gráfico 3. Histogramas de la encuesta.	127
Gráfico 4. Histogramas de la lista de cotejo.	134
Anexo 1. Entrevistas realizadas a los clientes.....	154
Anexo 2. Lista de cotejo realizada en los tipos de chiles de segunda clase.....	197
Ecuación 1. Selección de la muestra.	62
Ecuación 2. Selección de la muestra de la encuesta.	62
Ecuación 3. Selección de la muestra de la lista de cotejo.....	63

Capitulo I. Protocolo de investigación, planteamiento del problema.

1.1. Introducción:

El control del inventario es el tema a tratar en esta investigación y para ello se propondrán herramientas administrativas como la gestión del stock y el modelo ABC que permitirán aumentar la rentabilidad de la empacadora, es decir, si se tiene una identificación correcta y cantidad exacta de inventario, el dueño estará favorecido porque contara con un registro de disponibilidad de sus productos y sabrá cuando es que tiene que solicitar nuevo producto a sus proveedores y los clientes de igual manera quedaran satisfechos cada vez que realizan un pedido, porque la empacadora cumplirá con su requerimiento.

La empacadora de Salvatierra ubicada en el Sabino Gto, comercializa cuatro clasificaciones de chiles que son mulato, pasilla, árbol y guajillo; en cada tipo de chile se desprenden tres clases los de primera, segunda y tercera clase (estas van a depender de la calidad que tenga el producto), al tener diferente producto deshidratado es aún más complejo que exista una debida clasificación y control del mismo en un registro idóneo para que el dueño y su personal conozcan con veracidad si se va a satisfacer la demanda acerca de la solicitud de pedidos por parte del cliente.

La finalidad es prever con esta investigación un cambio en el manejo eficiente y eficaz del inventario a través de la formulación de la metodología ABC y hacer la gestión stock para conocer las existencias inmediatas de los chiles, cuando se requiera alguna petición de cada una de las variedades del producto.

En el capítulo I se introduce al protocolo de esta investigación en el que se incluye los antecedentes sobre lo ya investigado anteriormente acerca de este proyecto, planteamiento del problema, pregunta de investigación, objetivos (general y específicos), justificación, supuestos o hipótesis, encuadre, matriz de congruencia y por último alcances y delimitaciones.

En el capítulo II que lleva por título “Marco teórico conceptual” se abordan las cuestiones especulativas que sustentan y respaldan el planteamiento de estudio. Es conformado por un marco contextual (ideal supremo e historia, filosofía institucional y contexto de la empresa), marco teórico (teorías administrativas sobre el control del inventario, la gestión del stock y el modelo ABC) y marco conceptual (incluye temas o conceptos aclaratorios) los cuales permiten delimitar el ámbito circunstancial, detectar y extraer la información pertinente al problema.

En el apartado del capítulo III se hace mención a la metodología que se empleara por medio del conjunto de técnicas y métodos para llevar a cabo las tareas (recabar, ordenar y analizar) vinculadas a la investigación correspondiendo a los objetivos planteados.

Finalmente, en el capítulo IV se muestra el proceso de análisis cuantitativo en el que se incluye siete fases; comenzando con la selección de un programa estadístico u ordenador hasta finalizar interpretando los resultados situados en la matriz de datos y presentándolos en tablas, gráficos e histogramas.

1.2. Antecedentes:

En el año 2010 “Propuesta de un Modelo de Control de Inventarios para Reducir Costos de Almacenamiento en la Empresa ABB” con autoría de López Bárcenas Gabriela, para obtener el título de Ingeniero Industrial, en el Instituto Politécnico Nacional, Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas. El objetivo de esta propuesta para controlar el inventario, es disminuir los costos de almacenamiento por medio de la mejora del modelo ABC existente implementado por la empresa.

El trabajo de investigación de Arrieta González Jhonatan y Guerrero Portillo Fabio Alirio, realizado en el año 2013, para obtener del grado de Administrador Industrial, que tiene por título Propuesta de Mejora del Proceso de Gestión del Almacén para la Empresa FB Soluciones y Servicios S.A.S, en la Universidad de Cartagena, Facultad de Ciencias Económicas y Programa de Administración Industrial. De acuerdo con Logenecker, Moore, Petty y Palich (2010), tiene como finalidad en su investigación, “incorporar los requerimientos de la organización para tener el inventario correcto en las cantidades correctas, en el tiempo y lugar correcto por medio de la gestión de stocks y la implementación del modelo ABC”.

En el año 2015 “La Gestión de Inventarios. Aplicación Práctica en una Empresa del Sector Farmacéutico”, de la Universidad de León, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, para optar el grado en Administración y Dirección de Empresas por parte de la autoría Ferrero Bécares Patricia. La finalidad de esta investigación es dar una serie de recomendaciones a la empresa en cuestión, en lo referente a sus inventarios para que su actividad económica mejore y sea más viable.

En base a estas investigaciones se observa la importancia que tiene el gestionar el stock y la técnica del modelo ABC en las empresas y el por qué es conveniente aplicarlos actualmente en los inventarios pues se hace con el fin de conocer las cantidades existentes de determinados productos en espera, con el propósito de venderlos a futuro de forma estratégica.

1.3. Planteamiento del problema:

La empacadora de chiles secos “Duran”, no tiene un control al clasificar los sobrantes de las diferentes clases de chiles cuando se realizan entregas a los clientes, lo cual genera una mala clasificación en el producto porque se pierde la cantidad de existencias al no vigilar estas salidas y detectar la disponibilidad que se tiene para vender en un futuro. Esto ocasiona una mala calidad del servicio al cliente, porque no sabe la empresa con veracidad si se va a satisfacer la demanda acerca de la solicitud de pedidos por parte del cliente.

Las distintas clases de chile que vende la empresa, dependen de que el producto tenga alguna mancha o no, es decir, que al producto que contenga más manchas es porque en la cosecha o en la deshidratación le entro algún tipo de hongo y eso provoco que el chile sea de mala calidad y pase a la clasificación de tercera clase, la clasificación de medianos o de segunda es porque tienen una mancha o dos, pero no tan penetradas como los de tercera y posteriormente los chiles de primera clase son los que no tienen ninguna mancha y su calidad es la adecuada. Estas mismas clasificaciones se hacen para cada tipo de chiles que es mulato, pasilla, árbol y guajillo.

Al no tener un manejo de estas clasificaciones, conlleva a las pérdidas de las ventas al no saber la existencia de la cantidad que se tiene disponible para vender dentro del almacén, ya que como la empresa enfoca sus ventas a los productos de primera clase, los cuales son más demandados en periodos durante todo el año debido a la cosecha continua, por lo tanto hace que estos no sufran escases y haya mucha oferta de chile en el mercado, lo cual hace que la gente los quiera consumir porque el precio no es muy alto, pero la calidad es la considerable para el consumo.

1.4. Pregunta de investigación:

¿De qué manera la mejora para la gestión del stock llevará un control en el inventario sobre la clasificación de los productos deshidratados en la empacadora de Salvatierra y de este modo poder lograr un buen servicio al cliente?

1.5. Objetivos:

1.5.1. Objetivo general:

Establecer una mejora para la gestión del stock en el control del inventario cuando se realicen entregas a los clientes y se genere una clasificación de los productos deshidratados en la empacadora de Salvatierra a través de la propuesta logrando un buen servicio al cliente.

1.5.2. Objetivos específicos:

- Investigar los medios más adecuados de gestión del stock y la composición de los modelos ABC para la elaboración de la mejora a través de búsqueda de información.
- Diagnosticar la situación actual del inventario de los distintos tipos de chiles con su respectiva clase para la generación de un nuevo registro a través de una contabilización de producto existente en la empresa.
- Formular la metodología ABC para la clasificación de cada una de las clases y tipos de los chiles, y se logre una distinción de los mismos en la empacadora a través de una correcta distribución de este análisis.
- Definir las estrategias de la gestión del stock que incluya cantidades óptimas de existencias por cada clase del producto para el mejoramiento del control del inventario a través de un adecuado nivel de stock.

1.6. Justificación:

El tener un buen control de inventario implica tener un modelo o varios modelos a su vez que sean apropiados para la empresa y se logre de esta manera una monitorización de los productos terminados. La finalidad de esta investigación es aportar herramientas administrativas con modelos de sistemas de control de inventario, los cuales serán la gestión del stock y el modelo ABC.

En base a estos modelos se propondrán estrategias para obtener beneficios de mejora en la verificación del producto sobrante, algunos de los beneficios que se originaran es la identificación de estacionalidad de los productos, liberar y optimizar el espacio dentro del establecimiento, tener la inspección de entradas, salidas y la

localización de los chiles, porque si se establecen estas herramientas el jefe sabrá la disponibilidad con la que cuenta, y así mismo venderles el producto a sus clientes cuando lo requieran.

Los beneficiados sin duda alguna serán el dueño de la empacadora, los empleados y claramente el cliente. El dueño estará favorecido porque contara con un registro de disponibilidad de sus productos y sabrá cuando es que tiene que solicitar nuevo producto a sus proveedores, los empleados porque ya no se desgastaran en contar y pesar nuevamente las clases de chiles, solo en empacar cuando se solicite un pedido, los clientes de igual manera son beneficiados porque quedaran satisfechos cada vez que realizan una solicitud.

Se prevé cambiar con este plan de mejora un manejo eficiente y eficaz del inventario a través de la formulación de la metodología ABC y hacer la gestión stock para conocer las existencias inmediatas de los chiles, cuando se requiera alguna demanda de cada una de las variedades del producto.

Por otro lado, la intención de llevar este control de inventario tendrá una utilidad administrativa, porque es importante tener un proceso de administración bien establecido para aumentar la rentabilidad de la empresa. La administración de inventario implica la determinación de la cantidad de existencias de los productos que deberá mantenerse, la fecha en que deberán colocarse los pedidos.

1.7. Supuesto o hipótesis:

▪ Hipótesis de trabajo:

A través de la mejora para la gestión del stock se mantendrá un control en el inventario por medio de la clasificación de los productos deshidratados en la empacadora de Salvatierra y logrando de esta manera un buen servicio al cliente.

▪ Hipótesis nula:

A través de la mejora para la gestión del stock no se mantendrá un control en el inventario por medio de la clasificación de los productos deshidratados en la empacadora de Salvatierra y no se hará logro de un buen servicio al cliente.

1.8. Encuadre de investigación:

“MEJORA PARA LA GESTIÓN DEL STOCK EN EL CONTROL DEL INVENTARIO DE PRODUCTOS DESHIDRATADOS EN UNA EMPACADORA DE SALVATIERRA”.

- **Objeto de estudio:** Control en el inventario.
- **Sujeto de estudio:** Productos deshidratados.
- **Contexto de estudio:** Empacadora de Salvatierra.
- **Variables:**

Variable independiente: control en el inventario.

Variable dependiente: clasificación de los productos y el servicio al cliente.

1.9. Matriz de congruencia:

Tabla 1.

Matriz de congruencia de la tesis.

TÍTULO: MEJORA PARA LA GESTIÓN DEL STOCK EN EL CONTROL DEL INVENTARIO DE PRODUCTOS DESHIDRATADOS EN UNA EMPACADORA DE SALVATIERRA.
Objetivo General: Establecer una mejora para la gestión del stock en el control del inventario cuando se realicen entregas a los clientes y se genere una clasificación de los productos deshidratados en la empacadora de Salvatierra a través de la propuesta logrando un buen servicio al cliente.
Objetivos Específicos: <ul style="list-style-type: none">▪ Investigar los medios más adecuados de gestión del stock y la composición de los modelos ABC para la elaboración de la mejora a través de búsqueda de información.▪ Diagnosticar la situación actual del inventario de los distintos tipos de chiles con su respectiva clase para la generación de un nuevo registro a través de una contabilización de producto existente en la empresa.▪ Formular la metodología ABC para la clasificación de cada una de las clases y tipos de los chiles, y se logre una distinción de los mismos en la empacadora a través de una correcta distribución de este análisis.▪ Definir las estrategias de la gestión del stock que incluya cantidades óptimas de existencias por cada clase del producto para el mejoramiento del control del inventario a través de un adecuado nivel de stock.
Pregunta de investigación: ¿De qué manera la mejora para la gestión del stock llevará un control en el inventario para la clasificación de los productos deshidratados en la empacadora de Salvatierra y de este modo poder lograr un buen servicio al cliente?
Hipótesis de investigación: <ul style="list-style-type: none">▪ <u>Hipótesis de trabajo:</u> A través de la mejora para la gestión del stock se mantendrá un control en el inventario por medio de la clasificación de los productos deshidratados en la empacadora de Salvatierra y logrando de esta manera un buen servicio al cliente.▪ <u>Hipótesis nula:</u> A través de la mejora para la gestión del stock no se mantendrá un control en el inventario por medio de la clasificación de los productos deshidratados en la empacadora de Salvatierra y no se hará logro de un buen servicio al cliente.

Fuente: elaboración propia.

1.10. Alcances y delimitaciones:

La propuesta de la gestión del stock y el modelo ABC permitirá que la empacadora u otras empresas dedicadas al mismo giro alcancen y se delimiten en lo siguiente:

Alcances:

- Esta investigación abarca el área de inventarios y cierta parte el área de almacén, ya que se tendrá control de las existencias de los productos.
- Control adecuado del inventario de los productos cuando se realicen entregas a los clientes, esto ayudara a que se tenga una mecanización dentro del almacén.
- Identificación, ubicación y cantidad exacta de los tipos de chiles con su respectiva clase en cada pedido que solicite el cliente, de esta manera la empresa lograra una satisfacción de demanda con mayor rapidez.
- El modelo ABC permitirá clasificar por orden de rentabilidad para la empresa, es decir, los productos con mayor calidad con la letra A, los de media calidad con la letra B y los de menor calidad con la letra C.
- Menores gastos de la gestión de compras.

Delimitaciones:

- Las herramientas administrativas serán propuestas para la empacadora que se encuentra en el Sabino municipio de Salvatierra.
- La administración de inventario implica la determinación de la cantidad de existencias de los productos que deberá mantenerse, la fecha en que deberán colocarse los pedidos.
- Los empleados y el jefe de supervisión serán los encargados de llevar esta propuesta, una vez que hayan empacado los productos destinados para la venta se dirigirían para identificar, clasificar, pesar y empacar lo sobrante de los productos terminados.
- El modelo ABC puede confundirse con la función que también realiza que es la medición de los costos y no con el control estratégico que queremos proponer.

Capítulo II. Marco teórico conceptual.

2.1. Marco contextual:

Primeramente, se hará mención de la historia, de la filosofía y del contexto de la empacadora chiles secos Durán que es la empresa a tratar en esta investigación para conocer sus principales clientes, sus proveedores, el porqué de su giro comercial y ubicación geográfica, etc.

2.1.1. Ideal supremo e historia:

En una entrevista efectuada al dueño de la empacadora, nos señaló lo siguiente:

Rosas (2018), menciona que la empacadora de chiles secos Durán es una empresa que se dedica a la compraventa de distintas clases de chile secos para posteriormente tratarlos para su próxima venta. Se encuentra ubicada en la comunidad de El Sabino, Salvatierra, Guanajuato, sobre la carretera El Sabino que va hacia el municipio el Jaral del Progreso, lo cual tiene como ventaja competitiva que se encuentra en un punto estratégico que conecta las principales carreteras que están conectadas con otros estados de la República Mexicana.

De igual manera aclaro Rosas (2018), que:

La idea de iniciar con el negocio surgió hace 10 años, realizado por su actual dueño Abel Durán Rosas, quien, iniciando con un pequeño local de venta de chiles en la ciudad de Salamanca, decidió tener una bodega propia para abastecer su propio negocio, ubicándola en mencionado lugar. En los inicios de formar esta bodega, el dueño solo vendía el producto en pequeñas cantidades a las mismas personas que viven en esta comunidad además de abastecer el local de su propiedad.

Determino Rosas (2018), que la bodega con el paso del tiempo comenzó a crecer por la constante demanda que tenía ya de más lugares cercanos a El Sabino, el dueño dándose cuenta de esta oportunidad que se le presentaba, decide incrementar su producto para poder satisfacer a todas las personas

que a partir de ese momento serían sus clientes. Adquirió un nuevo terreno adaptándolo para su uso como bodega y no afectara al producto que ahí se resguardaría.

Con la constante venta de chile seco empaquetado aludió Rosas (2018), que:

La empresa se dio a conocer en más lugares ya fuera del Estado de Guanajuato, sus clientes comenzaron a ser de lugares como del Estado de México, Veracruz, Zacatecas y pequeños puntos de venta cercanos a los lugares mencionados. Como era necesario por la constante demanda de este producto, el dueño comenzó a contratar personal para que su trabajo se facilitara, desde personas encargadas de almacén hasta personas para la separación y selección de los chiles y personal para la distribución a otros estados; generando con esto empleos nuevos para las personas de El Sabino y de pueblos aledaños.

Rosas (2018), estableció que “sus proveedores aumentaron ya que se necesitaba la compra de más volumen de mercancía además de que en distintas variedades y épocas del año, al no producirse todas en un mismo lugar”.

De acuerdo con Rosas (2018), refiere que “actualmente cuenta con dos bodegas y una más en construcción para la instalación de maquinaria necesaria para el proceso de deshidratado de los chiles, presentación comercial del producto (empaque) y venta al público”.

2.1.2. Filosofía institucional:

Postura y compromiso que refleja la empacadora de chiles secos “Duran” hacia sus objetivos, empleados y la satisfacción de sus clientes.

Misión:

Rosas (2018), “somos una empresa dedicada a ofrecer a sus clientes la más alta calidad en comercialización de venta de chiles secos; mulato, pasilla, árbol y guajillo en sus respectivas clases, buscando siempre satisfacer las necesidades superando las expectativas de nuestro mercado”.

Visión:

Rosas (2018), “ser una empresa líder en comercialización de chiles secos acaparando gran parte del mercado de la República Mexicana esparciéndose en el extranjero a través de la calidad de los productos y el desarrollo de una marca valorada por los clientes”.

Valores:

Se presentan los valores que tiene la empacadora para el cumplimiento de sus objetivos (Rosas, 2018):

- Calidad: ofrecemos la mejor calidad en los chiles independientemente del tipo de clase que se trate a vender.
- Amabilidad: tratar a nuestros clientes de la mejor manera es un placer para nosotros, ya que el cliente es lo más importante para nuestra empresa.
- Responsabilidad: asumimos nuestros cargos con la mayor responsabilidad, así como ante cualquier percance que pueda intervenir en la satisfacción de nuestros clientes.
- Seriedad: creamos confianza y compromiso con nuestros consumidores por medio de entregas inmediatas cuando soliciten algún pedido.
- Tolerancia: ya que el cliente es lo más importante para nosotros, debemos mantener la situación bajo control ante cualquier situación que se presente con él. También el cliente podrá establecer sus plazos de pago y nosotros mantendremos cierta tolerancia para que pueda pagar y no presionar su economía.

Políticas:

Estas son las políticas que tiene la empresa en donde cada empleado debe cumplir con ellas (Rosas, 2018):

- Los empleados deberán entablar un dialogo amable y cortés con el cliente para ofrecer un buen servicio y satisfacer los requisitos que requiere de acuerdo con sus necesidades.

- Los empleados no deben otorgar ningún descuento ni consideración especial al cliente, a reserva de los autorizados por el jefe directo.
- Los empleados no deben alejarse de su área ni descuidar sus funciones correspondientes, estas deben ser atendidas en todo momento.
- Los encargados de almacenamiento deben mantener estricto control de inventario al iniciar y terminar la jornada de trabajo.
- Inmediatamente de que el cliente solicite algún pedido, los empleados deben realizar todo el proceso hasta el empacamiento para la rápida entrega.
- Al finalizar las horas laborales, los trabajadores deben dejar limpio todas las áreas para el siguiente día de trabajo.

2.1.3. Contexto de la empresa:

La empresa empacadora se encuentra localizada en una comunidad de Salvatierra Guanajuato, denominada El Sabino, su domicilio es en la calle hidalgo #416 sobre la carretera a Santiago Capitiro.

Ubicación geográfica de la empresa.

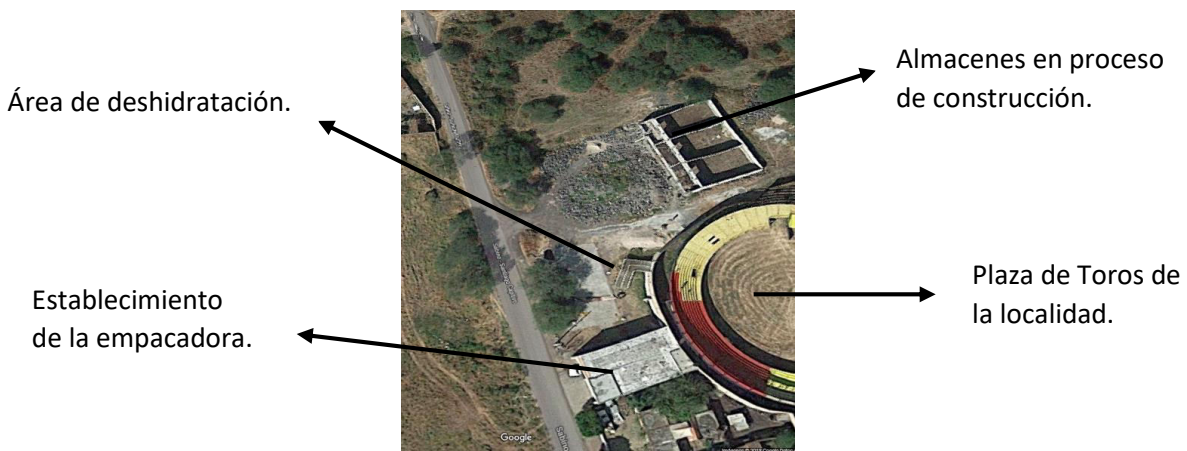


Figura 1. Ubicación geográfica de le empacadora.

Fuente: información de vía satelital tomada de url. <https://www.google.com/maps>.

Otro dato importante que indica Rosas (2018), es que:

La empacadora actualmente se encuentra en crecimiento, ya que la cartera de sus clientes ha aumentado, debido a esto se están construyendo tres nuevos almacenes donde será resguardado el producto en base a las

características de ventilación y temperatura que el producto, en este caso chiles secos necesitan.

Rosas (2018), argumento que hoy en día solo cuenta con un almacén donde se guarda la mercancía que se va a empacar y otro donde están las pacas sin llevar el proceso de mojado y otras las cuales ya están listas para su venta, debido al poco espacio con el que se cuenta para todo lo que se empaca diariamente es también por ello que se tomó la decisión de expandir más sus instalaciones.

En otras cuestiones, estipulo Rosas (2018), que:

La ubicación geográfica de la empresa está situada en ese lugar porque permite un fácil acceso de carga y descarga de mercancías puesto que los tráiler o camiones de carga pueden tener un fácil acceso al lugar, además uno de los principales clientes de la empacadora se encuentra en Salamanca, y al estar sobre la carretera que lleva a las comunidades cercanas para tomar la carretera de Valle de Santiago, se realiza más rápido el pedido manteniendo así la reputación con sus clientes, además de este cliente también se encuentran los de las comunidades aledañas al Sabino, como lo son; el Capulín de la Trinidad, San Nicolás de los Agustinos, Santiago Capitiro, Victoria de Cortázar, Jaral del progreso, entre otros.

Sus principales clientes se encuentran en (Rosas, 2018):

- Salamanca.
- Guanajuato.
- Celaya.
- Irapuato.
- León.
- Michoacán.
- Estado de México.
- Veracruz.
- Querétaro.

- Yucatán.
- Sinaloa.
- Guatemala.

Sus principales proveedores se encuentran en (Rosas, 2018):

- Zacatecas.
- Sinaloa.
- Querétaro.
- San Luis Potosí.

Por otro lado, Rosas (2018), hizo mención en la entrevista que:

La empresa actualmente cuenta con 25 trabajadores, entre ellos está el supervisor que se encarga de verificar que todas las personas realicen la labor que se les encomienda, él se encarga también de realizar los pedidos, existen 8 choferes que son los que manejan los camiones de carga cuando se realizan pedidos, y 16 empacadores que entre sus tareas principales es procesar primeramente el chile para ser mojado y después empacado. El jefe es el encargado de conseguir nuevos clientes y de mantener relaciones sociales con los proveedores, es decir muchas compras se manejan en base a créditos y él es quien se encarga de realizar dichos acuerdos.

2.2. Marco teórico:

Para respaldar el proyecto de investigación se estudió primeramente una teoría administrativa siguiendo de más teorías acerca del control del inventario, la gestión del stock y el modelo ABC.

2.2.1. Administración del inventario en las empresas:

Según Jacobs y Chase (2006), estipularon lo siguiente:

La administración de inventarios, es decir, la planificación y control de los inventarios para cumplir las prioridades competitivas de la organización, es un motivo importante de preocupación para todos los gerentes de todo tipo de empresas. La administración eficaz de los inventarios es esencial para realizar el pleno potencial de toda cadena de valor. Para las compañías que operan con márgenes de utilidad relativamente bajos, la mala administración de los inventarios puede perjudicar gravemente sus negocios. El desafío no radica en reducir los inventarios a su mínima expresión para abatir los costos, ni en tener inventario en exceso para satisfacer todas las demandas, sino en mantener la cantidad adecuada para que la empresa alcance sus prioridades competitivas de la forma más eficiente posible. Este tipo de eficiencia solo puede darse si la cantidad correcta de inventario fluye a través de la cadena de valor, que abarca a los proveedores, la empresa, los almacenes, o centros de distribución y los clientes. (p.462)

Sipper y Bulfin (1998), señalan que “la administración del inventario es clave para la responsabilidad de las operaciones porque afecta grandemente las necesidades de capital, los costos y el servicio al cliente” (p.377).

Adicionando, los autores Jacobs y Chase (2006), aclaran que:

La administración de inventarios es un proceso que requiere información sobre las demandas esperadas, las cantidades de inventario disponibles y en proceso de pedido de todos los productos que almacena la empresa en todas sus instalaciones y el momento y tamaño indicados de las cantidades de reorden. El proceso de administración de inventarios puede analizarse y sus

capacidades se pueden medir con respecto a las prioridades competitivas de la empresa. (p.462)

Waters (1992 citado por Medina, 2002) señala que:

El control de inventarios se requiere en toda organización. Una compañía manufacturera típica mantiene aproximadamente el 20% de su producción como inventario, y tiene un costo anual de mantener en inventario alrededor del 25% de su valor. Si los inventarios no son controlados adecuadamente, los costos llegan a ser excesivos y reducirán la capacidad de una organización para competir. Un control eficiente de inventarios llega a ser un factor determinante en la vida a largo plazo de la empresa. (p.4)

En otras palabras, Jacobs y Chase (2006), indican que:

Los inventarios son importantes para todo tipo de organizaciones y sus empleados. Los inventarios afectan en gran medida las operaciones cotidianas porque deben contarse, pagarse, usarse en las operaciones, usarse para satisfacer a los clientes y administrarse. Los inventarios requieren inversión de fondos, lo mismo que la compra de una maquina nueva. El dinero invertido en el inventario no está disponible para invertirlo en otros recursos; por tanto, los inventarios representan una sangría de los flujos de efectivo de una organización. No obstante, las empresas entienden que la disponibilidad de los productos es un punto clave de las ventas en muchos mercados. Demasiado inventario disponible reduce la rentabilidad, y demasiado poco daña la confianza del cliente. (p.462)

Los autores Jacobs y Chase hablan claramente del control en el inventario y de cómo debe ir relacionado con la demanda, ya que si tienes mucho producto inventariado que puede abastecer en grandes cantidades de demanda, puede ser producto que solamente este estancado y no se logre un flujo de dinero por esta parte y de igual forma el precio de lo producido disminuiría radicalmente porque habría mucha manufactura que ofrecer al mercado.

Por otro lado, sino se tiene suficiente producción en el inventario es imposible que la empresa pueda proveer a su demanda, puesto que no tendrá una cantidad suficiente que aprovisionar.

Es por ello que el control en el inventario debe estar balanceado con una cantidad adecuada que la organización pueda alcanzar y mantener de forma eficiente su competitividad.

2.2.2. Control en el inventario:

Jacobs y Chase (2006), indican que “el inventario se crea cuando el volumen de materiales, o bienes terminados que se reciben es mayor que el volumen de los mismos que se distribuye; el inventario se agota cuando la distribución es mayor que la recepción de materiales” (p.464).

El inventario son existencias de una pieza o recurso utilizado en una organización lo cual lo mencionan Sipper & Bulfin (1998), que para tener un control correcto debe existir en la empresa un sistema de inventario que es el conjunto de políticas y controles con los cuales se vigilan los niveles del inventario y determinan los que se van a mantener, el momento que es necesario reabastecerlo y las dimensiones de los periodos. (p.563)

Los autores mencionados anteriormente manifiestan que para tener un control en el inventario y que no se convierta en uno agotado que no satisfaga las necesidades de la demanda, es importante que exista un sistema de inventario en la empresa para tener una verificación e inspección del producto terminado que se encuentre en el almacén.

Schroeder, Goldstein, y Rungtusanatham (2005) establecen que “el inventario es un cúmulo de materiales que se emplea para facilitar la producción o para satisfacer las demandas de los clientes. Los inventarios incluyen la materia prima, la producción en proceso y los productos terminados” (p.265).

Por otra parte, Bayas y Martínez (2017), establecen que:

El inventario es por lo general, el mayor activo en el balance de una empresa y como consecuencia, los costos generados por inventarios representan uno

de los mayores rubros que se reflejan en el estado de resultados, en este sentido cuando se evalúan las cuentas relacionadas con los inventarios como una forma básica, están presentes los siguientes componentes: inventario (inicial), compras, devoluciones sobre compras, gastos de compras, ventas, devoluciones sobre ventas, mercancías en tránsito, mercancías en consignación e inventario (final). (p.112)

Si no se tiene un buen control puede provocar que las cantidades que refleje el estado de resultados debido a las cuentas con las que está relacionado el inventario varíen y no se generen utilidades sino pérdidas que pueden afectar en gran medida el rendimiento de la empresa.

Adicionalmente, según Cortes (2014), define que:

El inventario es un activo y es el volumen del material disponible en un almacén: insumos, producto elaborado o producto semielaborado. Cuando la demanda es mayor que el volumen disponible y los tiempos de aprovisionamiento no permiten cubrir el déficit, se considera “inventario agotado”; es decir, es el artículo que normalmente se tiene en inventario pero que no está disponible para satisfacer la demanda en el momento justo. Una situación inversa, sería un “inventario en exceso” o “sobre stock”. (p.11)

2.2.3. Propósitos del inventario:

Todas las empresas (inclusive las operaciones justo a tiempo) mantienen un suministro de inventario por las siguientes razones (Chase, Jacobs, & Aquilano, 2009, pág. 548):

- 1. Para mantener la independencia entre operaciones:** el suministro de materiales en el centro de trabajo permite flexibilidad en las operaciones. La independencia de las estaciones de trabajo también es deseable en las líneas de ensamble. El tiempo necesario para realizar operaciones idénticas varía de una unidad a otra. Así, lo mejor es tener un remanente de varias partes en la estación de trabajo de modo que los tiempos de desempeño más

breves compensen los tiempos de desempeño más largos. De esta manera, la producción promedio puede ser muy estable (Chase et al, 2009, pág. 548).

2. **Para cubrir la variación en la demanda:** si se conoce con precisión la demanda del producto, quizá sea posible (aunque no necesariamente económico) producirlo en la cantidad exacta para cubrir la demanda. Por lo regular la demanda no se conoce por completo y es necesario tener inventarios de seguridad o de amortiguación para absorber la variación (Chase et al, 2009, pág. 548).
3. **Para permitir flexibilidad en la programación de la producción:** la existencia de un inventario alivia la presión sobre el sistema de producción para tener listos los bienes. Esto provoca tiempos de entrega más extensos, lo que permite una planificación de la producción para tener un flujo más tranquilo y una operación de menor costo en virtud de una producción de lotes más grandes (Chase et al, 2009, pág. 548).
4. **Protegerse contra la variación del tiempo de entrega de materias primas:** al pedir material a un proveedor ocurren demoras por distintas razones: una variación normal en el tiempo de envío, un faltante del material en la planta del proveedor que da lugar a pedidos acumulados, una huelga inesperada en la planta del proveedor o en una de las compañías que realizan el cumplimiento de la logística, un pedido perdido o un embarque de material incorrecto o defectuoso (Chase et al, 2009, pág. 548).
5. **Aprovechar los descuentos basados en el tamaño del pedido:** hay costos relacionados con los pedidos: mano de obra, llamadas telefónicas, captura, envío de postal y demás. Por tanto, mientras mayor sea el pedido, la necesidad de otros pedidos se reduce. Así mismo los costos de envío favorecen los pedidos más grandes; mientras más grande sea la orden de compra, menor será el costo unitario (Chase et al, 2009, pág. 548).

Por otra parte Muller (2002), afirma que entre las razones más importantes para construir y mantener un inventario se cuentan (p.3-4):

1. **Capacidad de predicción:** con el fin de planear la capacidad y establecer un cronograma de producción, es necesario controlar cuanta materia prima, cuantas piezas y cuantos subensamblajes se procesan en un momento dado. El inventario debe mantener el equilibrio entre lo que se necesita y lo que se procesa (Muller, 2002, pág. 3).
2. **Fluctuaciones en la demanda:** una reserva de inventario a la mano supone protección: no siempre se sabe cuánto va a necesitarse en un momento dado, pero aun así debe satisfacerse a tiempo la demanda de los clientes o de la producción. Si puede verse como actúan los clientes en la cadena de suministro, las sorpresas en las fluctuaciones de la demanda se mantienen al mínimo (Muller, 2002, pág. 3).
3. **Inestabilidad del suministro:** el inventario protege de la falta de confiabilidad de los proveedores o cuando escasea un artículo y es difícil asegurar una provisión constante. En lo posible, los proveedores de baja confiabilidad deben rehabilitarse a través del dialogo, o de lo contrario deberán reemplazarse. La rehabilitación se puede lograr por medio de pedidos de compra maestros, con tiempos preestablecidos de suministro de productos, sanciones en precio o plazos de pago por incumplimiento (Muller, 2002, pág. 3).
4. **Protección de precios:** la compra acertada de inventario en los momentos adecuados ayuda a evitar el impacto de la inflación de costos. Obsérvese que contratar para asegurar el precio no exige necesariamente recibir la mercancía en el momento de la compra. Muchos proveedores prefieren hacer envíos periódicos en lugar de despachar de una vez el suministro completo para un año, de una unidad particular de existencias (Muller, 2002, pág. 4).
5. **Descuentos por cantidad:** con frecuencia se ofrecen descuentos cuando se compra en cantidades grandes en lugar de pequeñas (Muller, 2002, pág. 4).
6. **Menores costos de pedido:** si se compra una cantidad mayor de un artículo, pero con menor frecuencia, los costos de pedido son menores que si se compra en pequeñas cantidades una y otra vez (Muller, 2002, pág. 4).

Estos son algunos de los propósitos por lo que es necesario que las empresas mantengan y construyan un adecuado control en su inventario para saber cómo actuar frente a algún acontecimiento que ocurra en el mercado.

2.2.4. Caracterización del inventario:

Acercas del tema la caracterización del inventario, la autoría de Bayas y Martínez (2017), lo definen de la siguiente manera:

Los inventarios o stocks “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. (p.66)

Sin embargo, Jacobs y Chase (2006), establecen que:

Los inventarios existen por múltiples razones, las cuales se justifican principalmente porque prevén la escasez, es preferible ahorrar productos que dinero en efectivo por la rentabilidad que genera, permite obtener ganancias adicionales cuando hay alzas de precios, entre otros. A pesar de esto, trae como consecuencia una inmovilización de recursos financieros que podrían usarse mejor en otras actividades con mayor rentabilidad, es decir, podría optarse por mejor uso de los recursos financieros y optimizar así las utilidades. (p.463)

En la empaedora Duran estas estrategias de mantener el producto en el inventario para posterior venta de comercialización, por ejemplo, en caso que los chiles de primera calidad sufran un alza en su precio, los de segunda calidad puedan sustituir estos chiles que ya habían estado inventariados por un tiempo determinado y venderlos a un precio estable que los clientes puedan pagarlo.

2.2.5. Tipos de inventarios:

El inventario se clasifica de acuerdo al estado de insumos requeridos en el proceso de producción, de esta forma existen inventarios de (Medina, 2002, pág. 5):

- Materias Primas: materiales utilizados para elaborar los componentes de los productos terminados.
- Componentes: partes o submontajes que se encuentran listos para ir al ensamble final del producto.
- Materiales en proceso: aquellos sobre los que se efectúa un trabajo o que se encuentran esperando entre una operación y otra.
- Productos Terminados: los que se encuentran listos para ser embarcados a un cliente de acuerdo a un pedido.

Otro ángulo para estudiar los inventarios es clasificarlos según la forma en que se crearon lo mencionan Jacobs y Chase (2006) (p.465):

- **Inventario de ciclo**: la porción del inventario total que varía en forma directamente proporcional al tamaño del lote se conoce como inventario de ciclo. La frecuencia como deben hacerse los pedidos y la cantidad de los mismos recibe el nombre de dimensión del lote (Jacobs & Chase, 2006, pág. 465).
- **Inventario de seguridad**: para evitar problemas en el servicio al cliente y ahorrarse los costos ocultos de no contar con los componentes necesarios, las compañías mantienen un acopio de seguridad. Ese inventario de seguridad es un excedente de inventario que protege contra la incertidumbre de la demanda, el tiempo de espera y los cambios en el abastecimiento (Jacobs & Chase, 2006, pág. 465).
- **Inventario de previsión**: el inventario que utilizan las empresas para absorber las irregularidades que se presentan a menudo en las tasas de demanda y oferta se conoce como inventario de previsión. Los patrones de demanda estacional predecibles se presentan para el uso del inventario de previsión (Jacobs & Chase, 2006, pág. 465).

- **Inventario en tránsito:** en el sistema de flujo de materiales, el inventario que se mueve de un punto a otro recibe el nombre de inventario en tránsito. Los materiales se mueven de los proveedores a la planta, de una operación a la siguiente dentro de la fábrica, de la planta a un centro de distribución o cliente, y del centro de distribución a un comerciante detallista. El inventario en tránsito está constituido por los pedidos que se han colocado, pero que todavía no se han recibido (Jacobs & Chase, 2006, pág. 465).

Mora y Martiliano (2014), Heizer y Render (2010), citado por (Bayas & Martínez, 2017) coinciden en la tipología de diferentes inventarios, en la tabla 3 se identifican algunos de estos (p.113):

Tabla 2.
Tipos de inventarios.

TIPOS DE INVENTARIOS:	CONCEPTO:
Inventario perpetuo:	Es aquel que se lleva en continuo acuerdo con las exigencias en el almacén.
Intermitentes:	Este inventario se puede efectuar varias veces al año.
Final:	Este inventario se realiza al término del ejercicio económico.
Inicial:	Se realiza al dar comienzo de las operaciones.
Físico:	Es el inventario Real.
Mixto:	Pertenece a una clase determinada de mercancía.
Productos terminados:	Son para todas las mercancías.
Transito:	Son utilizados para sostener las operaciones y abastecer los conductos de las empresas con sus proveedores y clientes.
Materia prima:	Representan existencias de los insumos básicos.
En procesos:	Son los que se tienen a medida que se añade mano de obra, otras materias y de más costos indirectos.

Continuación.

Consignación:	Refiere la mercadería que se entrega para ser vendida pero el título de propiedad lo conserva el vendedor.
Máximo:	Es aquel que se mide en meses de demanda pronosticada.
Inventario mínimo:	Es la cantidad mínima del inventario a ser mantenida en el almacén.
Disponible:	Aquel que está a disposición para la venta con productos terminados.
Inventario en línea:	Es aquel que aguarda a ser procesado en la línea de producción.
Agregado:	Se aplica para administrar la exigencia del único artículo que representa un alto costo, para minimizar el impacto de este costo.
Previsión:	Se tienen para cumplir con una necesidad futura y definida.

Fuente: elaboración propia con información tomada de la revista Negotium 2017.

Por otra parte existen diversos inventarios, los cuales dependen de la naturaleza de la empresa y del criterio que se considere, se puede visualizar en la siguiente tabla (Durán, 2012, pág. 63):

Tabla 3.

Tipos de inventarios de acuerdo a criterios.

CRITERIO.	CONCEPTO.	TIPO DE INVENTARIOS.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Funcional: 	Se considera tomando la función o naturaleza de la empresa. El inventario dependerá si es una empresa manufacturera, comercial o de servicio.	<ul style="list-style-type: none"> • Materia prima (material utilizado como punto de partida para el proceso de producción). • Productos en procesos (productos que están sin terminar).

		<ul style="list-style-type: none"> • Productos terminados (productos que están listos para la venta, envió o consumidor final).
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Razones para mantenerlo. 	Depende del motivo por el cual se mantiene el inventario en una empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Precautelativo (material o productos terminados como medida de prevención por una demanda mayor). • Transaccional u operativo (mercancía operable que dispone la empresa para funcionar y generar recursos y ganancias). • Especulativo (material o productos terminados retenido para obtener mayores ganancias debido a la variación de los precios que experimentan los productos destinados a la venta).
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Duración. 	Su clasificación depende de la durabilidad del mismo.	<ul style="list-style-type: none"> • Perecedero (mercancía que tiene fecha de vencimiento). • No perecedero (mercancía que no se vence).
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Origen. 	Se considera el inventario de acuerdo a la procedencia del inventario.	<ul style="list-style-type: none"> • Importados (mercancía fabricada y proveniente del exterior del país). • Nacionales (mercancía elaborada y adquirida dentro del país).
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Valor (Pareto). 	Se clasifica el inventario por la forma como se establece el precio de un inventario.	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo A (mayor valor - se mantiene pocas cantidades). • Grupo B (valor medio – cantidades medias).

Continuación.

		<ul style="list-style-type: none"> • Grupo C (bajo valor – se mantiene grandes cantidades).
--	--	--

Fuente: elaboración propia con información tomada de la revista *Visión Gerencial* de Yosmari Durán.

Cada autor maneja la clasificación de inventarios de manera diferente de acuerdo a su concepto, los tipos de inventarios mejores estructurados son los del autor Duran, ya que engloba todas las clasificaciones de los otros tres autores mencionados.

2.2.6. Costos básicos del inventario:

Para Sipper y Bulfin (1998), al momento de tomar cualquier decisión que afecte el tamaño del inventario es necesario considerar los costos siguientes (p.66 - 67):

1. Costos de mantenimiento (o transporte): esta amplia categoría abarca los costos de las instalaciones de almacenamiento, manejo, seguros, desperdicios, daños, obsolescencia, depreciación, impuestos y costo de oportunidad del capital.
2. Costos de preparación (o cambio de producción): la fabricación de cada producto comprende la obtención del material necesario, el arreglo de las configuraciones, específicas en el equipo, el llenado del papeleo requerido, el cobro apropiado del tiempo y del material, y las salidas de las existencias anteriores.
3. Costos de pedidos: estos costos se refieren a los administrativos y de oficina por preparar la orden de compra o de producción. Los costos de pedidos incluyen todos los detalles, como el conteo de piezas y el cálculo de las cantidades por pedir. Los costos asociados al mantenimiento del sistema necesario para rastrear los pedidos también se cuentan en esta categoría.
4. Costos de faltantes: cuando se agotan las existencias de una pieza, el pedido debe esperar hasta que las existencias se vuelvan a surtir o bien es necesario cancelarlo. Hay un punto medio entre manejar existencias para cubrir la demanda y cubrir los costos que resultan por faltantes.

Por otro lado Medina (2002), expresa que “los costos que involucra tener inventario en existencia están determinados por diversos factores que afectan a la compañía, por lo que el objetivo es minimizar el costo que resulta de la combinación de esos factores”. Existen cuatro tipos de costos relevantes para la administración de inventarios (p.8 -9):

1. Costos de preparación: incluyen los costos de todas las actividades que requieren la emisión de una orden de producción o de una orden de compra, es decir el costo de formular y registrar el pedido, preparar las especificaciones, hacer el seguimiento del mismo, procesar las facturas o informes de la planta y preparar el pago. Los costos de preparación para las órdenes de producción también incluyen los costos de instalación de la maquinaria (Medina, 2002, pág. 9).
2. Costos de mantenimiento: Son aquellos costos en los que se incurre por el solo hecho de que un artículo está en inventario. Se incluyen los costos del capital invertido; los costos de deterioro, obsolescencia, robos, seguros e impuestos; y los costos de almacenamiento por manejo, seguridad, espacio y requerimientos para mantener los registros. Cada uno de estos es costo muy real, aunque su importancia relativa puede variar de un artículo a otro (Medina, 2002, pág. 9).
3. Costos relacionados con la capacidad: Se incurre en costos por la expansión o la contracción de la capacidad como resultado de decisiones de planeación agregadas, ya sean a mediano o a largo plazo. Cuando se incrementa la capacidad, los costos aumentan por alguna de las siguientes razones (Medina, 2002, pág. 9):
 - Contratar y capacitar obreros y supervisores.
 - Agregar personal de servicio en recepción, bodega y demás áreas.
 - Experiencias de la curva de aprendizaje.
 - Compra de equipo.

Según Ross (2006) y Gitman (1986 citado por Duran, 2012) en los inventarios se involucran tres tipos de costos (p.64):

1. Costos de mantenimiento o manejo: están representados por todos los costos que involucra mantener la existencia de un artículo de inventario durante un período específico. Son costos variables por unidad. Este costo incluye los costos de almacenaje, costos de seguro e impuestos, costos de pérdida (deterioro, robo, obsolescencia) y el más importante costo de oportunidad del capital invertido.
2. Costos de pedido: están relacionados con los costos administrativos necesarios en la solicitud de los pedidos de inventarios. Se involucran los costos por faltantes ocasionados por tener existencias insuficientes en el inventario; los mismos costos de reabastecimiento o de pedido (gastos administrativos fijos para formular y recibir un pedido) y de reservas de seguridad (pérdida de oportunidad).
3. Costos totales: se define como la suma del costo de faltante (pedido) y el costo de mantener un inventario.

Todos los autores hacen énfasis en los mismos costos que involucra el inventario para que la empresa los tome en cuenta al momento de generar su producto inventariado.

2.2.7. Tipos de sistemas para planeación, control de producción y administración de inventarios:

Tabla 4.

Tipos de sistemas de administración de inventarios.

Sistema:	Naturaleza del proceso productivo:	Principal énfasis del sistema de gestión y control de inventarios:
Trabajo por órdenes (Job Shop).	Bajo volumen de fabricación.	Flexibilidad para atender una gran cantidad de órdenes diferentes. Posible concentración de inventarios en materias primas y componentes.

Continuación.

Tamaño óptimo de pedido (Economic Order Quantity, EOQ), punto de reorden.	Sistemas no-productivos (cadenas de suministro comerciales).	Reducción de los costos de inventario, manteniendo el nivel de servicio al cliente.
EOQ en sistemas multietapas, punto de reorden.	Distribución; sistemas gobernados por capacidad.	Alta utilización de la capacidad disponible a costo razonable.
Material Requirements Planning (MRP).	Producción por lotes, bajo volumen, ensambles.	Coordinación efectiva de materiales.
Justo a tiempo Just in Time (JIT).	Alto volumen repetitivo.	Minimización de alistamientos (setups) e inventarios, con altos niveles de calidad.

Fuente: elaboración propia con información tomada del libro “Fundamentos de Control y Gestión de Inventarios” con autoría de Carlos Julio Vidal Holguín. (p.47).

2.2.8. Factores a considerar en la administración del inventario:

Es importante tomar en cuenta ciertos factores que influyen en la administración del inventario, los cuales serán presentados producto de una recopilación de datos obtenida por Bellini (2004), citado por (Durán, 2012).

Tabla 5.

Factores o características a considerar en la gestión de inventario.

FACTORES O CARACTERÍSTICAS:	DESCRIPCIÓN:
Parámetros económicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Costos fijos (está asociada en la colocación de un pedido). • Precios de compra o de producción (para obtener descuentos por mayoreo o rebajas en precios).

Continuación.

	<ul style="list-style-type: none"> • El precio de venta unitario (puede ser constante y variable). • Costos de mantenimiento del inventario (costos de almacén, deterioro, obsolescencia, oportunidad, de seguro, interés por capital invertido).
Demanda:	<ul style="list-style-type: none"> • La técnica utilizada va a depender de la demanda de los inventarios, la cual puede ser determinista o estática (se conoce con certeza la cantidad de artículos por cierto periodo de tiempo – demandas constantes o demandas variables conocidas) o probabilística (cuando la cantidad de artículos que se requieren para un periodo económico no se conoce con certeza; se puede aproximar la realidad mediante una probabilidad).
Ciclo para ordenar:	Es la medida de tiempo en que pueden ordenarse o solicitarse un pedido y puede ser de revisión continua (cuando el inventario se actualiza continuamente y al llegar a un límite inferior estipulado se coloca un nuevo pedido – sistema de dos depósitos) o de revisión periódica (cuando los pedidos se hacen a intervalos igual de espacios).
Demoras en la entrega:	Es el tiempo que tarda entre la colocación de un pedido y la entrega del inventario solicitado. Es importante conocer este tiempo para evitar inconvenientes en el abastecimiento de inventario. Este tiempo puede ser determinístico o probabilístico.
Suministro del almacén:	Además de la demora de entrega, el reabastecimiento del almacén puede ser instantáneo (cuando se compra de fuentes externas a la organización) o uniforme (cuando el producto se fabrica dentro de la organización).

Horizonte de tiempo:	Es el periodo sobre cual el nivel de inventario se encuentra controlado, el cual puede ser infinito, de acuerdo a la naturaleza o a la demanda del producto.
Abastecimiento múltiple:	Cuando un sistema de inventario tiene varios puntos de almacenamiento.
Número de artículos:	Cuando un sistema de inventario comprende más de un artículo.

Fuente: elaboración propia con información tomada de la revista Visión estratégica de Yosmari Durán. (p.73).

2.2.9. Análisis de Pareto:

Acorde a este término, Gutiérrez (2009), hace mención que:

El análisis de Pareto, una herramienta para separar lo “importante” de lo “no importante”, es una técnica útil para asignar esfuerzo administrativo. Su nombre se debe al economista italiano Vilefredo Pareto, quien estudio la riqueza en Milán en el siglo XVIII. Observó que una porción grande la riqueza era propiedad de un pequeño segmento de la población. El mismo principio de Pareto se aplica a muchas otras situaciones; unos cuentos tienen mucha importancia y muchos tienen muy poca importancia. Es común que los sistemas de inventarios tengan unos cuantos artículos que dan cuenta del uso (o venta) de una gran cantidad de dinero. Esta característica permite un trueque entre la inversión y el control, elemento importante para mantener un costo bajo y un alto nivel de servicio. (p.169)

Gutiérrez (2009), manifiesta lo siguiente:

Dickie (1951), en General Electric fue el primero en aplicar el principio de Pareto. Él lo llamo análisis ABC; los artículos A son esos pocos artículos “importantes” y los C son los muchos “no importantes”. Los artículos B caen entre los A y los C. En la industria el análisis de Pareto se conoce como análisis ABC. Para ser precisos, ABC es la herramienta y Pareto es la teoría. (p.174)

2.2.10. Sistema de clasificación ABC:

Gutiérrez (2009), define que el análisis o sistema ABC es denominado de igual manera como:

Curva 80-20, se fundamenta en el aporte del economista Wilfredo Pareto, tras un estudio de la distribución de los ingresos. En este observó que un gran porcentaje de los ingresos estaba concentrado en las manos de un pequeño porcentaje de la población. Este principio se conoció como la Ley de Pareto y establece que “Hay unos pocos valores críticos y muchos insignificantes. Los recursos deben de concentrarse en los valores críticos y no en los insignificantes” (p.173)

El sistema de clasificación ABC es un sistema de clasificación de los productos para fijarles un determinado nivel de control de existencia; para con esto reducir tiempos de control, esfuerzos y costos en el manejo de inventarios. Cualquier empresa, sin importar su tamaño puede encontrar en este sistema los beneficios de una mejor rotación de los inventarios y los concernientes ahorros en los costos totales del control de los inventarios. Los artículos o productos según su importancia y valor se pueden clasificar en las tres clases siguientes García, (1996 citado por Salas, 2001, pág. 3):

- Tipo A: dentro de este tipo se involucran los artículos que por su costo elevado, alta inversión en el inventario, nivel de utilización o aporte a las utilidades necesitan de un 100% en el control de sus existencias.
- Tipo B: esta clasificación comprende aquellos productos que son de menor costo y menor importancia los cuales requieren un menor grado de control.
- Tipo C: en esta última clasificación se colocan los productos de muy bajo costo, inversión baja y poca importancia para el proceso productivo; que tan solo requieren de muy poca supervisión sobre el nivel de sus existencias.

Dentro de los sistemas más comunes utilizados para realizar esta clasificación se encuentran (Salas, 2001, pág. 4):

- Clasificación por precio unitario.

- Clasificación por valor total.
- Clasificación por utilización y valor.
- Clasificación por su aporte a las utilidades.

La clasificación del método ABC está vinculado con el análisis de Pareto, puesto que es una herramienta para separar lo “importante” de lo “no importante”, de acuerdo a la ponderación correspondiente del producto.

2.2.11. Planificación de inventario ABC:

Chase et al. (2009), especifican que la planificación de inventario ABC tiene como finalidad “mantener el inventario mediante conteo, elaboración de pedidos, recepción de existencias, etc., utilizando los recursos disponibles para controlar el inventario de la mejor manera: en otras palabras enfocarse en las piezas más importantes en el inventario” (p.569).

2.2.12. Enfoque multicriterio en la aplicación del método ABC:

Para (Gutiérrez, 2009), indica que “la mayor parte de las aplicaciones del método ABC se desarrolla una regla de decisión que constituye una alternativa que combina criterios cuantitativos y cualitativos para la clasificación del inventario a través de un código selectivo integral” (p.175).

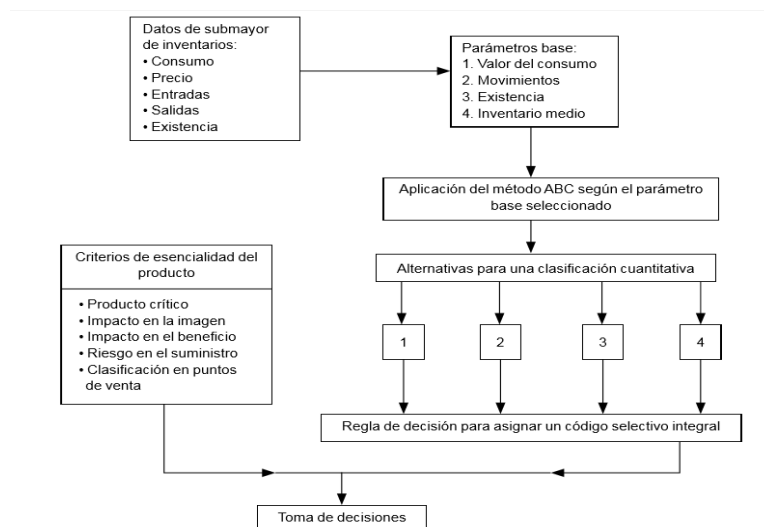


Figura 2. Representación del enfoque multicriterio en la aplicación del método ABC.

Fuente: figura tomada de la revista Cuadernos de Administración con autoría de Oscar Paradas Gutiérrez. (p.176).

2.2.13. El stock y la gestión del stock:

Afirman Ferrer & Valdemoro (2010), que el stock es:

Cantidad de mercancías que permanecen almacenadas en la empresa y que están en movimiento, aguardando a ser consumidas en el proceso de producción, servicio, mantenimiento y venta en un tiempo cercano, tanto para fabricación como para la venta. Los stocks son un instrumento para satisfacer las necesidades de los clientes, asegurando que los productos les lleguen en el momento que los necesita y en la forma y cantidad adecuada. (p.88)

Por otro lado, Cortes (2014), estipulan que:

La gestión de stocks (productos almacenados en la organización) es crítico en el funcionamiento de las organizaciones, pues de estos depende el correcto funcionamiento de la organización, tanto para actividades de producción como de abastecimiento de los clientes. El comportamiento típico de los stocks en las organizaciones, es que estos vayan disminuyendo por consumo a través del tiempo. En este sentido, un material que se observe que no tiene este comportamiento es un candidato a ser suprimido de la bodega. Así, en la empresa solo deben mantenerse en stock aquellos materiales que presentan movimiento a través del tiempo, o aquellos elementos críticos que deben ser almacenados, sin importar que estos no presenten movimientos, como un repuesto. (p.27)

2.2.13.1. Técnicas de gestión de stocks:

Sánchez (2004), indica que “las técnicas no pueden ser aplicadas de forma independiente, sino que una adecuada combinación de ellas conduce a una optimización de la gestión. Además, no son estáticas, sino que su aplicación depende de muchos condicionamientos externos e internos”. Estas técnicas consisten en (p.16-17):

- **La técnica Just In Time (JIT):** con el JIT la producción se ajusta a la demanda, trasladando a los proveedores el control de calidad de las

materias, insistiendo mucho por otra parte en los controles preventivos y el mantenimiento de la maquinaria (Sánchez, 2004, pág. 16).

- **La técnica Total Quality Control (TQC):** dicha técnica consiste en corregir los defectos cualitativos por medio de la identificación de los centros analíticos de los costes (fases del proceso productivo) que los producen, intentando optimizar los productos (Sánchez, 2004, pág. 17).
- **La técnica KANBAN:** en esta técnica los diferentes materiales se encuentran a disposición de los diferentes centros analíticos de coste que conforman un proceso productivo. Cada uno de esos centros de coste suministrará un producto semielaborado al siguiente centro operativo cuando éste lo solicite por encontrarse listo para recibirlo e introducirlo en su fase correspondiente (Sánchez, 2004, pág. 17).
- **La técnica del código de barras:** el código de barras acelera las operaciones de pago, asegura la exactitud del precio, evita errores de facturación y permite controlar la rotación del producto, facilitando al máximo las transacciones entre fabricantes y distribuidores, y ahorra los costes del intercambio de documentos, reduciendo el coste de personal y del tiempo empleado en el mercado de productos y cambio de precio. Con el código de barras se conoce instantáneamente el stock en el almacén, se mejora la gestión de ventas y de promociones, se facilita la gestión financiera al trabajar sobre cifras más precisas, etc (Sánchez, 2004, pág. 17).

2.2.14. Clasificación del stock según el criterio operativo:

La clasificación según el criterio operativo de stock es el siguiente (Ferrer & Valdemoro, 2010, pág. 93):

- **Stock óptimo:** compatibiliza una buena atención a la demanda y una rentabilidad maximizada teniendo en cuenta los costes de almacenaje.
- **Stock cero:** se identifica con el sistema de producción Just in Time (JIT) o «justo a tiempo», que consiste en trabajar bajo demanda, es decir, sólo se producirá cuando sea necesario para atender una demanda concreta.

- **Stock físico:** es la cantidad de artículo disponible en un momento determinado en el almacén. Nunca puede ser negativo.
- **Stock neto:** es el stock físico menos la demanda no satisfecha. Esta cantidad sí puede ser negativa.
- **Stock disponible:** es el stock físico, más los pedidos en curso del artículo a los proveedores, menos la demanda insatisfecha.

2.2.15. Práctica para el conteo físico del stock:

Aarón y Vargas (2013), clarifican la próxima información:

La práctica más generalizada para la realización de un “inventario”, como se conoce popularmente en el ámbito empresarial, o conteo físico de stock, es la de dedicar un día completo (generalmente) al final de cada mes, trimestre, semestre o año, según lo convenga cada establecimiento. Esto presenta varias implicaciones para la empresa, que a favor de tener un control sobre el inventario, afecta a otras áreas, como producción y comercial, más allá de que cada una tenga un plan de contingencia para esta actividad. (p.108)

2.2.16. Servicio al cliente:

Balecero (2013), señala que “la atención y servicio no son lo mismo, el cliente se fija en todos los detalles y reacciona ante ellos. Debes conocer los cinco elementos básicos a valorar para mantener un eficiente control sobre los procesos de atención al cliente”. Los elementos básicos a tener en cuenta son (p.12-13):

- Elementos tangibles: Como las instalaciones y los equipos de la empresa, la presentación del personal, los materiales de comunicación y la exhibición de los productos.
- Cumplimiento: Implica desarrollar el servicio prometido oportunamente, es decir, lo que el/la vendedor/a ofrece en palabras lo cumpla con la entrega del producto o servicio.
- Disposición: Es ayudar a los/as clientes/as a escoger el producto, proporcionándoles una asesoría para que se sienta satisfechos/as.
- Cualidades del personal: Los/as vendedores/as deben demostrar que son competentes en su trabajo y capaces de inspirar confianza.

- Empatía: Los/as vendedores/as deben conocer al cliente/la cliente, entender sus necesidades y mantener con él/ella una comunicación positiva y permanente.

Tschohl (2008), especifica que “la calidad del servicio es la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes; esto incluye a todas las personas que trabajan en la organización” (p.14).

Por otra parte, Tigani (2006), menciona en base a resultados que:

El 96% de los clientes insatisfechos nunca se quejan, simplemente se van y nunca vuelven. Los clientes muy satisfechos, transmiten su satisfacción a 3 o menos personas. Los clientes insatisfechos, transmiten su insatisfacción a 9 o más personas, porque siempre una mala experiencia será un buen motivo de conversación. Cuesta hasta 5 veces más conseguir un nuevo cliente que venderle a un cliente. Porque para venderle a un desconocido tengo que hacer publicidad, promoción, descuentos, regalos, etc. El cliente tiene un valor de por vida, que es todo lo que el cliente puede consumir, de lo que nosotros vendemos, durante toda su vida. Perder una venta es insignificante comparado con perder un cliente. (p.10)

Tschohl (2008) indica que el “servicio es vender, almacenar, entregar, pasar inventarios, comprar, instruir al personal, las relaciones entre los empleados, los ajustes, la correspondencia, la facturación, la gestión del crédito, las finanzas, la publicidad, las relaciones públicas y el procesamiento de datos” (p.14).

2.3. Marco conceptual:

Para la comprensión del marco teórico se presentan temas que son importantes aclararlos y que no haya una desviación del fin de esta investigación.

2.3.1. Sistema de inventario:

Sipper y Bulfin (1998), definen que “el sistema de inventario es el conjunto de políticas y controles con los cuales se vigilan los niveles del inventario y determinan los que se van a mantener, el momento que es necesario reabastecerlo y las dimensiones de los periodos” (p.568).

Por otro lado y bajo una misma explicación Villegas (2011), manifiesta que:

Un sistema de inventario proporciona la estructura de organización y las políticas operativas para mantener y controlar los bienes en existencia. El sistema es responsable de pedir y recibir los bienes: determinar el tiempo para colocar el pedido y seguir el rastro de lo que se ha pedido, de cuánto se ha pedido y de quién lo ha pedido. (p.7)

Un sistema de inventario en la organización permite tener un equilibrio de lo que se ha vendido y de lo que se tiene en inventario, este sistema te permite verificar cuando es indispensable elevar el número de la recepción de materiales para que no haya más producto en distribución, ya que si no se eleva, la rentabilidad de la empresa disminuye porque no se está reabasteciendo el inventario para futuras ventas.

2.3.2. Gestión de inventario:

Guevara, Ortega y Serna (2010), exclaman lo posterior:

El rol que juegan los inventarios en una compañía manufacturera y comercializadora es de vital importancia para la misma, dado que representan una proporción significativa de sus activos y por ende de sus procesos productivos. Por tal consideración, se requiere de una administración efectiva de las materias primas; así como de los productos en proceso y terminados. El seguimiento administrativo presenta una constante oportunidad de mejora en el sistema de control de inventarios. (p.219)

A pesar de ellos, los autores Krajewski y Ritzman (2000), establecen que:

Uno de los grandes desafíos de la gestión de inventarios consiste en mantener la cantidad adecuada para que la empresa alcance sus prioridades competitivas con mayor eficiencia y productividad. Por consiguiente, se hace necesario desarrollar conjuntos de medios y métodos pertinentes para llevar a cabo la distribución de recursos de la organización, lo que se denomina la logística, con el fin de garantizar las cantidades, lugar y tiempo adecuados para cada proceso. (p.565)

En toda organización si no se tiene un control en sus inventarios no se podrá mantener una cantidad adecuada de los productos tanto de los que se han vendido, como los que se tienen en almacén y por ende no se podrá evaluar las utilidades de la empresa. Si no se maneja correctamente este control puede resultar en que el negocio pierda dinero en ventas potenciales que no pueden satisfacerse o que malgaste dinero teniendo demasiado inventario. Un sistema de gestión de inventario puede prevenir que ocurran este tipo de errores.

2.3.3. Gestión del stock:

Determina Valencia (2013) que “una correcta gestión de stocks constituye pilares básicos en los cuales se apoyan las nuevas tendencias logísticas en la empresa, a fin de reducir costos, incrementar la productividad, equilibrar el servicio, mejorar la fiabilidad, para ser más competitivos” (p.6).

En cambio, Paz y Gómez (2008), precisan lo siguiente:

La gestión de stocks es importante factor que atrae el interés de los administradores de cualquier tipo de empresa. Para las compañías que operan con márgenes de ganancias relativamente bajos, la mala administración de stocks puede perjudicar gravemente los negocios. El desafío consiste en reducir al máximo el stock para abatir los costos, ni tener inventario en exceso a fin de satisfacer todas las demandas, sino en mantener la cantidad adecuada para que la empresa alcance sus prioridades competitivas con mayor eficiencia. (p.1)

Sin embargo, Cortes (2014), menciona que:

La gestión de stocks (productos almacenados en la organización) es crítico en el funcionamiento de las organizaciones, pues de estos depende el correcto funcionamiento de la organización, tanto para actividades de producción como de abastecimiento de los clientes. El comportamiento típico de los stocks en las organizaciones, es que estos vayan disminuyendo por consumo a través del tiempo. (p.27)

La gestión del stock es una herramienta para tener la gestión del inventario, ya que el stock permite saber lo que debe haber exactamente de producto y el inventario nos muestra solamente las cantidades existentes, es ahí la diferencia.

2.3.4. Rentabilidad:

Para Sánchez (2002 citado por Suárez, Ferrer & Suárez, 2008), la rentabilidad es:

Una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan medios materiales, humanos y financieros con el fin de obtener ciertos resultados. La rentabilidad es uno de los objetivos que se traza toda empresa para conocer el rendimiento de lo invertido al realizar una serie de actividades en un determinado período de tiempo. Se puede definir además, como el resultado de las decisiones que toma la administración de una empresa. (p.94)

Si se tiene un mal manejo del inventario este recae en la rentabilidad de la empresa, ya que si se tiene demasiado producto inventariado provoca que no haya un flujo de dinero y que solo este estancado, al contrario si se tiene poco en abastecimiento no cubriría los pedidos y causaría pérdida de clientes y dinero.

2.3.5. Demanda estacional:

Vélez y Castro (2002), establecen que “la estacionalidad de la demanda se define como la magnitud de las oscilaciones que presenta ésta a través del tiempo. Se puede asociar esta estacionalidad con el valor de la amplitud A de la curva de demanda” (p.31).

No obstante, Ortiz (2013), especifica que “en la demanda estacional se muestra una variación en la demanda media en diferentes puntos del ciclo de planificación, y esta variación puede relacionarse con determinados factores del mercado” (p.16).

Esta demanda también se conoce como cíclica, debido a que se da entre los diferentes periodos del año de acuerdo a la temporada. Esta demanda se ve influida en la empacadora, ya que la producción de cada tipo de chile se cultiva y se cosecha en épocas diferentes de la anualidad.

2.3.6. Inventario de fluctuación:

Penón (2007), puntualiza que las fluctuaciones en la demanda y la oferta pueden:

Compensarse con los stocks de reserva o de seguridad. Estos inventarios existen en empresas cuando el flujo de trabajo no puede equilibrarse completamente. Pueden incluirse en un plan de producción de manera que los niveles de producción no tengan que cambiar para enfrentar las variaciones aleatorias de la demanda. (p.12)

Otro punto de opinión importante que señala Medina (2002), es que:

Este tipo de inventarios se conoce como inventario de seguridad, de amortiguamiento o de reserva y permite a la organización dar servicio a sus clientes cuando la demanda es superior al promedio o cuando el envío de inventarios de reabastecimiento precisa más tiempo de lo usual. (p.7)

Este tipo de inventario se da cuando la demanda u oferta del producto no es precisa de acuerdo a que existen fluctuaciones que desequilibran completamente las ventas, en este tipo de inventario entraría la demanda estacional porque la variabilidad de lo manufacturado está en relación con las estaciones del año.

2.3.7. Cadena de abastecimiento:

Monterroso (2002), aclara que todo sistema productivo, para asegurarse de su funcionamiento, necesita:

Obtener del exterior una serie de insumos y materiales a partir de los cuales se realizarán los procesos de transformación. La función de abastecimiento

es la encargada de suministrar estos recursos y adquiere una importancia fundamental en el desempeño de una organización, condicionando los costos productivos y la capacidad de respuesta al consumidor. (p.2)

Contreras y Rodríguez (2003), rectifican que “la cadena de abastecimiento engloba los procesos del negocio, las personas, la organización, la tecnología y la infraestructura física que permite la transformación de materias primas en productos y servicios intermedios y terminados” (p.69).

Una cadena de abastecimiento o suministro es una estrategia donde se involucran proveedores, fabricantes, distribuidores, etc., en un mismo ciclo de proceso para reducir substancialmente los costos y al mismo tiempo mejorar los niveles de servicio al cliente.

2.3.8. Ley de Pareto:

Gutiérrez (2009), manifiesta que el análisis ABC es:

Denominado también curva 80-20, se fundamenta en el aporte del economista Wilfredo Pareto, tras un estudio de la distribución de los ingresos. En este observó que un gran porcentaje de los ingresos estaba concentrado en las manos de un pequeño porcentaje de la población. Este principio se conoció como la Ley de Pareto y establece que “Hay unos pocos valores críticos y muchos insignificantes. Los recursos deben de concentrarse en los valores críticos y no en los insignificantes”. (p.173)

Con otra misma explicación Pacheco (2014), afirma que:

Este principio plantea que el 20% de una acción producirá el 80% de los efectos, mientras que el 80% que resta sólo origina el 20% de dichos efectos. Dentro de sus aplicaciones se encuentra el análisis de ventas de una gama de productos de una empresa, ya que le permite tomar decisiones estratégicas, en base a datos reales. (p.23)

Ambos autores reflejan un mismo concepto sobre esta Ley de Pareto ya que mencionan sobre la regla 80-20 que son dos proporciones para la medición de una causa y un efecto.

Capítulo III. Metodología utilizada en la investigación.

En la metodología se aplicará el conjunto de técnicas y métodos para llevar a cabo las tareas vinculadas a la investigación correspondiendo a los objetivos planteados. De esta manera la metodología de investigación podrá recabar, ordenar y analizar la información obtenida.

3.1. Alcance y diseño de la investigación.

Hernández, Fernández & Baptista (2010), manifiestan que “la investigación debe hacerse “a la medida” del problema que se formule, revisar la literatura y, después, analizamos si la investigación va a tener uno u otro alcance” (p.90).

3.1.1. Enfoque de la investigación:

Hernández, Fernández y Baptista (2014), señala que “en una investigación existen tres tipos de enfoques; cuantitativo, cualitativo y mixto constituyen posibles elecciones para enfrentar problemas de investigación y resultan igualmente valiosos. Son, hasta ahora, las mejores formas diseñadas por la humanidad para investigar y generar conocimientos” (p.2).

Hernández et al. (2010), mencionan que el enfoque cuantitativo utiliza:

La recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. Se utiliza para consolidar las creencias (formuladas de manera lógica en una teoría o un esquema teórico) y establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población. Brinda una gran posibilidad de repetición y un enfoque sobre puntos específicos de los fenómenos, además de que facilita la comparación entre estudios similares. (p.4)

El enfoque de esta investigación se dará de forma cuantitativa, debido a que se pretende buscar la explicación de una realidad que sea medible vista desde una perspectiva externa y objetiva. A continuación, se muestra el proceso de este enfoque cuantitativo de acuerdo a la metodología que se llevara a cabo en este estudio:

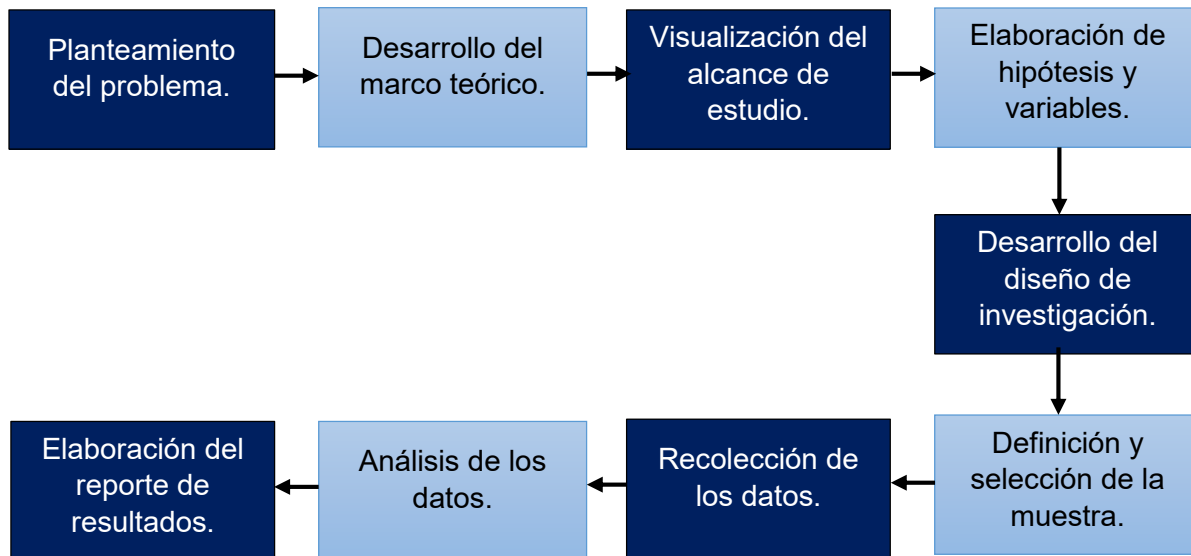


Figura 3. Proceso cuantitativo de la investigación.

Fuente: figura tomada del libro de la metodología de la investigación con autoría de Hernández et al. (2014), que concierne a la sexta edición. (p.5).

3.1.2. Alcance de la investigación:

Hernández et al. (2010), establecen que “el diseño, los procedimientos y otros componentes del proceso serán distintos en estudios con alcance exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo. Pero en la práctica, cualquier investigación puede incluir elementos de más de uno de estos cuatro alcances” (p.78).

El alcance que tendrá como fin este estudio de investigación será de manera correlacional, ya que mencionan Hernández et al. (2014), que los estudios correlacionales asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población, es decir si dos variables están correlacionadas y se conoce la magnitud de la asociación, se tienen bases para predecir, con mayor o menor exactitud, el valor aproximado que tendrá un grupo de personas en una variable, al saber qué valor tienen en la otra. (p.93)

Para conocer la relación que existe entre la variable independiente y las variables dependientes, se hará énfasis en el estudio correlacional para poder justificar si la clasificación de los productos deshidratados en la empacadora de Salvatierra influye de manera directa en el servicio que ofrece esta empresa frente a sus clientes por

medio de un buen o mal manejo en el control del inventario. Para responder a esta analogía del por qué se relacionan o no estas variables, se asumirá de acuerdo a los resultados arrojados, esto con la finalidad de deducir si se aceptan o se rechazan las hipótesis planteadas en este plan de mejora.

3.1.3. Elección del diseño de la investigación:

Hernández et al. (2014), expresan que “la gestación del diseño del estudio representa el punto donde se conectan las etapas conceptuales del proceso de investigación como; planteamiento del problema, desarrollo de la perspectiva teórica y las hipótesis con las fases subsecuentes cuyo carácter es más operativo” (p.121).

En la literatura sobre la investigación cuantitativa es posible encontrar diferentes clasificaciones de los diseños; investigación experimental e investigación no experimental. A su vez, la primera puede dividirse de acuerdo con las clásicas categorías de Campbell y Stanley (1966 citado por Hernández, Fernández & Baptista, 2010), en: preexperimentos, experimentos “puros” y cuasiexperimentos mientras que la investigación no experimental se subdivide en diseños transversales y diseños longitudinales. (p.129).

El diseño de este plan de mejora se enfocará a un diseño no experimental, ya que no se manipularán deliberadamente las variables al ser esta investigación adherida a una propuesta y no a una implementación. El tipo de diseño no experimental más apropiado para la recolección de los datos, será el diseño de investigación transeccional o transversal, dado que se examinara u observará por medio de una lista de cotejo la situación actual del inventario de los distintos tipos de chiles con su respectiva clase en el interior de las áreas de trabajo de la empacadora. Se eligió este diseño debido a que no se puede modificar o alterar el inventario para poder comprobar las hipótesis mediante un diseño experimental.

De igual manera el tipo de diseño transeccional o transversal que se utilizará en la investigación será el diseño correlacional – causal, puesto que Hernández et al. (2014), estipulan que “éste describe relaciones entre dos o más categorías,

conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa-efecto”. (p.166).

3.1.4. Selección de la muestra:

Para el proceso cuantitativo, Hernández et al. (2014), definen que “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (p.173).

Es necesario, de acuerdo a Hernández et al. (2010), que:

El investigador pretenda que los resultados encontrados en la muestra se generalicen o extrapolen a la población (en el sentido de la validez externa que se comentó al hablar de experimentos). Se categorizan las muestras en dos grandes ramas: las muestras no probabilísticas y las muestras probabilísticas. (p.173)

La muestra de esta investigación se dará de forma probabilística, dado que Hernández et al. (2014), clarifican lo siguiente:

Las muestras probabilísticas son esenciales en los diseños de investigación transeccionales, tanto descriptivos como correlacionales-causales (las encuestas de opinión o sondeos, por ejemplo), donde se pretende hacer estimaciones de variables en la población. Estas variables se miden y se analizan con pruebas estadísticas en una muestra, de la que se presupone que ésta es probabilística y que todos los elementos de la población tienen una misma probabilidad de ser elegidos. (p.177)

3.1.4.1. Muestra representativa:

Otra parte esencial que establecen Hernández et al. (2010), es:

Todas las muestras (en el enfoque cuantitativo) deben ser representativas; por tanto, el uso de los términos al azar y aleatorio sólo denota un tipo de procedimiento mecánico relacionado con la probabilidad y con la selección de

elementos o unidades, pero no aclara el tipo de muestra ni el procedimiento de muestreo. (p.175)

3.1.4.1.1. Muestra representativa para la aplicación de las encuestas:

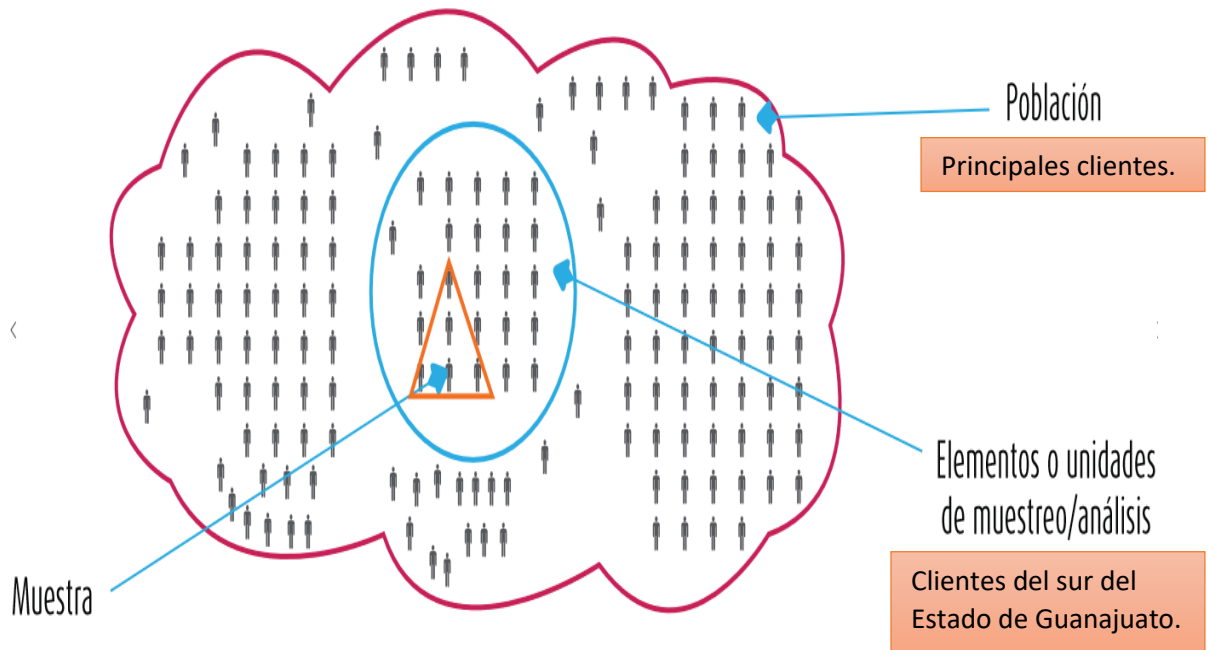


Figura 4. Representación de una muestra como subgrupo.

Fuente: figura tomada del libro de la metodología de la investigación con autoría de Hernández et al. (2010), que concierne a la quinta edición. (p.175).

Rosas (2018), argumento en la entrevista realizada que “cuenta la empacadora Durán con una población de clientes totales de 83, de los cuales se distribuyen en el sur del estado de Guanajuato, Irapuato, Salamanca, León, Michoacán, Estado de México, Veracruz, Querétaro, Yucatán, Sinaloa y Guatemala”

La muestra representativa de esta investigación será los clientes del sur del estado de Guanajuato ubicados en comunidades del municipio de Salvatierra, Gto (Capulín de la Trinidad, El Sabino y San Nicolás de los Agustinos), ya que de ahí proviene el mayor número de sus compradores potenciales con un total de 43 consumidores.

3.1.4.1.2. Muestra representativa para la aplicación de la lista de cotejo:

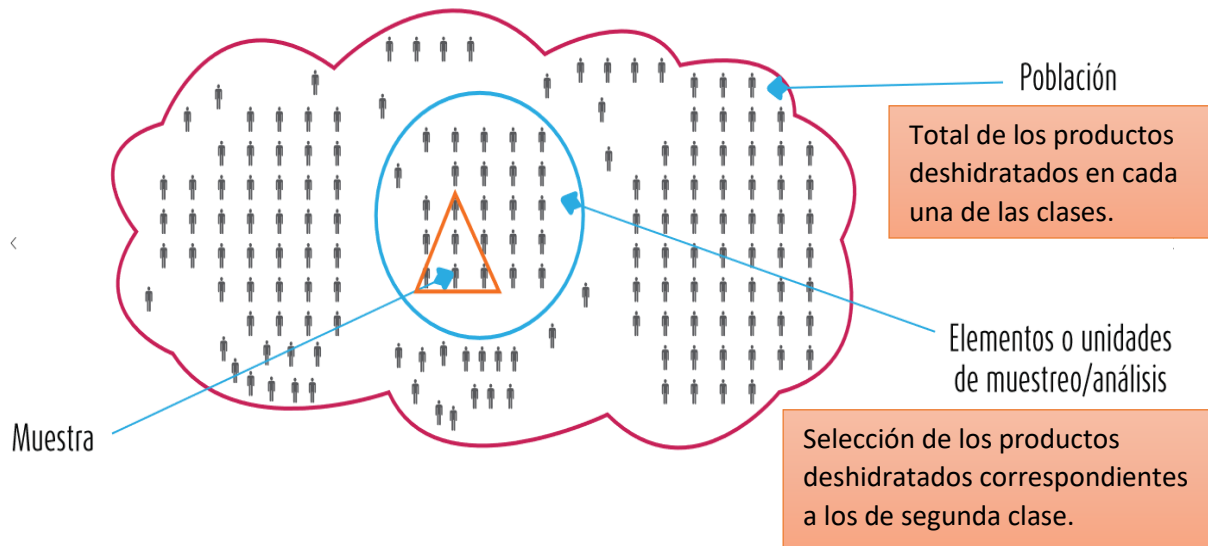


Figura 5. Representación de una muestra como subgrupo.

Fuente: figura tomada del libro de la metodología de la investigación con autoría de Hernández et al. (2010), que concierne a la quinta edición. (p.175).

Rosas (2018), menciona que “la empacadora Duran tiene un total de inventario aproximado de 220 pacas (100 kg/paca) de productos deshidratados correspondiendo a tres clases; los de primera, segunda y tercer clase. Estas mismas clasificaciones se hacen para cada tipo de chiles”.

La muestra representativa para la evaluación de la lista de cotejo, se tomará únicamente de los productos deshidratados de segunda clase con los respectivos tipos de chiles, puesto que ahí se genera el máximo stock de inventario con un total de 134 pacas, proveniente del problema que suscita en la empacadora.

3.1.4.2. Tipo de muestreo:

El tipo de muestreo que será apto para la investigación será el estratificado, Hernández et al. (2014), mencionan que:

Una muestra probabilística estratificada es aquella en la que la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra para cada segmento. Su finalidad es comparar sus resultados entre segmentos, grupos o nichos de la

población. La estratificación aumenta la precisión de la muestra e implica el uso deliberado de diferentes tamaños de muestra para cada estrato, para lo cual se aplica la siguiente fórmula (p.181):

$$Ksb = \frac{nb}{Nb}$$

Ecuación 1. Selección de la muestra.

Fuente: ecuación tomada del libro de la metodología de la investigación con autoría de Hernández et al. (2014), que concierne a la quinta edición. (p.181).

3.1.4.2.1. Muestra estratificada para la aplicación de la encuesta:

$$Ksb = \frac{43}{83} = 0.52$$

Ecuación 2. Selección de la muestra de la encuesta.

Fuente: elaboración propia con figura tomada del libro de la metodología de la investigación con autoría de Hernández et al. (2014), que concierne a la quinta edición. (p.181).

Tabla 6.
Muestra estratificada de la encuesta.

Estrato por giro:	Comunidades del municipio de Salvatierra, Gto.	Total población= 0.52	Muestra:
1	Capulín de la Trinidad.	12	6
2	El Sabino.	15	8
3	San Nicolás de los Agustinos.	16	8
Total:		43	22

Fuente: elaboración propia con información de la auditoría de Hernández et al. (2014).

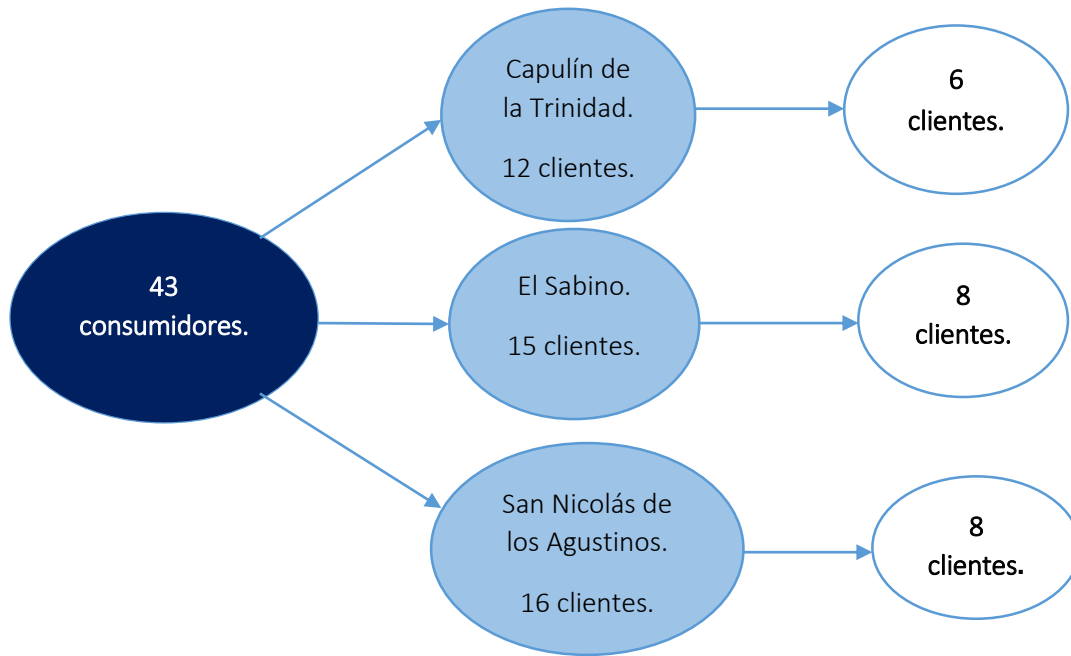


Figura 6. Muestra estratificada de los clientes.

Fuente: elaboración propia con datos obtenidos de la empacadora Duran.

3.1.4.2.2. Muestra estratificada para la aplicación de la lista de cotejo:

$$Ksb = \frac{134}{220} = 0.65$$

Ecuación 3. Selección de la muestra de la lista de cotejo.

Fuente: elaboración propia con figura tomada del libro de la metodología de la investigación con autoría de Hernández, Fernández y Baptista en el año 2014. (p.181).

Tabla 7.
Muestra estratificada de la lista de cotejo.

Estrato por giro:	Productos deshidratados de segunda clase.	Total población= 0.65	Muestra:
1	Mulato.	39	25
2	Pasilla.	36	23
3	Árbol.	28	18
4	Guajillo.	31	20
Total:		134	86

Fuente: elaboración propia con información de la auditoría de Hernández et al. (2014).

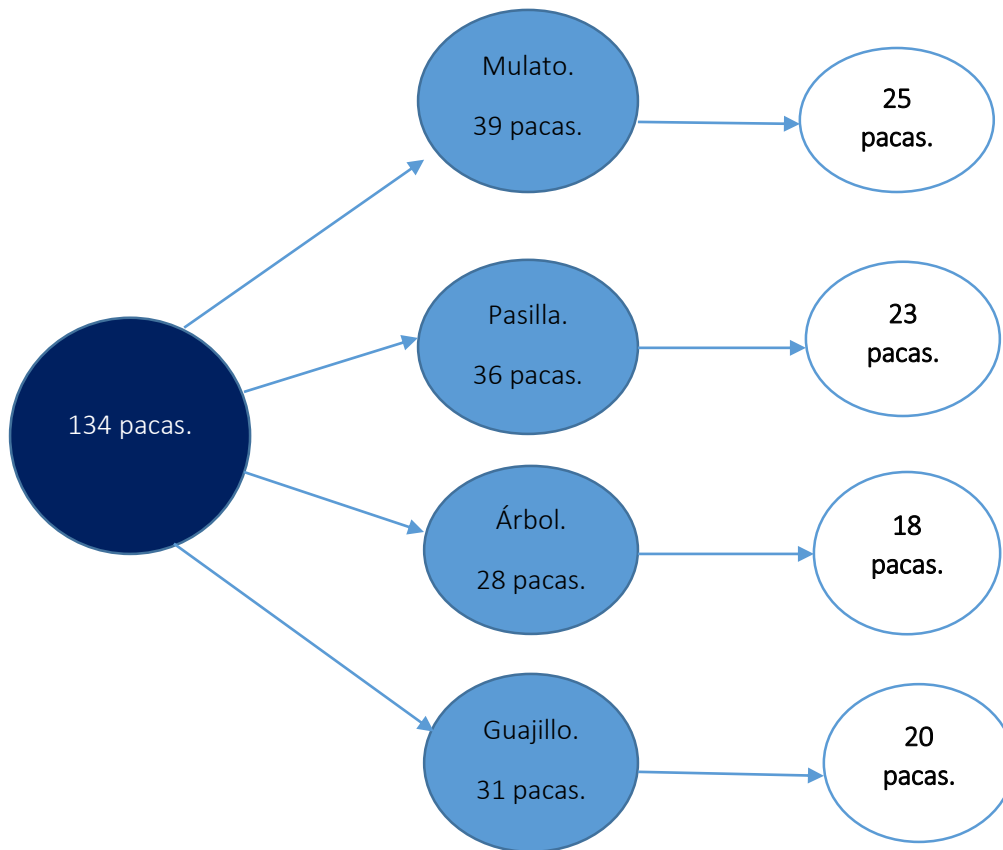


Figura 7. Muestra estratificada de los productos deshidratados.

Fuente: elaboración propia con datos obtenidos de la empacadora Duran.

3.2. Participantes.

La información recabada se obtendrá directamente de las personas involucradas e interesadas en esta investigación como lo es el Lic. Abel Duran Rosas quien es el dueño de la empresa y el encargado de las entradas y salidas de los productos el Sr. Raúl Campos Villagómez, ellos otorgaran el permiso para la realización y evaluación de la lista de cotejo de los productos deshidratados.

También serán involucrados parte de sus clientes del sur del estado de Guanajuato ubicados en comunidades del municipio de Salvatierra, Gto (Capulín de la Trinidad, El Sabino y San Nicolás de los Agustinos) con el permiso de las personas mencionadas anteriormente.

3.3. Hipótesis o supuestos.

- **Hipótesis de trabajo:**

A través del plan de mejora en la gestión se mantendrá un control en el inventario por medio de la clasificación de los productos deshidratados en la empacadora de Salvatierra y logrando de esta manera un buen servicio al cliente.

- **Hipótesis nula:**

A través del plan de mejora en la gestión no se mantendrá un control en el inventario por medio de la clasificación de los productos deshidratados en la empacadora de Salvatierra y no se hará logro de un buen servicio al cliente.

3.4. Definición de variables.

- Variable independiente: control en el inventario.
- Variable dependiente: clasificación de los productos y el servicio al cliente.

3.5. Instrumentos para la recopilación de datos o información:

Las técnicas de recolección de datos que se mostrarán a continuación serán realizadas con el propósito de recabar la información necesaria para el logro de los objetivos expuestos en la investigación.

3.5.1. Instrumentos de medición para los clientes:

Se hará aplicación de la encuesta ya que es un método donde se presentan preguntas que examinan a una muestra con el fin de inferir conclusiones sobre la población. Los tipos de encuestas suelen ser telefónicas, cara a cara, vía internet o postal.

El fin que tendrá esta técnica de investigación cuantitativa es reunir toda la información necesaria por parte de los clientes para reafirmar si la atención que reciben los consumidores tiene cierta relación con que la empacadora tenga clasificados sus productos y por ende haya control de los mismos.

ENCUESTA:

1. ¿Es cliente frecuente de la empacadora Duran?

Sí.

No.

2. ¿Usted es cliente de la empacadora Duran desde un período de tiempo de 3 años o más?

Seleccione una opción.

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

Continuación.

3. ¿Ha visitado el establecimiento de la empacadora?

Si.

No.

Si lo ha visitado pasar a la siguiente pregunta y si su respuesta fue no pasar a la pregunta 5.

4. De acuerdo a su percepción. ¿Considera que hay una buena distribución y clasificación de los chiles dentro del establecimiento?

Seleccione una opción.

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

5. ¿De los tipos de chiles que vende la empacadora, consume regularmente el chile pasilla?

Seleccione de dos a tres opciones.

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

6. ¿De las clases que ofrece la empacadora de acuerdo a los tipos de chiles, adquiere con mayor frecuencia durante todo el año los de primera clase?

Seleccione una opción.

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

En desacuerdo.

Continuación.

Totalmente en desacuerdo.

7. ¿De acuerdo al tiempo que es cliente de la empackadora, ha recibido algún tardío en un pedido solicitado?

Seleccione una opción.

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

8. ¿Cuándo va a realizar un pedido y pregunta sobre la cantidad disponible de los productos deshidratados, el que le atiende responde rápidamente su petición?

Seleccione una opción.

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

9. ¿Cuándo realiza un pedido sobre los productos deshidratados, el tiempo de demora (promedio) es de una semana aproximadamente?

Seleccione una opción.

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

10. ¿Alguna vez la empackadora le ha cancelado un pedido?

Seleccione una opción.

Continuación.

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

11. ¿Ha devuelto mercancía a la empacadora por no ser el pedido solicitado?

Seleccione una opción.

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

12. ¿Ha recibido pedidos que incluya diferentes tipos de chiles o de clases?

Seleccione una opción.

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

13. ¿Califica el servicio de la empacadora como bueno en cuestión a la entrega de los productos deshidratados?

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

Fuente: elaboración propia.

3.5.2. Instrumentos de medición para la evaluación de los productos deshidratados:

- Lista de cotejo:

Tabla 8.

Formato de evaluación de la clasificación de los productos.

Lista de cotejo de los productos deshidratados (chiles).			
Elementos a evaluar:	Bueno:	Regular:	Malo:
Se muestra en cada paca el número de kilogramos que contiene.			
El acomodo de las pacas es la forma correcta para una visualización del contenido.			
El encargado de entradas y salidas de mercancía, lleva un registro contable adecuado.			
Existe exceso de stock de inventario.			
Las pacas se encuentran acomodadas de acuerdo a su tiempo de suministro.			
Existe control de fechas de almacenamiento de los chiles.			
Los chiles localizados en las pacas, cuentan con las especificaciones y características correctas que deben tener los chiles de segunda clase.			
Se encuentran tipos de chiles (mulato, pasilla, árbol y guajillo) revueltos en las pacas.			
Existe una subdivisión dentro del establecimiento de los tipos de productos deshidratados.			
Si existe un registro contable por parte del encargado, es la misma cantidad de kg disponibles en el conteo de la situación actual del inventario.			
Evaluando las características de los chiles, resultado que algunos pertenecieran a otra clase.			

Continuación.

Se encuentran productos de segunda clase en otra área del establecimiento y que no hayan sido considerados como inventario.			
El encargado del almacén e inventario realiza conteo de manera sistemática y ordenada.			
Se cuenta con una base de datos de los chiles de manera digital.			
El lugar donde están localizados los productos deshidratados se encuentra limpio.			
Los chiles se encuentran acomodados en estibas, columnas y alojamientos destinados al almacenamiento de los productos.			
Las pacas se encuentran cerradas correctamente.			
Las pacas están situadas con algún peligro de derrumbe.			
El área donde se encuentran los productos cuenta con algún tipo de aparato que reduzca la humedad ambiental.			
Posee un plan de conservación, protección y cuidado de los productos.			
Existe en el área de almacenamiento un sistema para el control de ubicación y localización de los productos deshidratados.			
El espacio de almacenamiento es el adecuado para abstener los productos.			
Las operaciones de carga y descarga en el almacén se realizan de forma mecanizada.			
Existen facilidades (andenes) para la recepción y despacho de la mercancía.			

Fuente: elaboración propia.

Capítulo IV. Análisis e interpretación de los resultados.

4.1. Análisis de datos e interpretación de la información:

El análisis de los datos se efectúa sobre la matriz de datos utilizando un programa computacional. El proceso de análisis se esquematiza en la siguiente figura:

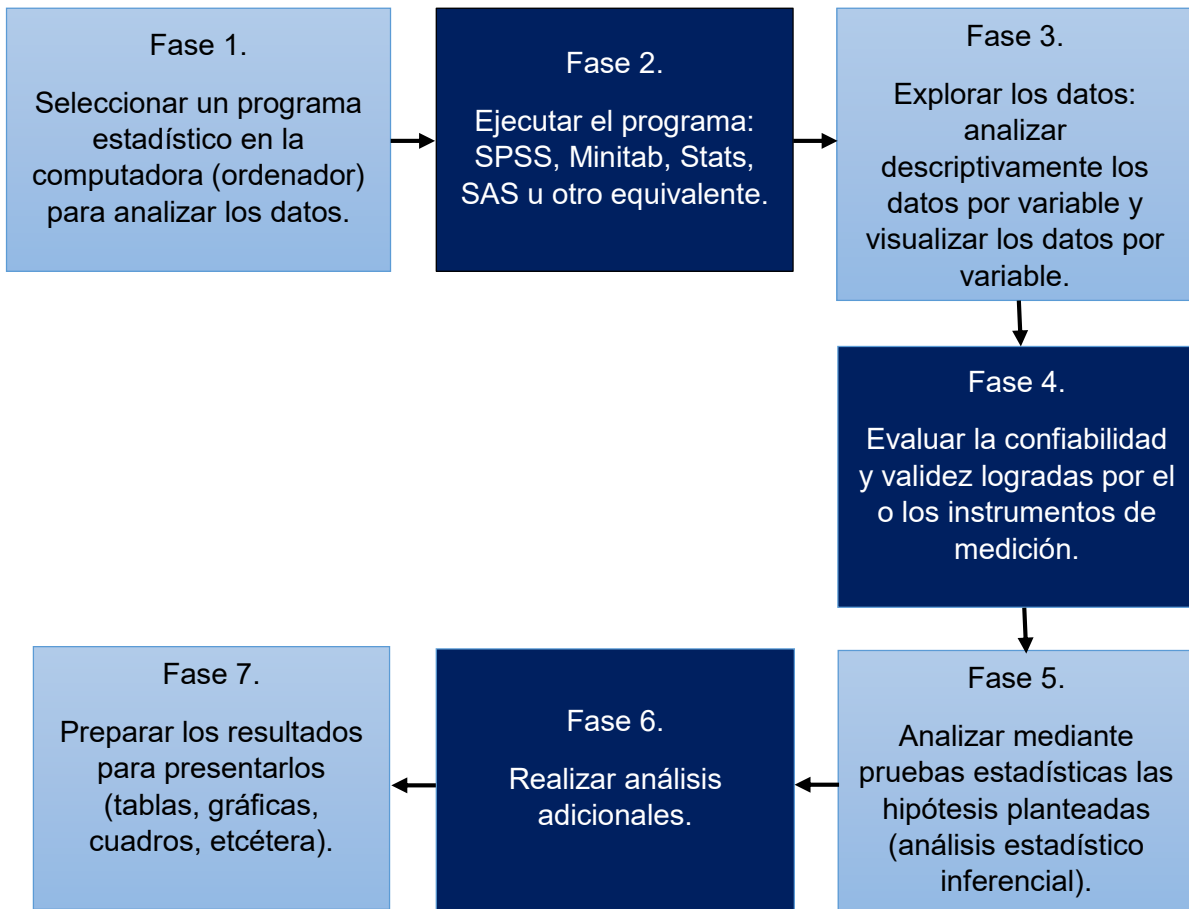


Figura 8. Proceso para analizar cuantitativamente los datos.

Fuente: figura tomada del libro de la metodología de la investigación con autoría de Hernández et al. (2014), que concierne a la sexta edición. (p.272).

Fase 1. Seleccionar un programa de análisis:

“El programa a utilizar será el SPSS (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales), desarrollado en la Universidad de Chicago, es uno de los más difundidos y actualmente es propiedad de IBM®”, este programa contribuye uno de los diversos softwares computacionales que mencionan Hernández et al. (2014), para el análisis de datos (p.273).

Hernández et al. (2010), indica que el IBM® SPSS contiene las dos partes citadas que se denominan: a) vista de variables (para definiciones de las variables y consecuentemente, de los datos) y b) vista de los datos (matriz de datos). En ambas vistas se observan los comandos para operar en la parte superior. (p.273)

Hernández et al. (2014), establece que “el paquete IBM® SPSS trabaja de una manera muy sencilla: éste abre la matriz de datos y el investigador usuario selecciona las opciones más apropiadas para su análisis, tal como se hace en otros programas” (p.274).

A continuación, se describen de manera general algunas funciones principales del programa. Para profundizar y aprender su uso recomiendan Hernández et al. (2010), revisar el manual de IBM SPSS®, que puede encontrar en el centro de recursos en línea (p.274):

- Edit (edición): se emplea para modificar archivos, manipular la matriz (deshacer y rehacer acciones; cortar, copiar y pegar datos; pegar, borrar e insertar variables o casos), buscar y reemplazar datos e ir a casos o variables particulares entre otras acciones de edición (Hernández et al, 2014, pág. 274).
- Data (datos): en este menú se pueden definir las propiedades de las variables así como el nivel de medición, copiar propiedades de datos, establecer un nuevo atributo personalizado, definir fechas y conjuntos de respuestas múltiples, validación, identificación de casos duplicados y atípicos, ordenar casos y variables, trasponer, fundir archivos, reestructurar, agregar, diseño

ortogonal, copiar conjunto de datos, segmentar archivos, seleccionar y ponderar casos (Hernández et al, 2014, pág. 274).

- Transform (transformar): con este botón se despliegan las opciones de calcular variable (crear variables compuestas por varios ítems o indicadores), contar valores dentro de los casos, valores de cambio, recodificar en las mismas o en distintas variables de manera personalizada o automática, agrupación visual, intervalos óptimos, preparar datos para modelado, asignar rangos a casos, asistente para fecha y hora, crear serie temporal, reemplazar valores perdidos y generar números aleatorios (Hernández et al, 2014, pág. 274).
- Analyze (analizar): por medio de esta opción se pueden solicitar análisis estadísticos que básicamente serían (Hernández et al, 2014, pág. 274).
 - Informes (resúmenes de casos, información de columnas y renglones).
 - Estadísticos descriptivos (tablas de frecuencias, medidas de tendencia central y dispersión, razones, tablas de contingencia).
 - Tablas (personalización de las tablas).
 - Comparar medias (prueba t y análisis de varianza —ANOVA— unidireccional).
 - Modelo lineal general (independiente o factor y dependiente, con covariable).
 - Modelos lineales generalizados.
 - Modelos mixtos.
 - Correlaciones (bivariada —dos— y multivariadas —tres o más—) para cualquier nivel de medición de las variables.
 - Regresión (lineal, curvilínea y múltiple).
 - Loglineal.
 - Redes neuronales.
 - Clasificación (conglomerados y análisis discriminante).
 - Reducción de dimensiones (análisis de factores).
 - Pruebas no paramétricas.

Fase 2. Ejecutar el programa:

Información obtenida de la encuesta (clientes):

- *Vista de datos:*

	Identificador	Frecuen...	Periodicidad	Asistencia	Percepción	Consumo	Clase	Tardío	Respuesta	Demora	Cancelación	Devolución	Mezcla	Calificación
1	1	No	Totalmente de...	No	De acuerdo	En desacuer...	De acuerdo	En desacuer...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente en...	Totalmente en...	En desacuer...	De acuerdo
2	2	Si	Totalmente de...	Si	En desacuer...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuer...	Totalmente ...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente ...	De acuerdo
3	3	Si	Totalmente en...	Si	Totalmente ...	Totalmente ...	Totalmente ...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente ...	Totalmente en...	De acuerdo	Totalmente ...	De acuerdo
4	4	Si	De acuerdo	No	De acuerdo	Totalmente ...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente ...	Totalmente en...	Totalmente en...	De acuerdo	De acuerdo
5	5	Si	Totalmente de...	Si	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente ...	De acuerdo	Totalmente ...	De acuerdo	Totalmente ...	De acuerdo	Totalmente ...	De acuerdo
6	6	No	Totalmente de...	Si	En desacuer...	Totalmente ...	De acuerdo	En desacuer...	Totalmente ...	Totalmente ...	En desacuerdo	Totalmente en...	De acuerdo	De acuerdo
7	7	Si	Totalmente en...	Si	Totalmente ...	En desacuer...	De acuerdo	En desacuer...	En desacuer...	En desacuer...	En desacuerdo	Totalmente en...	En desacuer...	De acuerdo
8	8	Si	Totalmente de...	Si	De acuerdo	Totalmente ...	De acuerdo	Totalmente ...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente en...	Totalmente en...	En desacuer...	De acuerdo
9	9	Si	Totalmente en...	No	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuer...	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en...	En desacuer...	De acuerdo
10	10	Si	Totalmente de...	Si	En desacuer...	Totalmente ...	Totalmente ...	En desacuer...	En desacuer...	Totalmente ...	Totalmente en...	En desacuerdo	Totalmente de...	De acuerdo
11	11	No	En desacuerdo	Si	En desacuer...	Totalmente ...	Totalmente ...	De acuerdo	En desacuer...	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
12	12	Si	En desacuerdo	Si	Totalmente ...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente ...	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en...	De acuerdo	De acuerdo
13	13	Si	Totalmente de...	Si	Totalmente ...	Totalmente ...	Totalmente ...	De acuerdo	De acuerdo	En desacuer...	En desacuerdo	Totalmente en...	En desacuer...	De acuerdo
14	14	Si	En desacuerdo	Si	Totalmente ...	Totalmente ...	Totalmente ...	De acuerdo	En desacuer...	Totalmente ...	En desacuerdo	Totalmente en...	Totalmente ...	De acuerdo
15	15	Si	Totalmente de...	Si	En desacuer...	De acuerdo	Totalmente ...	De acuerdo	De acuerdo	En desacuer...	En desacuerdo	Totalmente en...	Totalmente ...	De acuerdo
16	16	Si	De acuerdo	Si	De acuerdo	Totalmente ...	Totalmente ...	Totalmente ...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente en...	En desacuerdo	En desacuer...	De acuerdo
17	17	Si	Totalmente de...	Si	Totalmente ...	En desacuer...	Totalmente ...	En desacuer...	Totalmente ...	Totalmente ...	Totalmente en...	Totalmente en...	En desacuer...	De acuerdo
18	18	Si	De acuerdo	Si	En desacuer...	Totalmente ...	Totalmente ...	Totalmente ...	En desacuer...	Totalmente ...	Totalmente en...	Totalmente en...	De acuerdo	En desacuerdo
19	19	Si	En desacuerdo	Si	Totalmente ...	Totalmente ...	De acuerdo	En desacuer...	En desacuer...	Totalmente ...	De acuerdo	Totalmente en...	De acuerdo	En desacuerdo
20	20	Si	En desacuerdo	No	En desacuer...	En desacuer...	De acuerdo	De acuerdo	En desacuer...	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en...	Totalmente ...	De acuerdo
21	21	Si	De acuerdo	Si	Totalmente ...	Totalmente ...	Totalmente ...	Totalmente ...	De acuerdo	En desacuer...	Totalmente en...	Totalmente en...	En desacuer...	De acuerdo
22	22	Si	De acuerdo	Si	En desacuer...	Totalmente ...	De acuerdo	En desacuer...	En desacuer...	Totalmente ...	Totalmente en...	Totalmente en...	De acuerdo	De acuerdo
23														

Figura 9. Vista de datos de la encuesta.

Fuente: información tomada del programa SPSS o PAWS Statistics.

- **Vista de variables:**

*Encuestas.sav [Conjunto_de_datos1] - PASW Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Identificador	Numérico	8	0	Clientes de la empacadora (El capulín, El Sabino y San Nicolás)	Ninguna	Ninguna	7	Derecha	Escala	Entrada
2	Frecuencia	Numérico	8	0	¿Es cliente frecuente de la empacadora Duran?	{1, Si}...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
3	Periodicidad	Numérico	8	0	¿Usted es cliente de la empacadora Duran desde un período de tiem...	{1, Totalme...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
4	Asistencia	Numérico	8	0	¿Ha visitado el establecimiento de la empacadora?	{1, Si}...	Ninguna	7	Derecha	Nominal	Entrada
5	Percepción	Numérico	8	0	¿Considera que hay una buena distribución y clasificación de los chil...	{1, Totalme...	Ninguna	9	Derecha	Ordinal	Entrada
6	Consumo	Numérico	8	0	¿De los tipos de chiles que vende la empacadora, consume regularm...	{1, Totalme...	Ninguna	9	Derecha	Ordinal	Entrada
7	Clase	Numérico	8	0	¿De las clases que ofrece la empacadora de acuerdo a los tipos de c...	{1, Totalme...	Ninguna	9	Derecha	Ordinal	Entrada
8	Tardío	Numérico	8	0	¿De acuerdo al tiempo que es cliente de la empacadora, ha recibido ...	{1, Totalme...	Ninguna	9	Derecha	Ordinal	Entrada
9	Respuesta	Numérico	8	0	¿Cuándo va a realizar un pedido y pregunta sobre la cantidad disponi...	{1, Totalme...	Ninguna	9	Derecha	Ordinal	Entrada
10	Demora	Numérico	8	0	¿Cuándo realiza un pedido sobre los productos deshidratados, el tie...	{1, Totalme...	Ninguna	9	Derecha	Ordinal	Entrada
11	Cancelación	Numérico	8	0	¿Alguna vez la empacadora le ha cancelado un pedido?	{1, Totalme...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
12	Devolución	Numérico	8	0	¿Ha devuelto mercancía a la empacadora por no ser el pedido solicita...	{1, Totalme...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
13	Mezcla	Numérico	8	0	¿Ha recibido pedidos que incluya diferentes tipos de chiles o de clas...	{1, Totalme...	Ninguna	9	Derecha	Ordinal	Entrada
14	Calificación	Numérico	8	0	¿Califica el servicio de la empacadora como bueno en cuestión a la e...	{1, Totalme...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
15	Suma_1	Numérico	5	0	¿Alguna vez la empacadora le ha cancelado un pedido? (agrupado)	{1, Nunca}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
16	Suma_2	Numérico	5	0	¿Ha recibido pedidos que incluya diferentes tipos de chiles o de clas...	{1, Nunca}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											

Vista de datos Vista de variables

Figura 10. Vista de variables de la encuesta.

Fuente: información tomada del programa SPSS o PAWS Statistics.

Información obtenida de la lista de cotejo (productos deshidratados):

- *Vista de datos:*

Lista de cotejo.sav [Conjunto_de_datos1] - PASW Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 25 de 25 variables

	Identificador	Cantidad	Visulaización	Registro	Stock	Tiempo	Control	Características	Mezcla	Separación	Situación	Evaluación	Localización	Contabilización	Digitalización	Lirr
1	1	Bueno	Malo	Regular	Malo	Malo	Bueno	Regular	Malo	Malo	Bueno	Malo	Regular	Bueno	Malo	
2	2	Bueno	Malo	Regular	Malo	Malo	Bueno	Regular	Malo	Malo	Regular	Malo	Malo	Regular	Malo	
3	3	Regular	Malo	Malo	Malo	Malo	Regular	Regular	Malo	Malo	Regular	Malo	Malo	Regular	Malo	
4	4	Regular	Malo	Malo	Malo	Regular	Regular	Malo	Malo	Malo	Malo	Malo	Malo	Regular	Malo	
5																
6																
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																

Vista de datos Vista de variables

PASW Statistics Processor está listo

ESP 12:49 p. m.
LAA 26/02/2019

Figura 11. Vista de datos de la lista de cotejo.

Fuente: información tomada del programa SPSS o PAWS Statistics.

- **Vista de variables:**

Lista de cotejo.sav [Conjunto_de_datos1] - PASW Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Identificador	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
2	Cantidad	Numérico	8	0	Se muestra en cada paca el número de kilogramos que contiene	{1, Bueno}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	Visualización	Numérico	8	0	El acomodo de las pacas es la forma correcta para una visualiza...	{1, Bueno}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	Registro	Numérico	8	0	El encargado de entradas y salidas de mercancía, lleva un regist...	{1, Bueno}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	Stock	Numérico	8	0	Existe exceso de stock de inventario	{1, Bueno}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	Tiempo	Numérico	8	0	Las pacas se encuentran acomodadas de acuerdo a su tiempo ...	{1, Bueno}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	Control	Numérico	8	0	Existe control de fechas de almacenamiento de los chiles	{1, Bueno}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	Característi...	Numérico	8	0	Los chiles localizados en las pacas, cuentan con las especifica...	{1, Bueno}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	Mezcla	Numérico	8	0	Se encuentran tipos de chiles (mulato, pasilla, árbol y guajillo) r...	{1, Bueno}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	Separación	Numérico	8	0	Existe una subdivisión dentro del establecimiento de los tipos d...	{1, Bueno}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	Situación	Numérico	8	0	Sí xiste un registro contable por parte del encargado, es la mis...	{1, Bueno}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	Evaluación	Numérico	8	0	Evaluando las características de los chiles, resultado que algunos ...	{1, Bueno}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	Localización	Numérico	8	0	Se encuentran productos de segunda clase en otra área del est...	{1, Bueno}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	Contabilizac...	Numérico	8	0	El encargado del almacén e inventario realiza conteo de manera ...	{1, Bueno}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	Digitalización	Numérico	8	0	Se cuenta con una base de datos de los chiles de manera digital	{1, Bueno}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	Limpieza	Numérico	8	0	El lugar donde están localizados los productos deshidratados se...	{1, Bueno}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	Acomodo	Numérico	8	0	Los chiles se encuentran acomodados en estibas, columnas y a...	{1, Bueno}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	Sujetación	Numérico	8	0	Las pacas se encuentran cerradas correctamente	{1, Bueno}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	Derrumbe	Numérico	8	0	Las pacas están situadas con algún peligro de derrumbe	{1, Bueno}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	Humedad	Numérico	8	0	El área donde se encuentran los productos cuenta con algún tip...	{1, Bueno}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	Conservación	Numérico	8	0	Posee en plan de conservación y reconseervación de los productos	{1, Bueno}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	Sistema	Numérico	8	0	Existe en al área de almacenamiento un sistema para el control ...	{1, Bueno}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	Espacio	Numérico	8	0	El espacio de almacenamiento es el adecuado para abstener lo...	{1, Bueno}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	Operación	Numérico	8	0	Las operaciones de carga y descarga en el almacén se realizan ...	{1, Bueno}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	Calidad	Numérico	8	0	Existen facilidades (ordenes) para la recepción de pacas de d...	{1, Bueno}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

PASW Statistics Processor está listo

ESP 12:50 p. m.
LAA 26/02/2019

Figura 12. Vista de variables de la lista de cotejo.

Fuente: información tomada del programa SPSS o PAWS Statistics.

Fase 3. Explorar los datos:

Hernández et al. (2010), manifiestan que “en esta etapa, inmediata a la ejecución del programa, se inicia el análisis. A continuación, se presenta las tablas de frecuencias de las variables de la matriz y el informe de la matriz (resumen de casos)” (p.277).

Tablas de frecuencias de la información obtenida:

- *Encuesta (clientes):*

Tabla 9.

Tablas de frecuencia de la encuesta.

¿Es cliente frecuente de la empacadora Duran?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	19	86.4	86.4	86.4
	No	3	13.6	13.6	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

¿Usted es cliente de la empacadora Duran desde un periodo de tiempo de 3 años o más?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	3	13.6	13.6	13.6
	De acuerdo	5	22.7	22.7	36.4
	En desacuerdo	5	22.7	22.7	59.1
	Totalmente en desacuerdo	9	40.9	40.9	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

¿Ha visitado el establecimiento de la empacadora?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	18	81.8	81.8	81.8
	No	4	18.2	18.2	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

Continuación.

¿Considera que hay una buena distribución y clasificación de los chiles dentro del establecimiento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	6	27.3	27.3	27.3
	En desacuerdo	8	36.4	36.4	63.6
	Totalmente en desacuerdo	8	36.4	36.4	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

¿De los tipos de chiles que vende la empacadora, consume regularmente el chile pasilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	9	40.9	40.9	59.1
	De acuerdo	5	22.7	22.7	100.0
	En desacuerdo	4	18.2	18.2	77.3
	Totalmente en desacuerdo	4	18.2	18.2	18.2
	Total	22	100.0	100.0	

¿De las clases que ofrece la empacadora de acuerdo a los tipos de chiles, adquiere con mayor frecuencia durante todo el año los de primera clase?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	11	50.0	50.0	50.0
	De acuerdo	11	50.0	50.0	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

Continuación.

¿De acuerdo al tiempo que es cliente de la empacadora, ha recibido algún tardío en pedido solicitado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	10	45.5	45.5	45.5
	En desacuerdo	8	36.4	36.4	81.8
	Totalmente en desacuerdo	4	18.2	18.2	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

¿Cuándo va a realizar un pedido y pregunta sobre la cantidad disponible de los productos deshidratados, el que le atiende responde rápidamente su petición?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	4	18.2	18.2	18.2
	De acuerdo	9	40.9	40.9	59.1
	En desacuerdo	9	40.9	40.9	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

¿Cuándo realiza un pedido sobre los productos deshidratados, el tiempo de demora (promedio) es de una semana aproximadamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	9	40.9	40.9	59.1
	De acuerdo	8	36.4	36.4	95.5
	En desacuerdo	4	18.2	18.2	18.2
	Totalmente en desacuerdo	1	4.5	4.5	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

Continuación.

¿Alguna vez la empaedora le ha cancelado un pedido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	2	9.1	9.1	9.1
	En desacuerdo	10	45.5	45.5	54.5
	Totalmente en desacuerdo	10	45.5	45.5	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

¿Ha devuelto mercancía a la empaedora por no ser el pedido solicitado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	5	22.7	22.7	22.7
	En desacuerdo	2	9.1	9.1	31.8
	Totalmente en desacuerdo	15	68.2	68.2	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

¿Ha recibido pedidos que incluya diferentes tipos de chiles o de clases?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	5	22.7	22.7	22.7
	De acuerdo	8	36.4	36.4	59.1
	En desacuerdo	8	36.4	36.4	95.5
	Totalmente en desacuerdo	1	4.5	4.5	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

Continuación.

¿Califica el servicio de la empacadora como bueno en cuestión a la entrega de los productos deshidratados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	1	4.5	4.5	4.5
	De acuerdo	19	86.4	86.4	90.9
	En desacuerdo	2	9.1	9.1	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

- *Lista de cotejo (productos deshidratados):*

Tabla 10.

Tablas de frecuencia de la lista de cotejo.

Se muestra en cada paca el número de kilogramos que contiene.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	2	50.0	50.0	50.0
	Regular	2	50.0	50.0	100.0
	Total	4	100.0	100.0	

El acomodo de las pacas es la forma correcta para una visualización del contenido.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	4	100.0	100.0	100.0

El encargado de entradas y salidas de mercancía, lleva un registro contable adecuado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	50.0	50.0	50.0
	Malo	2	50.0	50.0	100.0
	Total	4	100.0	100.0	

Continuación.

Existe exceso de stock de inventario.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	4	100.0	100.0	100.0

Las pacas se encuentran acomodadas de acuerdo a su tiempo de suministro.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	25.0	25.0	25.0
	Malo	3	75.0	75.0	100.0
	Total	4	100.0	100.0	

Existe control de fechas de almacenamiento de los chiles.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	2	50.0	50.0	50.0
	Regular	2	50.0	50.0	100.0
	Total	4	100.0	100.0	

Los chiles localizados en las pacas, cuentan con las especificaciones y características correctas que deben tener los chiles de segunda clase.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	75.0	75.0	75.0
	Malo	1	25.0	25.0	100.0
	Total	4	100.0	100.0	

Se encuentran tipos de chiles (mulato, pasilla, árbol y guajillo) revueltos en las pacas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	4	100.0	100.0	100.0

Continuación.

Existe una subdivisión dentro del establecimiento de los tipos de productos deshidratados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	4	100.0	100.0	100.0

Sí existe un registro contable por parte del encargado, es la misma cantidad de kg disponibles en el conteo de la situación actual del inventario.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	1	25.0	25.0	25.0
	Regular	2	50.0	50.0	75.0
	Malo	1	25.0	25.0	100.0
	Total	4	100.0	100.0	

Evaluando las características de los chiles, resulto que algunos pertenecieran a otra clase.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	4	100.0	100.0	100.0

Se encuentran productos de segunda clase en otra área del establecimiento y que no hayan sido registrados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	25.0	25.0	25.0
	Malo	3	75.0	75.0	100.0
	Total	4	100.0	100.0	

El encargado del almacén e inventario realiza conteo de manera sistemática y ordenada.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	1	25.0	25.0	25.0
	Regular	3	75.0	75.0	100.0
	Total	4	100.0	100.0	

Continuación.

Se cuenta con una base de datos de los chiles de manera digital.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	4	100.0	100.0	100.0

El lugar donde están localizados los productos deshidratados se encuentra limpio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	4	100.0	100.0	100.0

Los chiles se encuentran acomodados en estibas, columnas y alojamientos destinados al almacenamiento de los productos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	4	100.0	100.0	100.0

Las pacas se encuentran cerradas correctamente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	100.0	100.0	100.0

Las pacas están situadas con algún peligro de derrumbe.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	4	100.0	100.0	100.0

El área donde se encuentran los productos cuenta con algún tipo de aparato que reduzca la humedad ambiental.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	4	100.0	100.0	100.0

Continuación.

Posee en plan de conservación, protección y cuidado de los productos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	4	100.0	100.0	100.0

Existe en al área de almacenamiento un sistema para el control de ubicación y localización de los productos deshidratados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	4	100.0	100.0	100.0

El espacio de almacenamiento es el adecuado para abstener los productos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	4	100.0	100.0	100.0

Las operaciones de carga y descarga en el almacén se realizan de forma mecanizada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	100.0	100.0	100.0

Existen facilidades (andenes) para la recepción y despacho de la mercancía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	4	100.0	100.0	100.0

Fuente: tablas tomadas del programa SPSS o PAWS Statistics.

Informes (Resúmenes de casos) de la información obtenida:

▪ Encuestas (clientes):

*Resultado1 [Documento1] - PASW Statistics Visor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Log
- Resumir
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos activo
 - Resumen del procesar
 - Resúmenes de casos

Resúmenes de casos^a

¿Es cliente frecuente de la empacadora Duran?	¿Usted es cliente de la empacadora Duran desde un período de tiempo de 3 años o más?	¿Ha visitado el establecimiento de la empacadora?	¿Considera que hay una buena distribución y clasificación de los chiles dentro del establecimiento?	¿De los tipos de chiles que vende la empacadora, consume regularmente el chile pasilla?	¿De las clases que ofrece la empacadora de acuerdo a los tipos de chiles, adquiere con mayor frecuencia durante todo el año los de primera clase?	¿De acuerdo al tiempo que es cliente de la empacadora, ha recibido algún tardío en pedido solicitado?	¿Cuándo va a realizar un pedido y pregunta sobre la cantidad disponible de los productos deshidratados, el que le atiende responde rápidamente su petición?	¿Cuándo realiza un pedido sobre los productos deshidratados, el tiempo de demora (promedio) es de una semana aproximadamente?	¿Alguna vez la empacadora le ha cancelado un pedido?	¿Ha devuelto mercancía a la empacadora por no ser el pedido solicitado?	¿Ha recibido pedidos que incluya diferentes tipos de chiles o de clases?
No	Totalmente de acuerdo	No	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo
Si	Totalmente de acuerdo	Si	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Si	Totalmente en desacuerdo	Si	Totalmente en desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Si	De acuerdo	No	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	De acuerdo
Si	Totalmente de acuerdo	Si	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
No	Totalmente de acuerdo	Si	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	De acuerdo
Si	Totalmente en desacuerdo	Si	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo
Si	Totalmente de acuerdo	Si	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo
Si	Totalmente en desacuerdo	No	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo
Si	Totalmente de acuerdo	Si	En desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en	En desacuerdo	De acuerdo

Continuación.

*Resultado1 [Documento1] - PASW Statistics Visor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado	Si	Totalmente en desacuerdo	No	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo
Log												
Resumir	Si	Totalmente de acuerdo	Si	En desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo
Título												
Notas	No	En desacuerdo	Si	En desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Conjunto de datos activ	Si	En desacuerdo	Si	Totalmente en desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	De acuerdo
Resumen del procesar												
Resúmenes de casos	Si	Totalmente de acuerdo	Si	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo
	Si	En desacuerdo	Si	Totalmente en desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente de acuerdo
	Si	Totalmente de acuerdo	Si	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	Si	De acuerdo	Si	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo
	Si	Totalmente de acuerdo	Si	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo
	Si	De acuerdo	Si	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	De acuerdo
	Si	En desacuerdo	Si	Totalmente en desacuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo	De acuerdo
	Si	En desacuerdo	No	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	Si	De acuerdo	Si	Totalmente en desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo
	Si	De acuerdo	Si	En desacuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	De acuerdo
		22		22		22		22		22		22

Figura 13. Informe (resumen de caso) de la encuesta.

Fuente: información tomada del programa SPSS o PAWS Statistics.

▪ *Lista de cotejo (productos deshidratados):*

Resultados.spv [Documento10] - PASW Statistics Visor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

¿De las dk... recepción y despacho de la mercancía

a. Limitado a los primeros 100 casos.

	Se muestra en cada paca el número de kilogramos que contiene	El acomodo de las pacas es la forma correcta para una visualización del contenido	El encargado de entradas y salidas de mercancía, lleva un registro contable adecuado	Existe exceso de stock de inventario	Las pacas se encuentran acomodadas de acuerdo a su tiempo de suministro	Existe control de fechas de almacenamiento de los chiles	Los chiles localizados en las pacas, cuentan con las especificaciones y características correctas que deben tener los chiles de segunda clase	Se encuentran tipos de chiles (mulato, pasilla, árbol y guajillo) revueltos en las pacas	Existe una subdivisión dentro del establecimiento de los tipos de productos deshidratados	Si existe un registro contable por parte del encargado, es la misma cantidad de kg disponibles en el conteo de la situación actual del inventario
1	Bueno	Malo	Regular	Malo	Malo	Bueno	Regular	Malo	Malo	Bueno
2	Bueno	Malo	Regular	Malo	Malo	Bueno	Regular	Malo	Malo	Regular
3	Regular	Malo	Malo	Malo	Malo	Regular	Regular	Malo	Malo	Regular
4	Regular	Malo	Malo	Malo	Regular	Regular	Malo	Malo	Malo	Malo
Total	N 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Media	1.50	3.00	2.50	3.00	2.75	1.50	2.25	3.00	3.00	2.00
Mediana	1.50	3.00	2.50	3.00	3.00	1.50	2.00	3.00	3.00	2.00
Suma	6	12	10	12	11	6	9	12	12	8
Mínimo	Bueno	Malo	Regular	Malo	Regular	Bueno	Regular	Malo	Malo	Bueno
Máximo	Regular	Malo	Malo	Malo	Malo	Regular	Malo	Malo	Malo	Malo
Error típ. de la media	.289	.000	.289	.000	.250	.289	.250	.000	.000	.408
Mediana agrupada	1.50	3.00	2.50	3.00	2.75	1.50	2.25	3.00	3.00	2.00
Rango	1	0	1	0	1	1	1	0	0	2

a. Limitado a los primeros 100 casos.

PASW Statistics Processor está listo

ESP 02:36 p. m.
LAA 26/02/2019

Continuación.

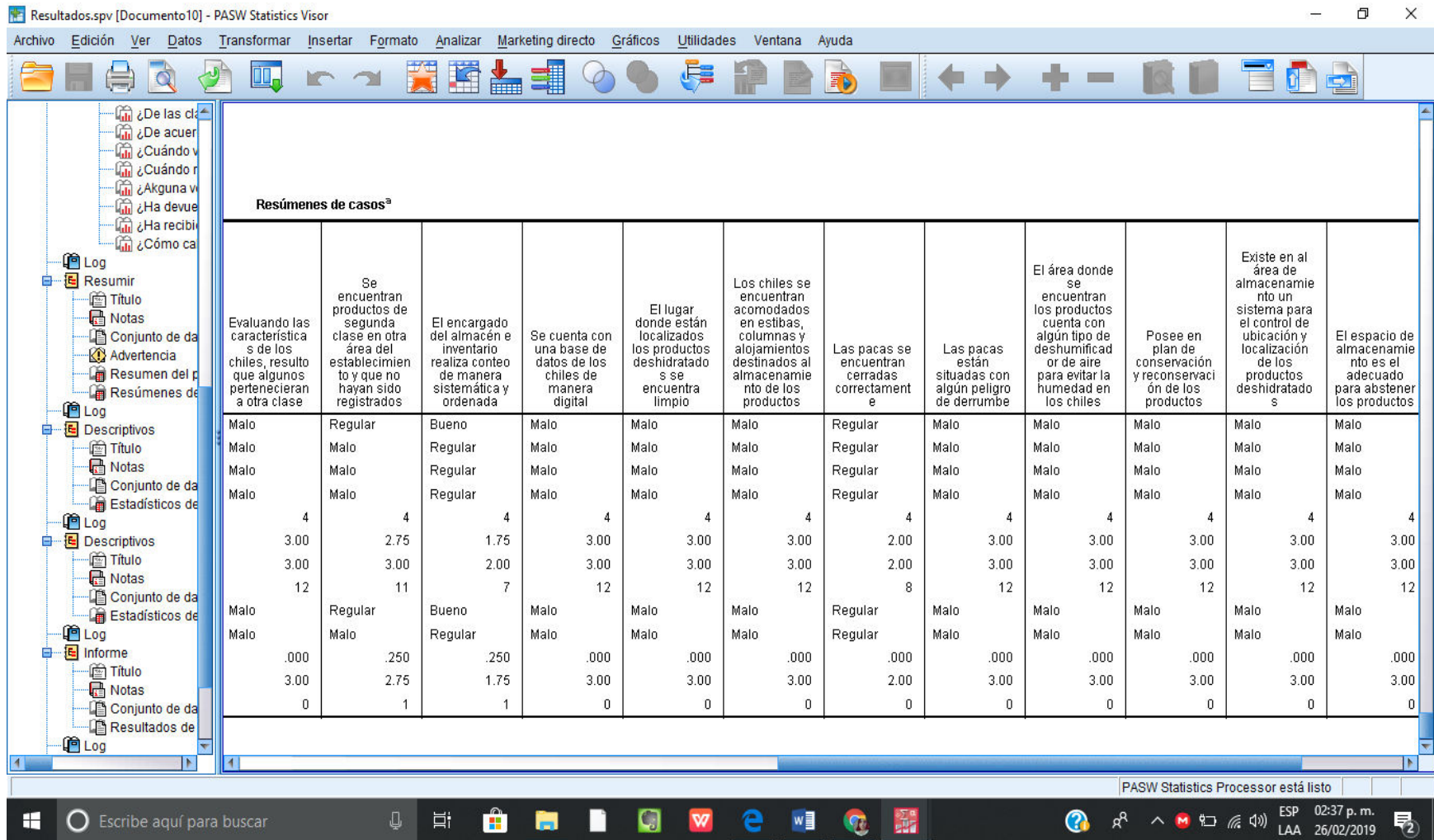


Figura 14. Informe (resumen de caso) de la lista de cotejo.

Fuente: información tomada del programa SPSS o PAWS Statistics.

Fase 4. Evaluar la confiabilidad o fiabilidad y validez lograda por el instrumento de medición:

Hernández et al. (2014) señalan lo siguiente:

La confiabilidad se calcula y evalúa para todo el instrumento de medición utilizado, o bien, si se administraron varios instrumentos, se determina para cada uno de ellos. Asimismo, es común que el instrumento contenga varias escalas para diferentes variables o dimensiones, entonces la fiabilidad se establece para cada escala y para el total de escalas. Posteriormente se muestra el método aplicado para medir la confiabilidad o fiabilidad de esta investigación. (p.294)

Método de formas alternativas o paralelas.

Hernández et al. (2014) aclaran que “en el esquema no se administra el mismo instrumento de medición, sino dos o más versiones equivalentes de éste. El instrumento es confiable si la correlación entre los resultados de ambas administraciones es positiva de manera significativa” (p.295).

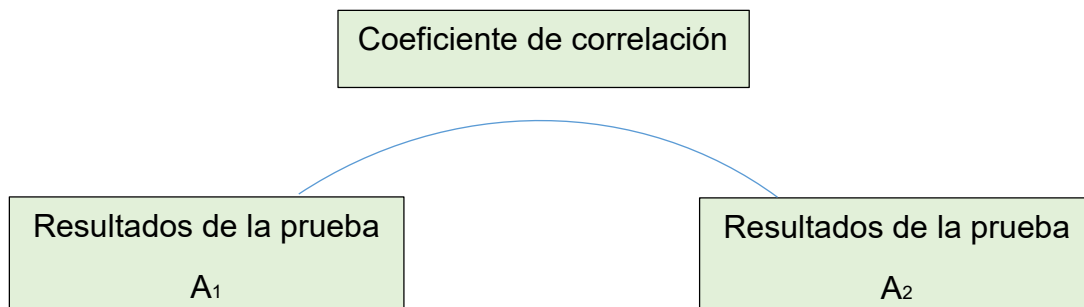


Figura 15. Método de formas alternativas o paralelas (confiabilidad).

Fuente: elaboración propia con información tomada del libro de la metodología de la investigación con autoría de Hernández et al. (2010). (p.295).

Este método se aplica cuando se utilizan dos instrumentos de medición, en el caso de este estudio para la obtención de la información se desarrolló una encuesta a los clientes (El capulín, El Sabino y San Nicolás) de la empacadora y la aplicación de una lista de cotejo a los tipos de chiles (mulato, pasilla, árbol y guajillo. De

acuerdo a los resultados obtenidos se podrá saber la correlación que existe de las variables (Variable independiente y variable dependiente) incluidas en estas herramientas para la recopilación de los datos.

Por otro lado, Hernández et al. (2014), manifiestan que la evidencia de la validez de criterio se produce al correlacionar las puntuaciones de los participantes, obtenidas por medio del instrumento, con sus valores logrados en el criterio. Recordemos que una correlación implica asociar puntuaciones obtenidas por la muestra en dos o más variables. (p.295).

Fase 5. Analizar mediante pruebas estadísticas las hipótesis planteadas (análisis estadístico inferencial):

Para la aprobación de hipótesis, Hernández et al. (2014), mencionan que “hay dos tipos de análisis estadísticos que pueden realizarse para probar hipótesis; análisis paramétricos y no paramétricos. Cada tipo posee sus características y presuposiciones que lo sustentan; la elección de qué clase de análisis efectuar depende de los supuestos” (p.304).

El análisis a utilizar en esta investigación para probar las hipótesis planteadas en este estudio será el no paramétrico. Las pruebas estadísticas no paramétricas según Hernández et al. (2014), son:

- La chi cuadrada o χ^2 .
- Los coeficientes de correlación e independencia para tabulaciones cruzadas.
- Los coeficientes de correlación por rangos ordenados de Spearman y Kendall.

Hernández et al. (2014), manifiestan que:

En SPSS el programa produce un resumen de los casos válidos y perdidos para cada variable (N y porcentaje) y una tabla de contingencia sencilla, o bien una tabla más compleja con diversos resultados por celda (frecuencias contadas u observadas, frecuencias esperadas, porcentajes respecto a marginales y totales, etc.). (p.273)

Coeficientes de correlación e independencia para tabulaciones cruzadas:

Coeficiente	Para cuadros de contingencia...	Nivel de medición de ambas variables	Interpretación
Goodman-Kruskal <i>Lambda</i> o sólo <i>Lambda</i> (λ)	Cualquier tamaño.	Cualquier nivel de variables, pero siempre reducidas a categorías. SPSS lo muestra en cálculos para datos nominales.	Fluctúa entre 0 y 1, asume causalidad, lo que significa que puede predecirse a la variable dependiente definida en la tabla, sobre la base de la independiente. La versión usual de <i>Lambda</i> es asimétrica. Sin embargo, SPSS y otros programas presentan tres versiones: una simétrica y dos asimétricas (estas últimas representan a cada una de las variables considerada como dependiente). La versión simétrica es simplemente el promedio de las dos <i>Lambdas</i> asimétricas. Una prueba asimétrica presupone que el investigador puede designar cuál es la variable independiente y cuál la dependiente. En una simétrica no se asume tal causalidad.
Coeficiente de incertidumbre o entropía o <i>U</i> de Theil	Cualquier tamaño.	Cualquier nivel de variables, pero siempre reducidas a categorías. SPSS lo muestra en cálculos para datos nominales.	Fluctúa entre 0 y 1, asume causalidad, lo que significa que puede predecirse a la variable dependiente definida en la tabla, sobre la base de la independiente. Por razones históricas (de costumbre), el coeficiente se ha computado frecuentemente en términos de predecir la variable de las columnas, sobre la base de la variable de las filas.
<i>Gamma</i> de Goodman y Kruskal	Cualquier tamaño.	Ordinal.	Varía de -1 a $+1$ (-1 es una relación negativa perfecta, y $+1$ una relación positiva perfecta).

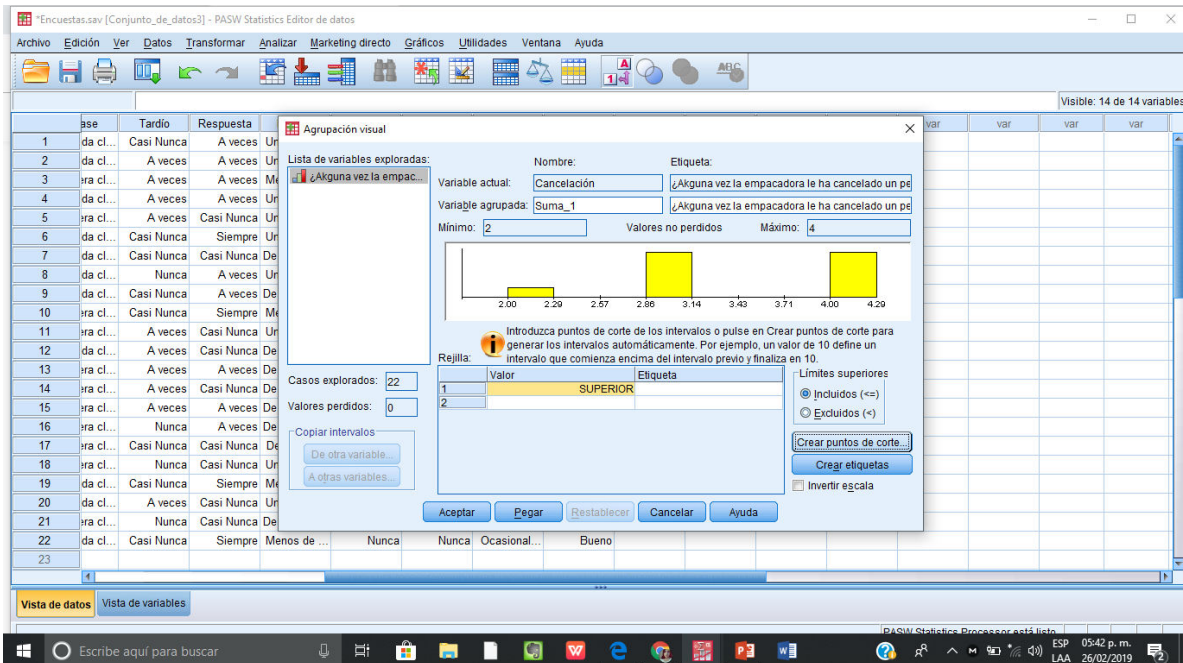
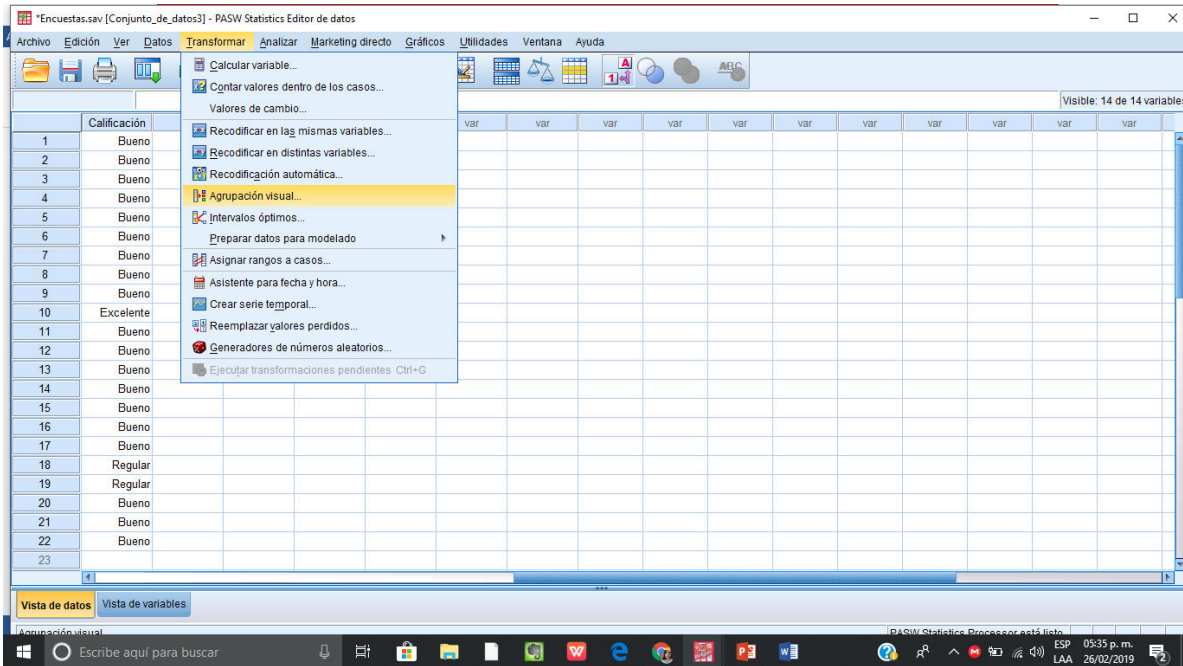
Figura 16. Coeficientes de correlación.

Fuente: tomada del libro de la metodología de la investigación con autoría de Hernández, Fernández y Baptista en el año 2014 que concierne a la sexta edición. (p.321).

Proceso en la ejecución del programa para la prueba de hipótesis:

1. Agrupación de los datos:

1.1. Encuesta (clientes): se agrupará las variables que queremos correlacionar, en este caso será la variable “cancelación” y la variable “Mezcla”.



Continuación.

Encuestas.sav [Conjunto_de_datos3] - PASW Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 14 de 14 variables

pse	Tardío	Respuesta	var	var	var	var
1	da cl...	Casi Nunca	A veces	Un		
2	da cl...	A veces	A veces	Un		
3	ra cl...	A veces	A veces	M		
4	da cl...	A veces	A veces	Un		
5	ra cl...	A veces	Casi Nunca	Un		
6	da cl...	Casi Nunca	Siempre	Un		
7	da cl...	Casi Nunca	Casi Nunca	De		
8	da cl...	Nunca	A veces	Un		
9	da cl...	Casi Nunca	A veces	De		
10	ra cl...	Casi Nunca	Siempre	M		
11	ra cl...	A veces	Casi Nunca	Un		
12	da cl...	A veces	Casi Nunca	De		
13	ra cl...	A veces	A veces	De		
14	ra cl...	A veces	Casi Nunca	De		
15	ra cl...	A veces	A veces	De		
16	ra cl...	Nunca	A veces	De		
17	ra cl...	Casi Nunca	Casi Nunca	De		
18	ra cl...	Nunca	Casi Nunca	Un		
19	da cl...	Casi Nunca	Siempre	M		
20	da cl...	A veces	Casi Nunca	Un		
21	ra cl...	Nunca	Casi Nunca	De		
22	da cl...	Casi Nunca	Siempre	Menos de ...	Nunca	Nunca
23				Ocasional...	Bueno	

Agrupación visual

Lista de variables exploradas: ¿Alguna vez la empac...

Nombre: Etiqueta:

Variable actual: Cancelación ¿Alguna vez la empacadora le ha cancelado un pe

Variable agrupada: Suma_1 ¿Alguna vez la empacadora le ha cancelado un pe

Mínimo: 2 Valores no perdidos Máximo: 4

Introduzca puntos de corte de los intervalos o pulse en Crear puntos de corte para generar los intervalos automáticamente. Por ejemplo, un valor de 10 define un intervalo que comienza encima del intervalo previo y finaliza en 10.

Casos explorados: 22

Valores perdidos: 0

Rejilla:

Valor	Etiqueta
1	2.7 Nunca
2	3.4 Raramente
3	4.0 Ocasionalmente
4	SUPERIOR Frecuentemente
5	

Límites superiores:

Incluidos (<=)

Excluidos (<)

Crear puntos de corte...

Crear etiquetas

Invertir escala

Aceptar Pegar Restablecer Cancelar Ayuda

Vista de datos Vista de variables

EScribe aquí para buscar

ESP 05:45 p. m.
LAA 26/02/2019

Encuestas.sav [Conjunto_de_datos3] - PASW Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 14 de 14 variables

pse	Tardío	Respuesta	var	var	var	var
1	da cl...	Casi Nunca	A veces	Un		
2	da cl...	A veces	A veces	Un		
3	ra cl...	A veces	A veces	M		
4	da cl...	A veces	A veces	Un		
5	ra cl...	A veces	Casi Nunca	Un		
6	da cl...	Casi Nunca	Siempre	Un		
7	da cl...	Casi Nunca	Casi Nunca	De		
8	da cl...	Nunca	A veces	Un		
9	da cl...	Casi Nunca	A veces	De		
10	ra cl...	Casi Nunca	Siempre	M		
11	ra cl...	A veces	Casi Nunca	Un		
12	da cl...	A veces	Casi Nunca	De		
13	ra cl...	A veces	A veces	De		
14	ra cl...	A veces	Casi Nunca	De		
15	ra cl...	A veces	A veces	De		
16	ra cl...	Nunca	A veces	De		
17	ra cl...	Casi Nunca	Casi Nunca	De		
18	ra cl...	Nunca	Casi Nunca	Un		
19	da cl...	Casi Nunca	Siempre	M		
20	da cl...	A veces	Casi Nunca	Un		
21	ra cl...	Nunca	Casi Nunca	De		
22	da cl...	Casi Nunca	Siempre	Menos de ...	Nunca	Nunca
23				Ocasional...	Bueno	

Agrupación visual

Lista de variables exploradas: ¿Alguna vez la empac...

Nombre: Etiqueta:

Variable actual: Cancelación ¿Alguna vez la empacadora le ha cancelado un pe

Variable agrupada: Suma_1 ¿Alguna vez la empacadora le ha cancelado un pe

Mínimo: 2 Valores no perdidos Máximo: 4

Introduzca puntos de corte de los intervalos o pulse en Crear puntos de corte para generar los intervalos automáticamente. Por ejemplo, un valor de 10 define un intervalo que comienza encima del intervalo previo y finaliza en 10.

Casos explorados: 22

Valores perdidos: 0

Rejilla:

Valor	Etiqueta
1	2.7 Nunca
2	3.4 Raramente
3	4.0 Ocasionalmente
4	SUPERIOR Frecuentemente
5	

Límites superiores:

Incluidos (<=)

Excluidos (<)

Crear puntos de corte...

Crear etiquetas

Invertir escala

Aceptar Pegar Restablecer Cancelar Ayuda

PASW Statistics 18

Las especificaciones de agrupación crearán 1 variables.

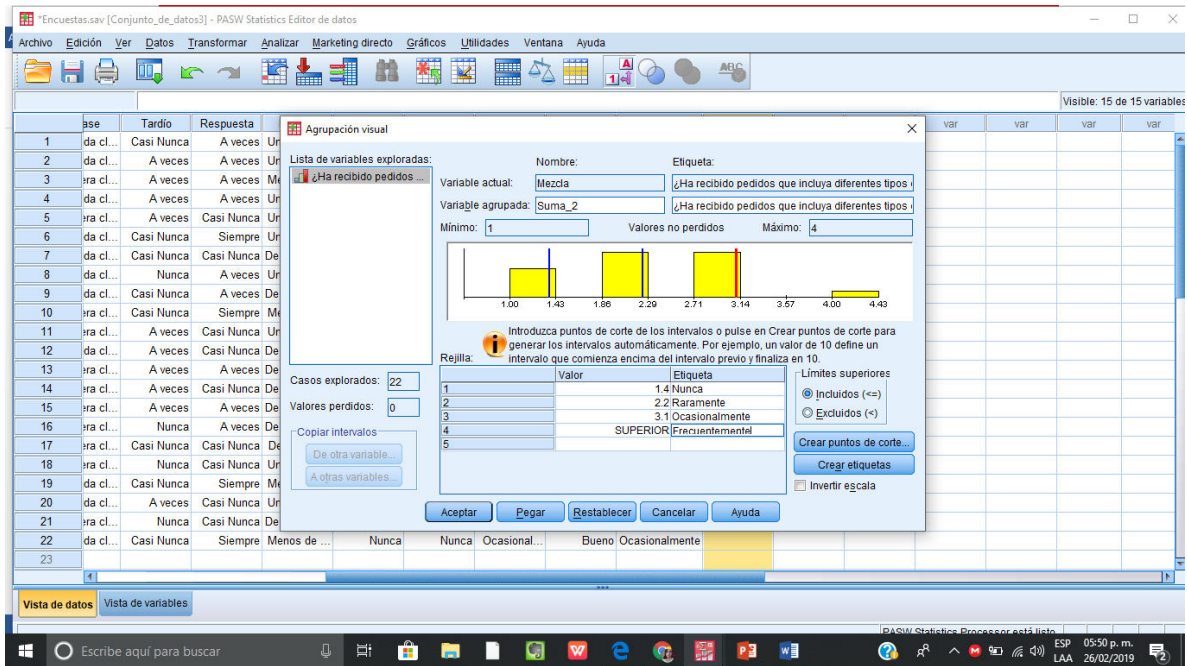
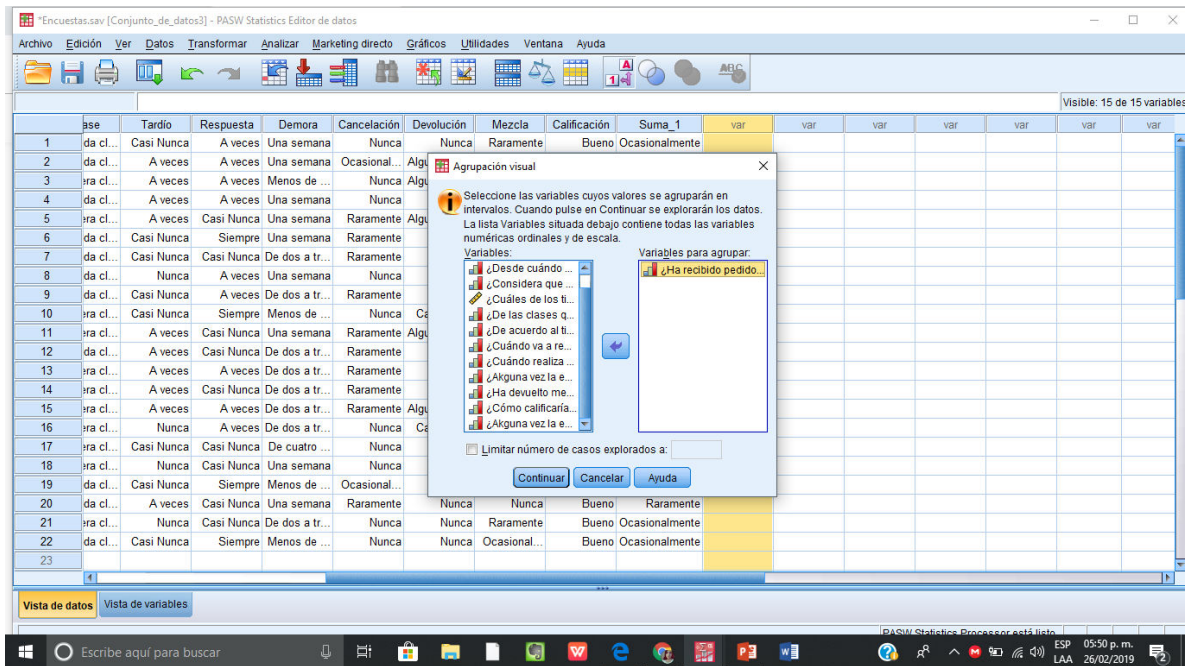
Aceptar Cancelar

Vista de datos Vista de variables

EScribe aquí para buscar

ESP 05:46 p. m.
LAA 26/02/2019

Continuación.



Continuación.

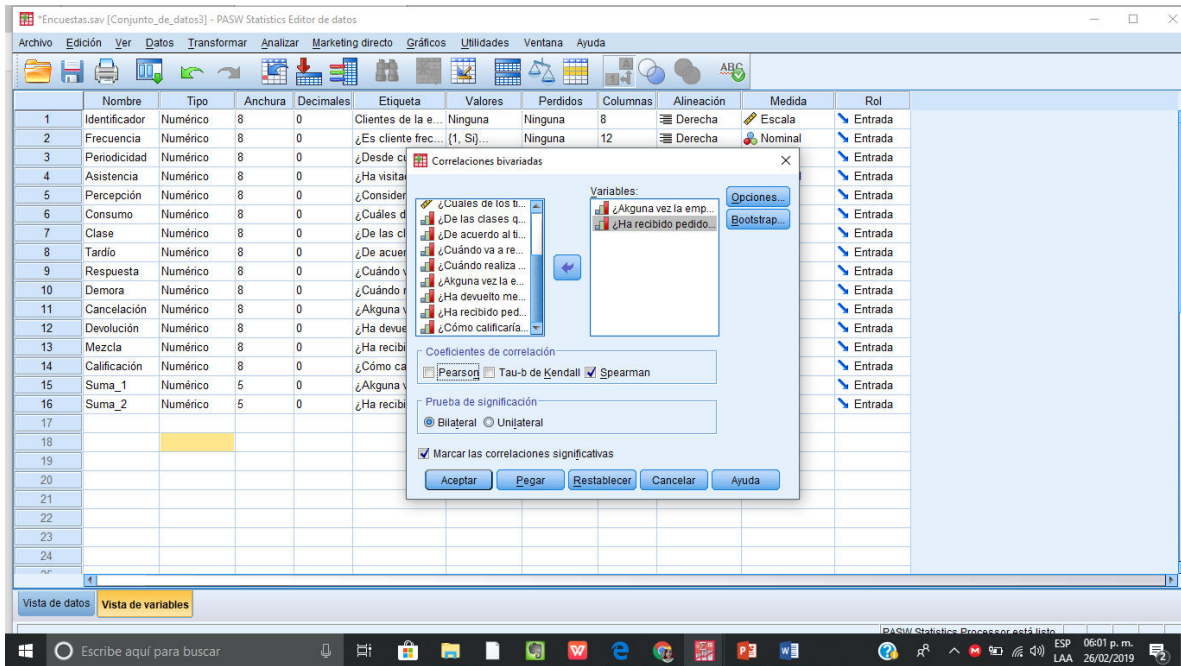
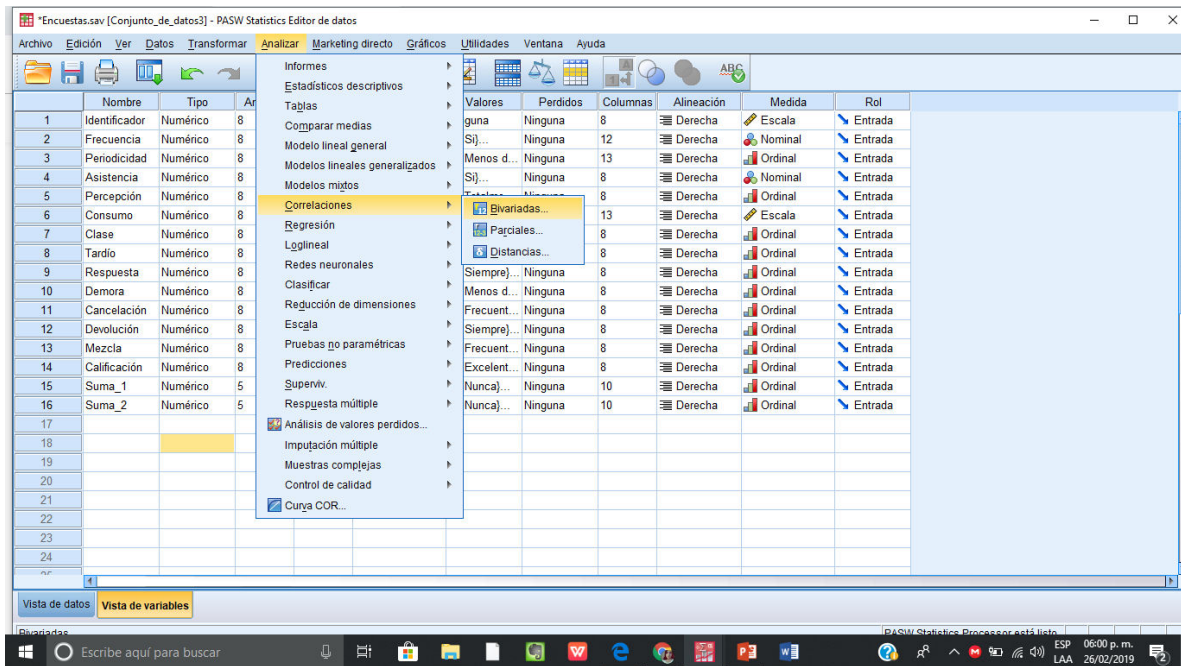
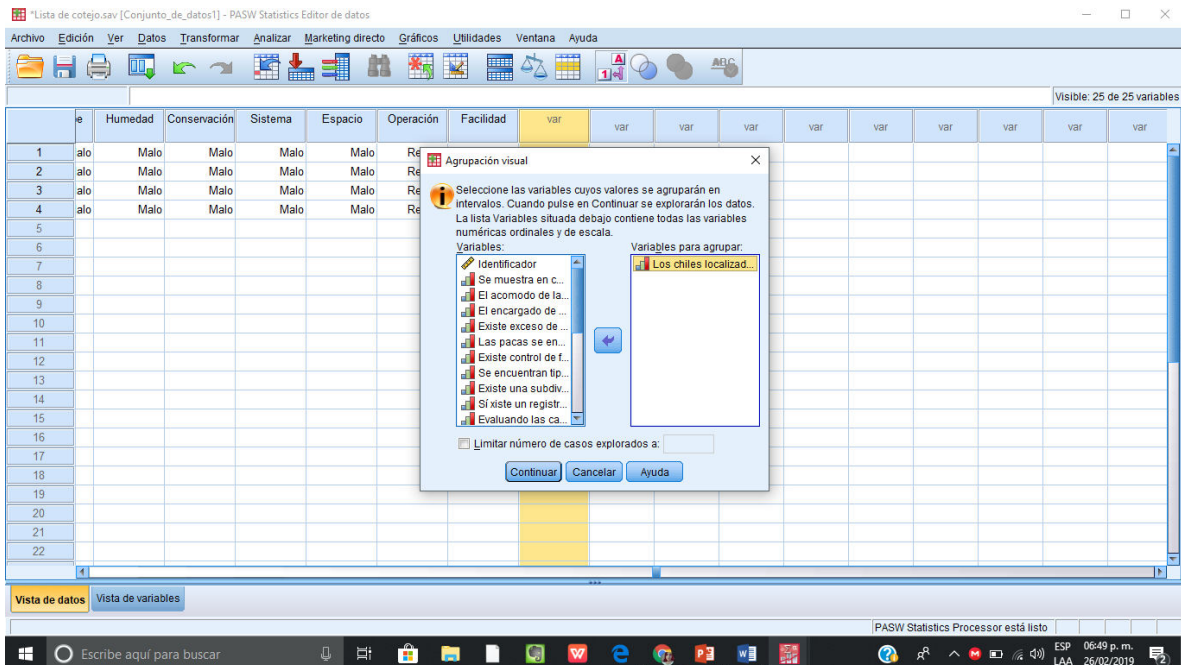
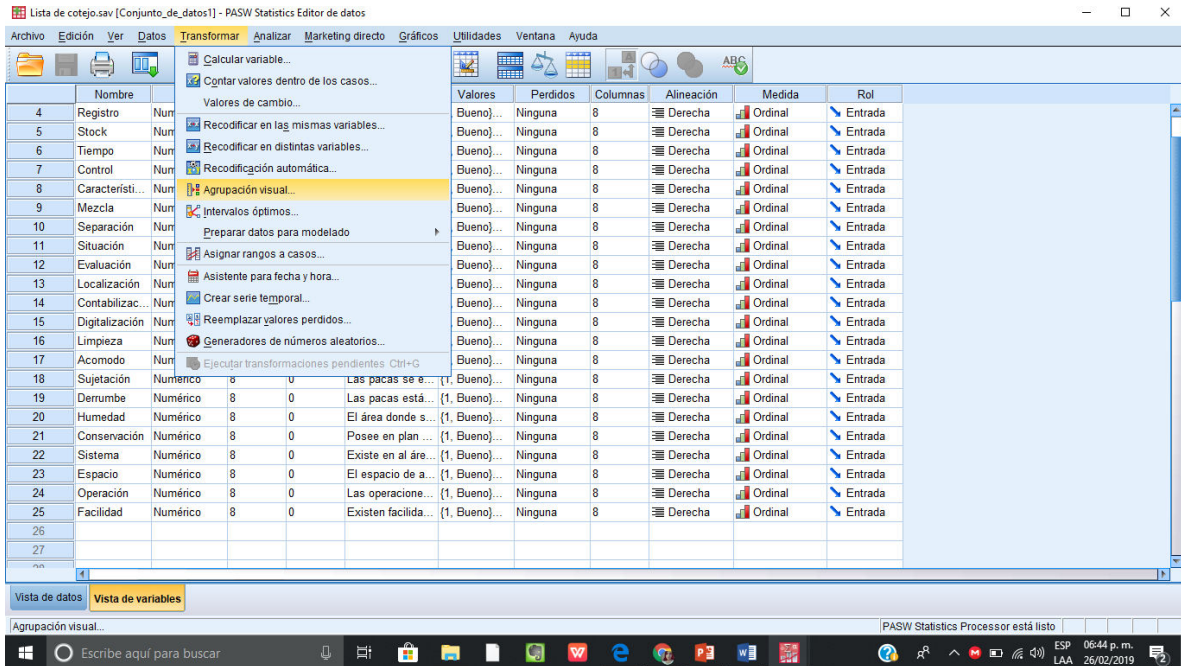


Figura 17. Agrupaciones de datos de la encuesta.

Fuente: información tomada del programa SPSS o PAWS Statistics.

1.2. Lista de cotejo (productos deshidratados): se agrupará las variables que queremos correlacionar, en este caso será la variable “Características” y la variable “Registro”.



Continuación.

Lista de cotejo.sav [Conjunto_de_datos1] - PASW Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 25 de 25 variables

	e	Humedad	Conservación	Sist
1	alo	Malo	Malo	
2	alo	Malo	Malo	
3	alo	Malo	Malo	
4	alo	Malo	Malo	
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				

Agrupación visual

Lista de variables exploradas:

- Los chiles localizados...
- Existe en el área de al...

Nombre: Etiqueta:

Variable actual: Características Los chiles localizados en las pacas, cuentan con l

Variable agrupada: Suma_1 Los chiles localizados en las pacas, cuentan con l

Mínimo: 2 Valores no perdidos Máximo: 3

Introduzca puntos de corte de los intervalos o pulse en Crear puntos de corte para generar los intervalos automáticamente. Por ejemplo, un valor de 10 define un intervalo que comienza encima del intervalo previo y finaliza en 10.

Rejilla:

Valor	Etiqueta
1	1.8 Malo
2	2.3 Regular
3	2.8 Bueno
4	SUPERIOR Excelente
5	

Casos explorados: 4
Valores perdidos: 0

Limites superiores:
 Incluidos (<=)
 Excluidos (<)

Crear puntos de corte...
 Crear etiquetas
 Invertir escala

Aceptar Pegar Restablecer Cancelar Ayuda

Vista de datos Vista de variables

PASW Statistics Processor está listo

Escribe aquí para buscar

ESP 06:47 p. m.
LAA 26/02/2019

Lista de cotejo.sav [Conjunto_de_datos1] - PASW Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 26 de 26 variables

	e	Humedad	Facilidad	Suma_1	var	var	var	var	var	var	var	var	var
1	alo	Malo	Malo	Regular									
2	alo	Malo	Malo	Regular									
3	alo	Malo	Malo	Regular									
4	alo	Malo	Malo	Excelente									
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													
21													
22													

Transformar

- Calcular variable...
- Contar valores dentro de los casos...
- Valores de cambio...
- Recodificar en las mismas variables...
- Recodificar en distintas variables...
- Recodificación automática...
- Agrupación visual...**
- Intervalos óptimos...
- Preparar datos para modelado
- Asignar rangos a casos...
- Asistente para fecha y hora...
- Crear serie temporal...
- Reemplazar valores perdidos...
- Generadores de números aleatorios...
- Ejecutar transformaciones pendientes Ctrl+G

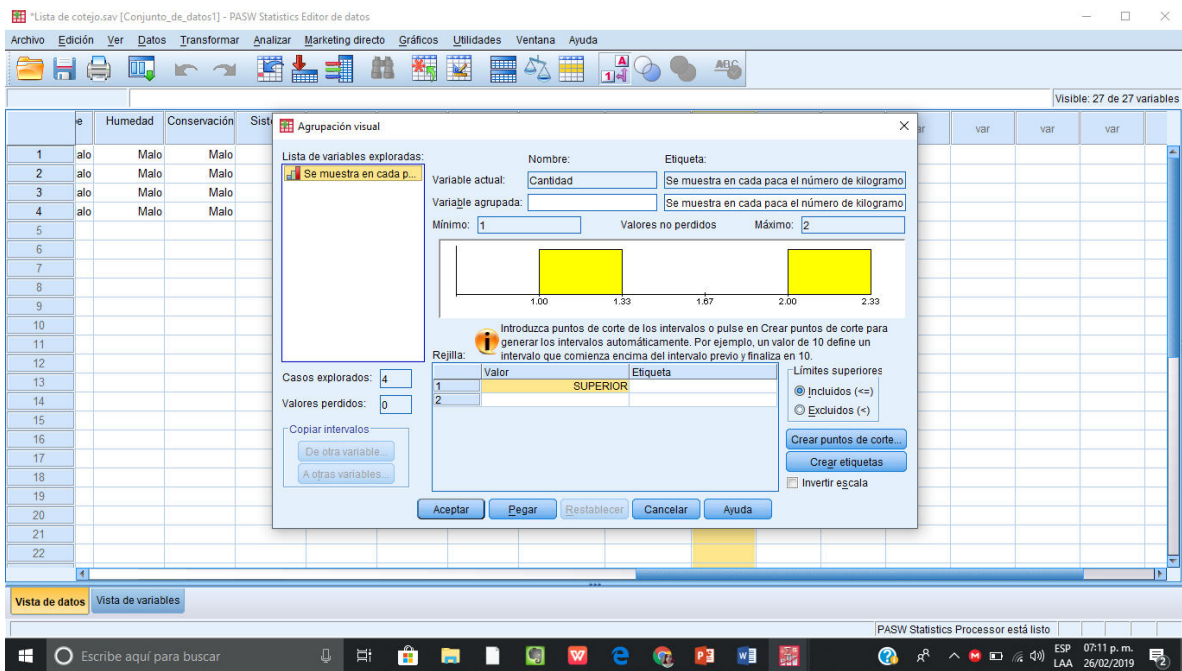
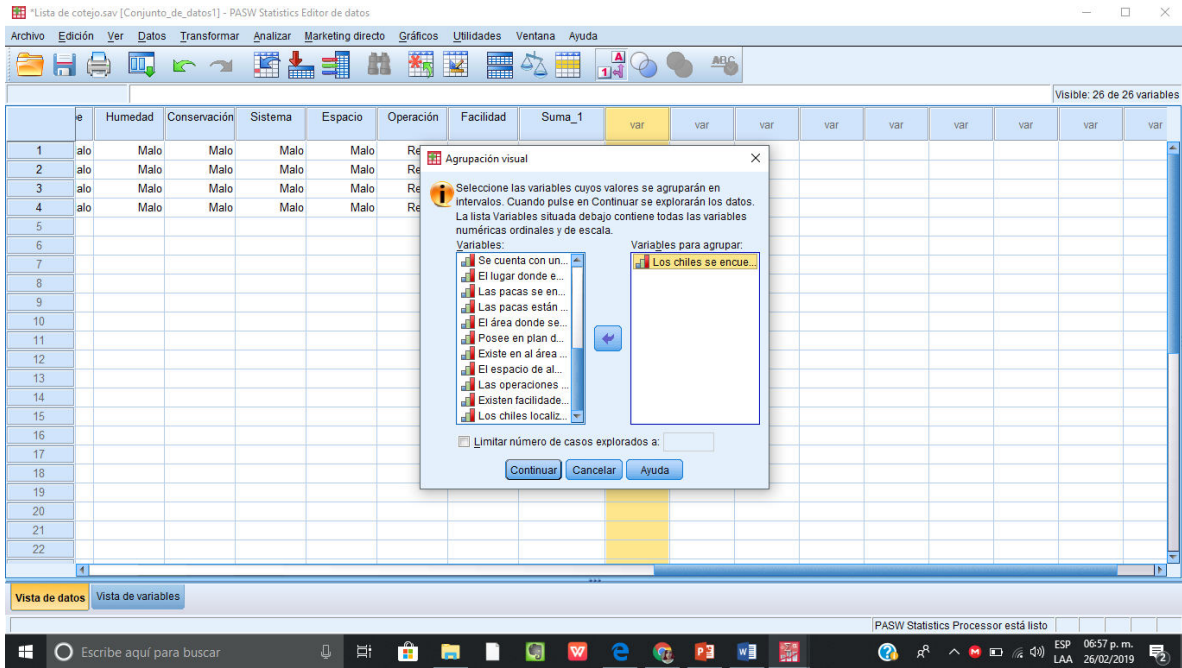
Vista de datos Vista de variables

PASW Statistics Processor está listo

Escribe aquí para buscar

ESP 06:47 p. m.
LAA 26/02/2019

Continuación.



Continuación.

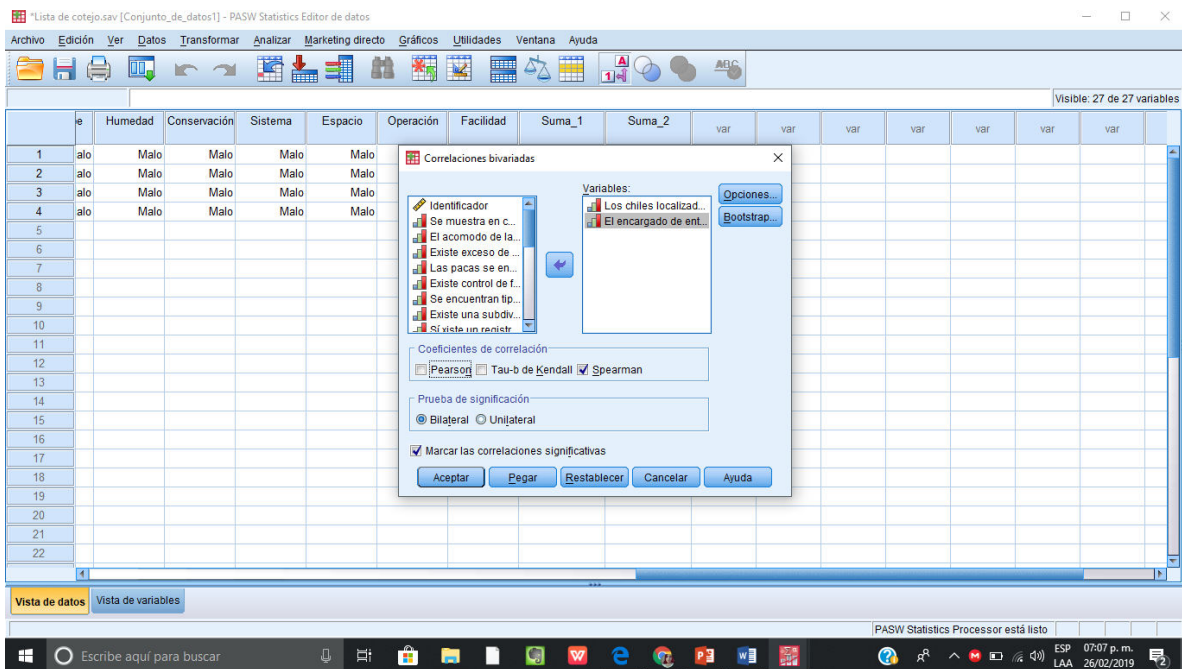
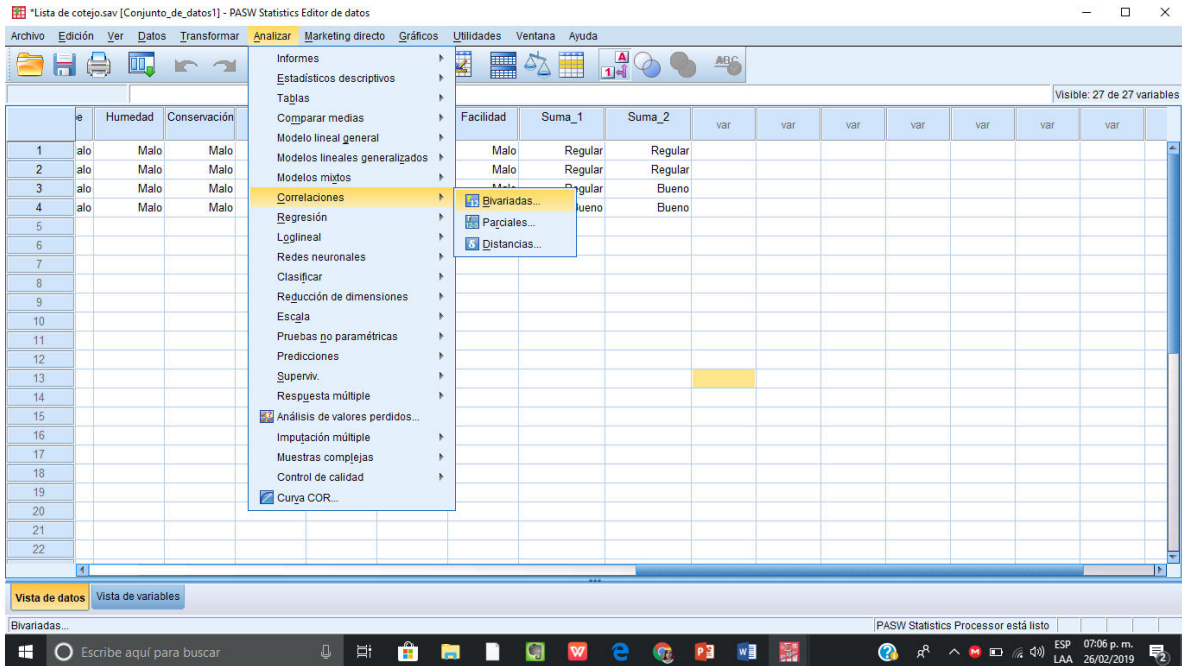


Figura 18. Agrupaciones de datos de la lista de cotejo.

Fuente: información tomada del programa SPSS o PAWS Statistics.

2. *Tabla de correlación de las dos variables (obtención del paso anterior):*

- *Encuesta (clientes):*

Tabla 11.

Correlaciones de variables de la encuesta.

Correlaciones				
			¿Alguna vez la empacadora le ha cancelado un pedido? (agrupado)	¿Ha recibido pedidos que incluya diferentes tipos de chiles o de clases? (agrupado)
Rho de Spearman	¿Alguna vez la empacadora le ha cancelado un pedido? (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 . 22	.262 .238 22
	¿Ha recibido pedidos que incluya diferentes tipos de chiles o de clases? (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	.262 .238 22	1.000 . 22

Fuente: *información obtenida del programa SPSS o PAWS Statistics.*

Interpretación:

Dado que el coeficiente Rho Spearman es de 0.262 siendo positivo, nos indica que existe relación entre las variables siendo menor al nivel de significancia de 0.5, si hubiera sido mayor a este nivel no habría tal relación.

Existe una correlación positiva moderada, es decir, la cancelación de un pedido se relaciona significativamente con que los pedidos incluyan diferentes tipos de chiles o de clases en la empacadora Duran.

- *Lista de cotejo (productos deshidratados):*

Tabla 12.

Correlaciones de variables de la lista de cotejo.

Correlaciones				
			Los chiles localizados en las pacas, cuentan con las especificaciones y características correctas que deben tener los chiles de segunda clase	El encargado de entradas y salidas de mercancía, lleva un registro contable adecuado
Rho de Spearman	Los chiles localizados en las pacas, cuentan con las especificaciones y características correctas que deben tener los chiles de segunda clase	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 . 4	.577 .423 4
	El encargado de entradas y salidas de mercancía, lleva un registro contable adecuado	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	.577 .423 4	1.000 . 4

Fuente: *información obtenida del programa SPSS o PAWS Statistics.*

Interpretación:

Dado que el coeficiente Rho Spearman es de 0.577 siendo positivo, nos indica de alguna manera que no existe relación entre las variables puesto que el coeficiente es mayor al nivel de significancia de 0.5.

Existe una correlación positiva moderada, es decir, las características y especificaciones que deben tener los chiles de segunda clase no se relaciona significativamente con que el encargado de entradas y salidas de mercancía lleve un registro contable adecuado.

3. Tablas de contingencia:

- Encuestas (clientes):

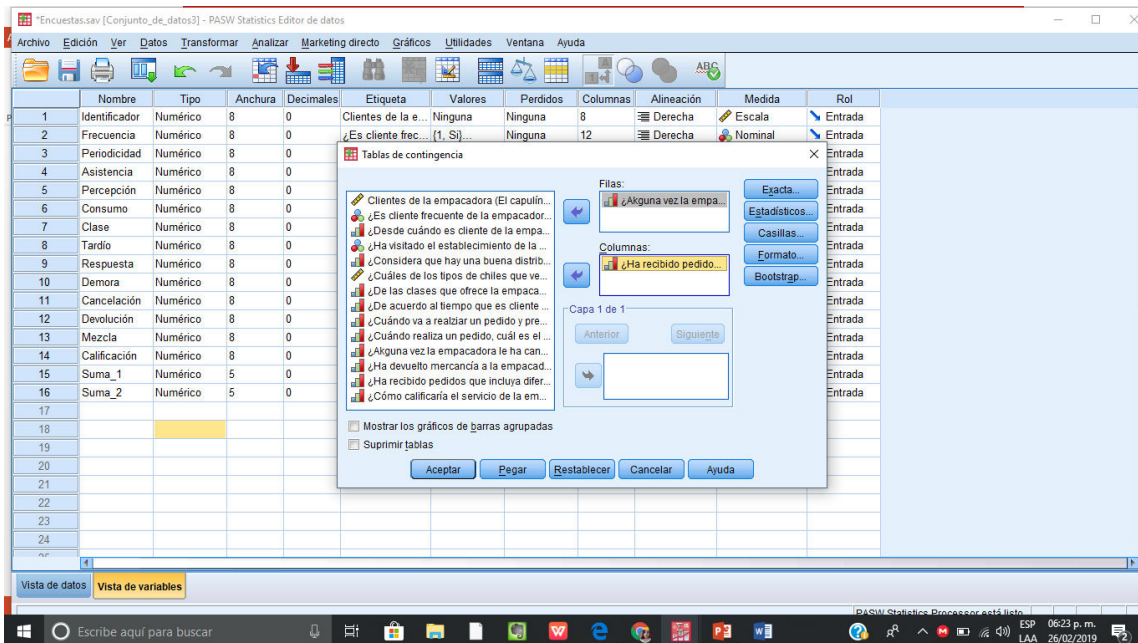
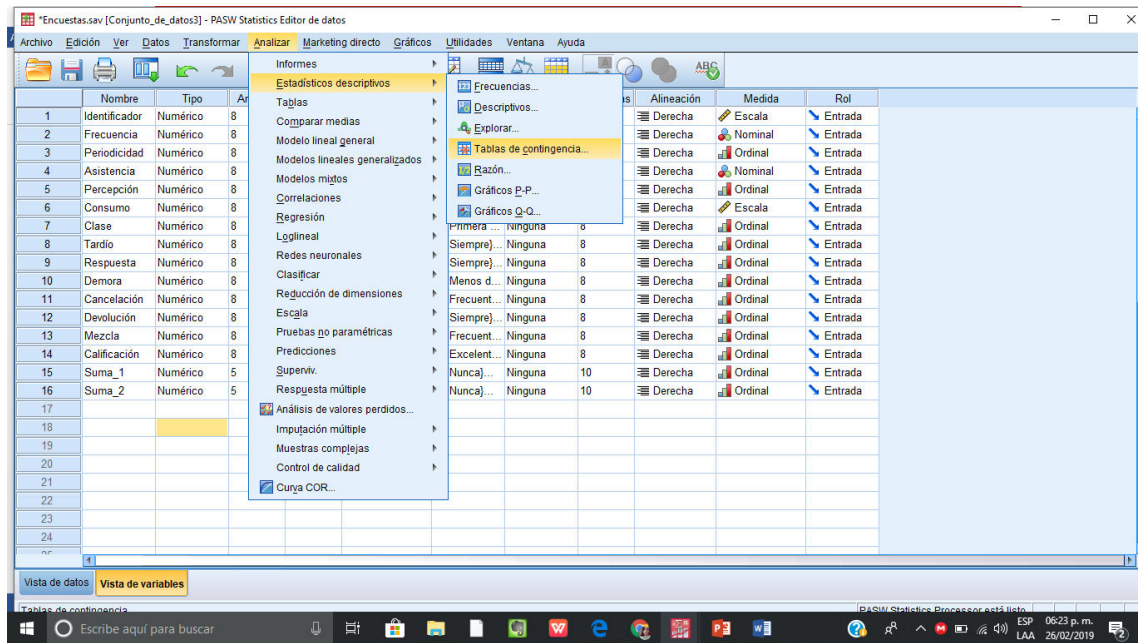


Figura 19. Tablas de contingencia de la encuesta.

Fuente: información tomada del programa SPSS o PAWS Statistics.

Tabla 13.*Tabla de contingencia de la encuesta.*

Tabla de contingencia ¿Alguna vez la empacadora le ha cancelado un pedido? (agrupado) * ¿Ha recibido pedidos que incluya diferentes tipos de chiles o de clases? (agrupado)

			¿Ha recibido pedidos que incluya diferentes tipos de chiles o de clases? (agrupado)				Total
			Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	
¿Alguna vez la empacadora le ha cancelado un pedido? (agrupado)	Nunca	Recuento	1	1	0	0	2
		% del total	4.5%	4.5%	.0%	.0%	9.1%
	Raramente	Recuento	3	3	3	1	10
		% del total	13.6%	13.6%	13.6%	4.5%	45.5%
	Ocasionalmente	Recuento	1	4	5	0	10
		% del total	4.5%	18.2%	22.7%	.0%	45.5%
Total	Recuento	5	8	8	1	22	
	% del total	22.7%	36.4%	36.4%	4.5%	100.0%	

Fuente: información obtenida del programa SPSS o PAWS Statistics.

Interpretación:

El porcentaje que relaciona a las dos variables (cancelación y mezcla) es de 27.7% referente a ocasionalmente, es decir, la mayoría de los clientes en ocasiones le han cancelado un pedido a la empacadora y han detectado esporádicamente en la mercancía recibida diferentes tipos de chiles y de clases.

El 13.6% de los clientes encuestados respondieron raramente de una cancelación de pedido y de la detección de diferentes productos en la mercancía, mientras, que el 4.5% hizo una contestación de nunca.

- *Lista de cotejo (productos deshidratados):*

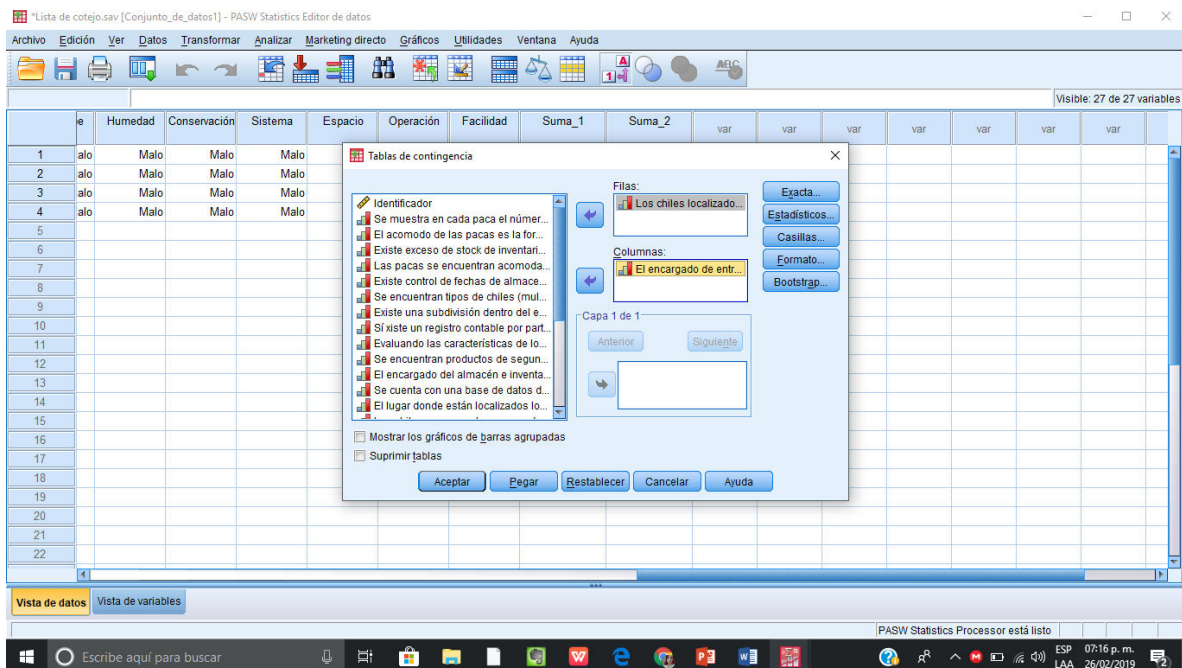
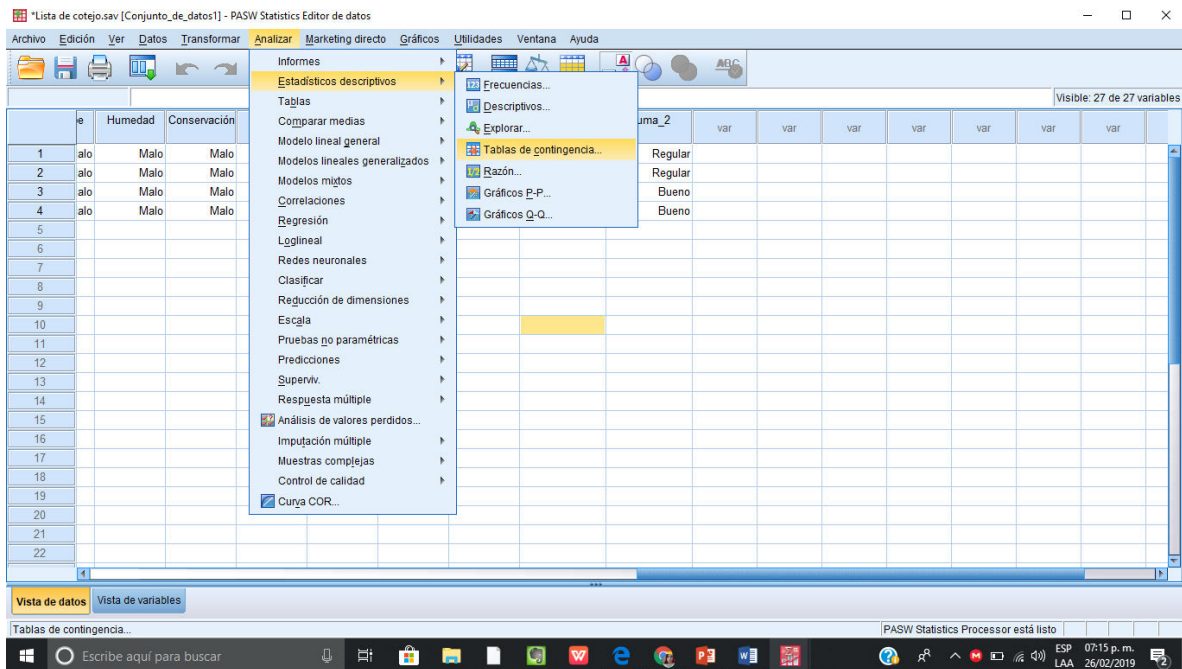


Figura 20. Tablas de contingencia de la lista de cotejo.

Fuente: información tomada del programa SPSS o PAWS Statistics.

Tabla 14.*Tabla de contingencia de la lista de cotejo.*

Tabla de contingencia Los chiles localizados en las pacas, cuentan con las especificaciones y características correctas que deben tener los chiles de segunda clase * El encargado de entradas y salidas de mercancía, lleva un registro contable adecuado

			El encargado de entradas y salidas de mercancía, lleva un registro contable adecuado		Total
			Regular	Malo	
Los chiles localizados en las pacas, cuentan con las especificaciones y características correctas que deben tener los chiles de segunda clase	Regular	Recuento	2	1	3
		% del total	50.0%	25.0%	75.0%
	Malo	Recuento	0	1	1
		% del total	.0%	25.0%	25.0%
Total		Recuento	2	2	4
		% del total	50.0%	50.0%	100.0%

Fuente: información obtenida del programa SPSS o PAWS Statistics.

Interpretación:

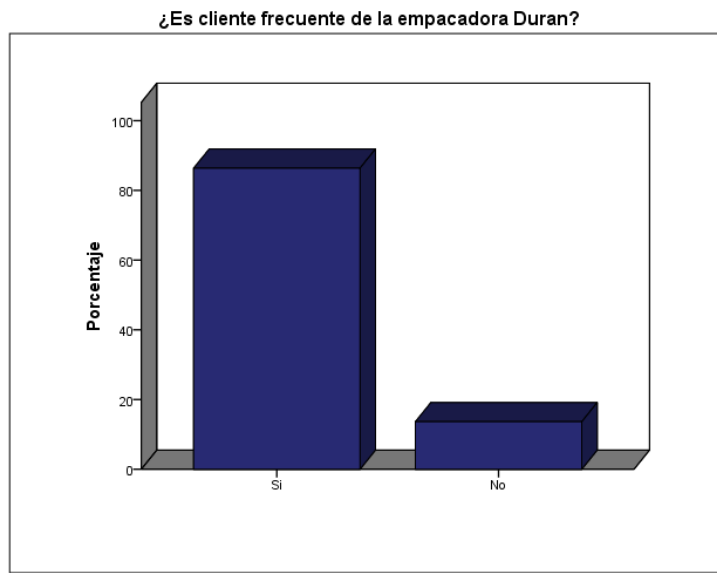
El porcentaje del 50% corresponde a la no relación de las variables (Características y registros) haciendo referencia a que de manera regular los chiles de segunda clase cuentan con las especificaciones y características que deben tener y que el encargado regularmente lleva un registro contable adecuado.

El 25% del rubro (Malo) es reflejo de que un tipo de chile de la segunda clase no cuenta con las especificaciones necesarias y que el encargado no realiza anotaciones de entradas y salidas de este producto.

Fase 6. Preparar los resultados para presentarlos:

- Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta (clientes):

Gráfico 1. Resultados de la encuesta.

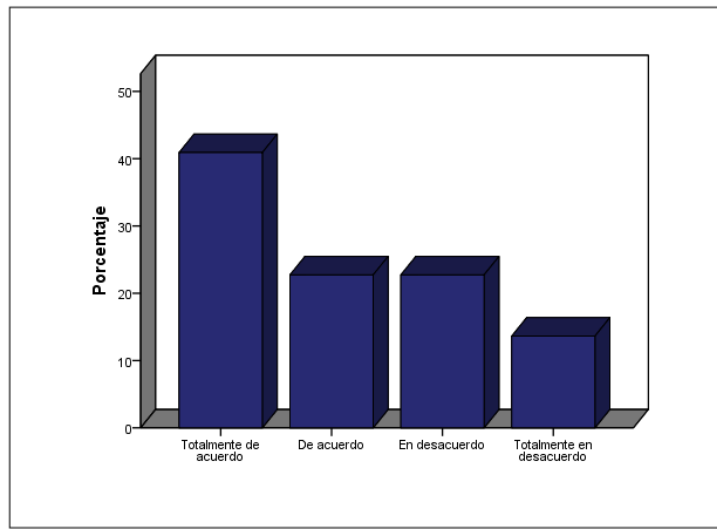


Interpretación:

El 86.4% de los clientes encuestados respondió que si es cliente frecuente de la empacadora, mientras que el 13.6% contestó que no lo es.

Nos muestra que gran parte de los consumidores de la zona del bajo perteneciente al sur del Estado de Guanajuato realizan sus pedidos de productos deshidratados en la empacadora Duran.

¿Usted es cliente de la empacadora Duran desde un periodo de tiempo de 3 años o más?

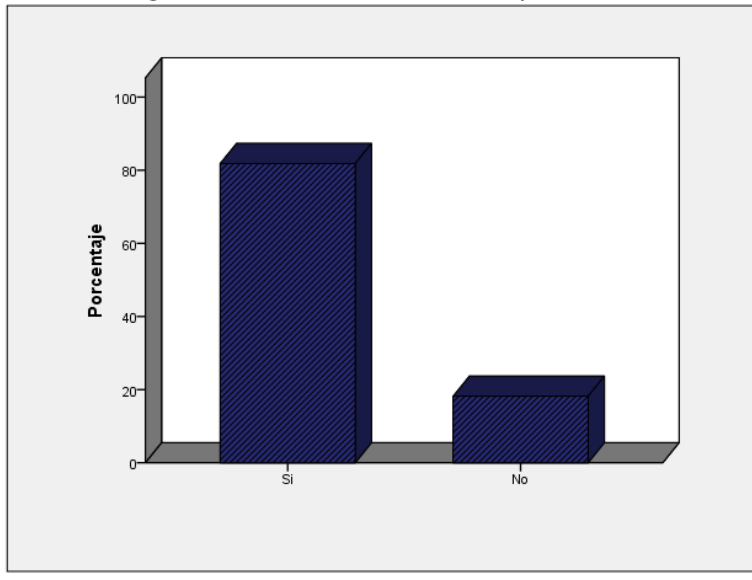


Interpretación:

De acuerdo al factor medido de esta pregunta se puede reflejar que un porcentaje del 40.9% corresponde a que los clientes de la empacadora son clientes ya fidelizados con la marca "Duran" puesto que tienen 3 años o más abasteciéndose de este producto comercializado por la empresa.

Continuación.

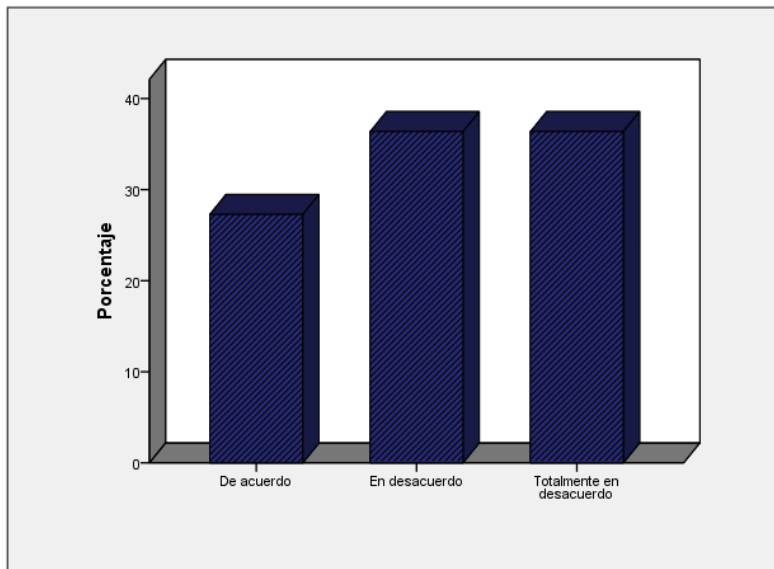
¿Ha visitado el establecimiento de la empacadora?



Interpretación:

Como mayoría, el 81.8% de las personas encuestadas dieron respuesta de que si han visitado las instalaciones de la empacadora, en cambio el 18.2% menciono que no lo conoce.

¿Considera que hay una buena distribución y clasificación de los chiles dentro del establecimiento?



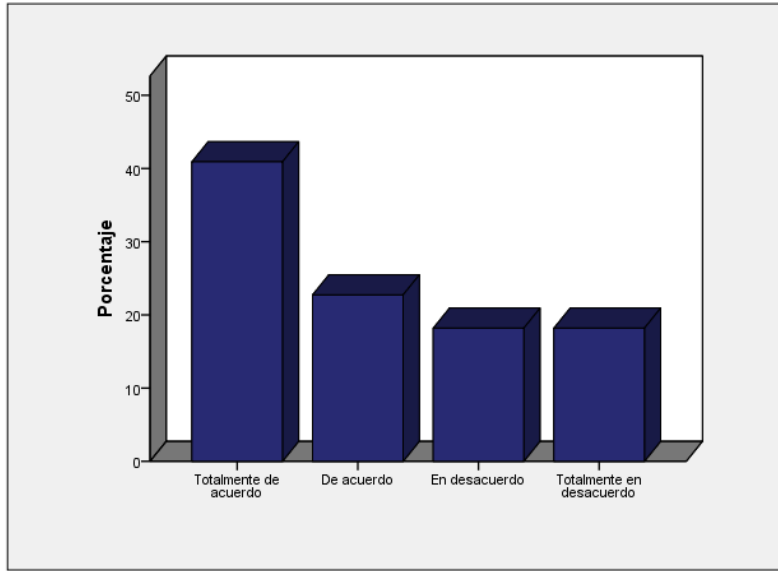
Interpretación:

Como aspecto más importante con el 36.4% encontramos que la mayoría de las personas perciben a la empacadora mal distribuida en cuestión del acomodo de los productos y que la clasificación de los mimos no logra visualizarse en el establecimiento donde están situados.

Es necesario hacer mención que el 0% no está totalmente de acuerdo en esta parte.

Continuación.

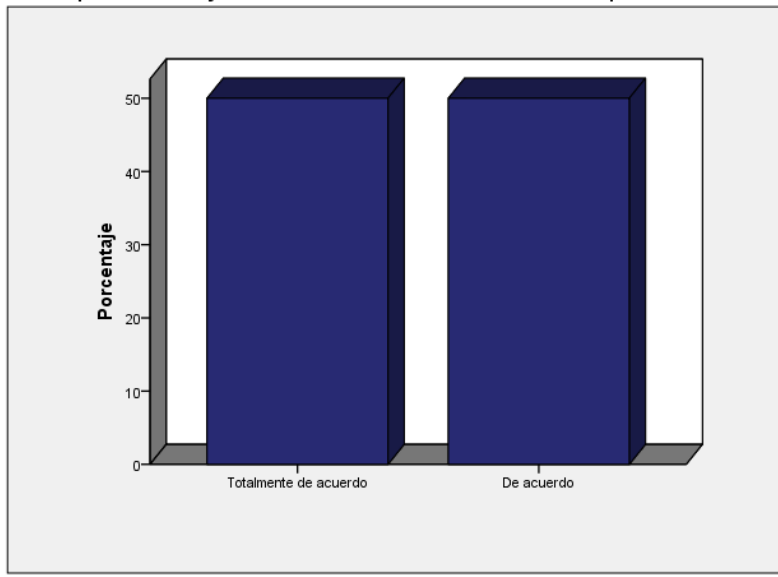
¿De los tipos de chiles que vende la empacadora, consume regularmente el chile pasilla?



Interpretación:

En esta pregunta puede reflejarse un rubro que el 40.9% de los clientes respondió que efectivamente hacen un mayor consumo al chile pasilla y un 18.2% puede observarse que no lo consumen.

¿De las clases que ofrece la empacadora de acuerdo a los tipos de chiles, adquiere con mayor frecuencia durante todo el año los de primera clase?

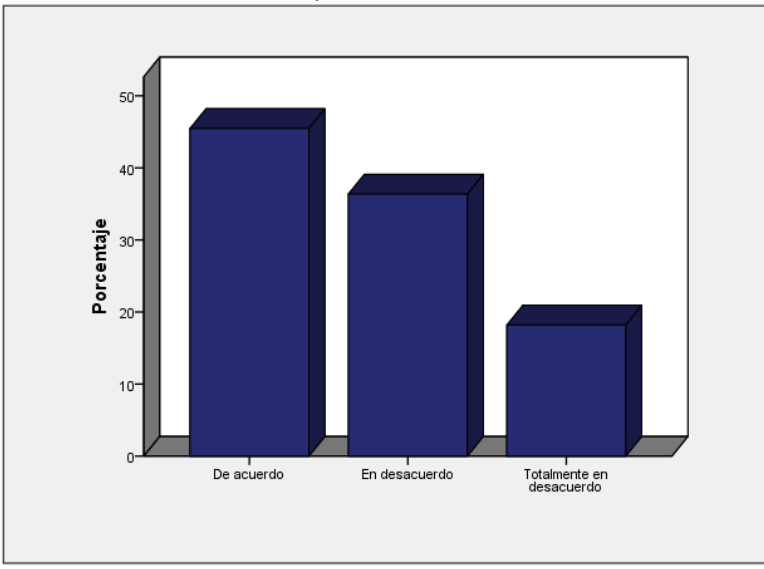


Interpretación:

Contando con un porcentaje del 50% nos refleja que adquieren los productos de primera clase y el otro 50% nos acredita que en ocasiones si lo consumen, pero también emplean las otras clases alternativamente.

Continuación.

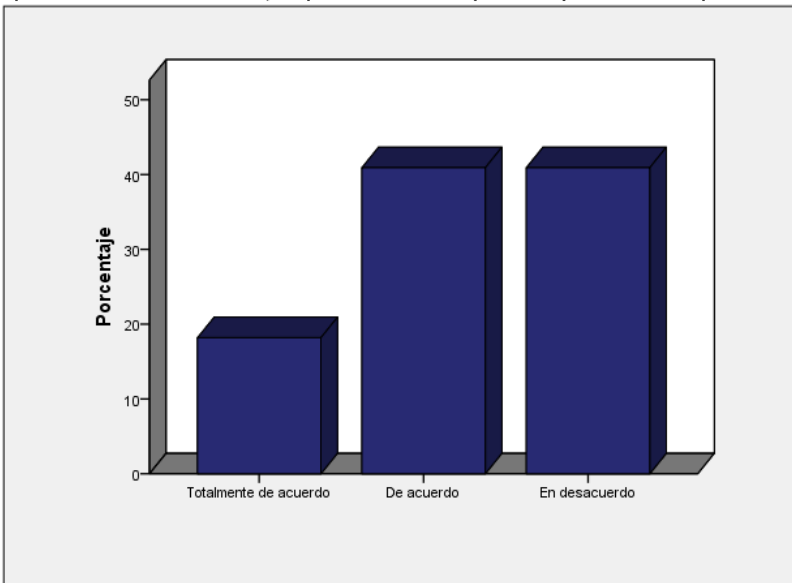
¿De acuerdo al tiempo que es cliente de la empacadora, ha recibido algún tardío en pedido solicitado?



Interpretación:

Las personas con un 45.5% opinaron que están de acuerdo de haber recibido algún tardío en el pedido solicitado, mientras que el 18.2% contestó que están totalmente en desacuerdo con la pregunta planteada.

¿Cuándo va a realizar un pedido y pregunta sobre la cantidad disponible de los productos deshidratados, el que le atiende responde rápidamente su petición?

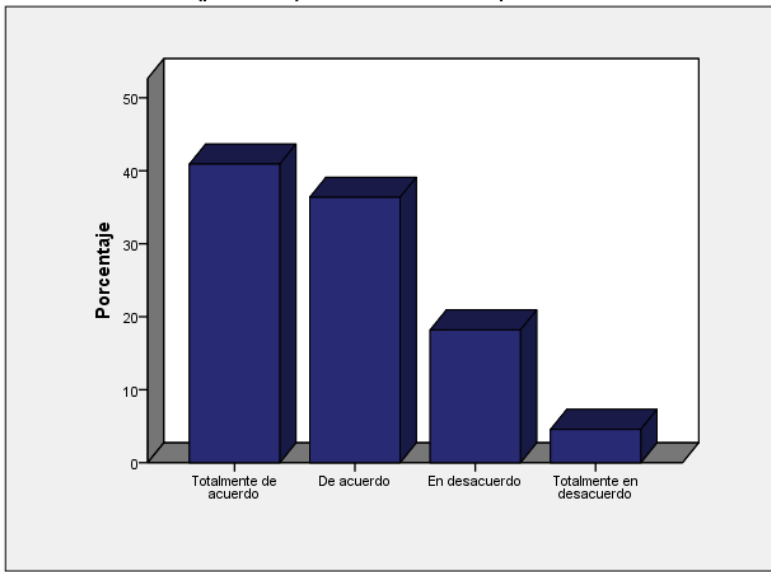


Interpretación:

En promedio con el 81.8% de los encuestados opina que están y no de acuerdo en que el encargado responde rápidamente sobre la cantidad disponible que se tiene de los productos deshidratados.

Continuación.

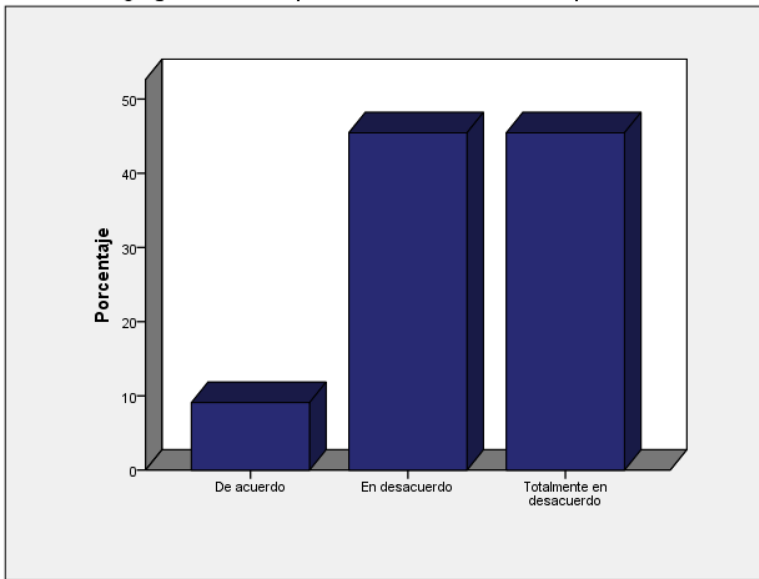
¿Cuándo realiza un pedido sobre los productos deshidratados, el tiempo de demora (promedio) es de una semana aproximadamente?



Interpretación:

Con un rubro del 40.9% los clientes hicieron mención en la encuesta que el tiempo de demora (promedio) de la entrega de los chiles es efectivamente una semana, siguiendo con el 18.2% que los productos deshidratados tardan en llegar después de la realización del pedido más de una semana.

¿Alguna vez la empacadora le ha cancelado un pedido?

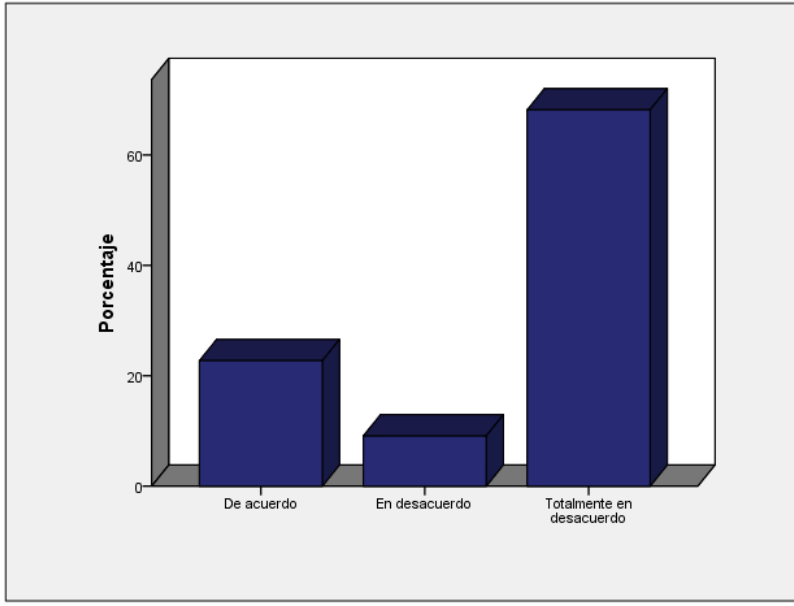


Interpretación:

De acuerdo a la información obtenida el 91% de los clientes afirmo están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo en que la empacadora nunca les ha cancelado un pedido, aunque el 9% menciono que si ha habido cancelación por parte de la empresa.

Continuación.

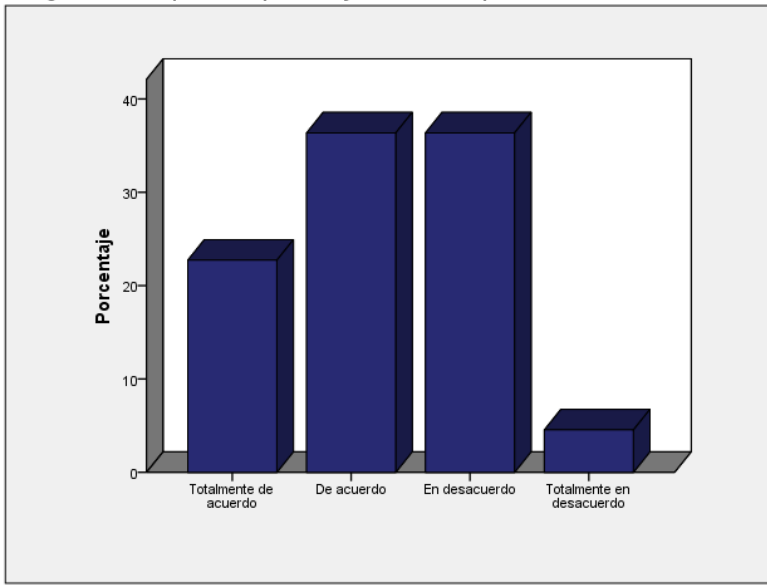
¿Ha devuelto mercancía a la empacadora por no ser el pedido solicitado?



Interpretación:

Mayoritariamente los clientes han respondido con un totalmente en desacuerdo que nunca han devuelto mercancía a la empacadora por no ser el pedido solicitado con una ponderación del 68.2%.

¿Ha recibido pedidos que incluya diferentes tipos de chiles o de clases?

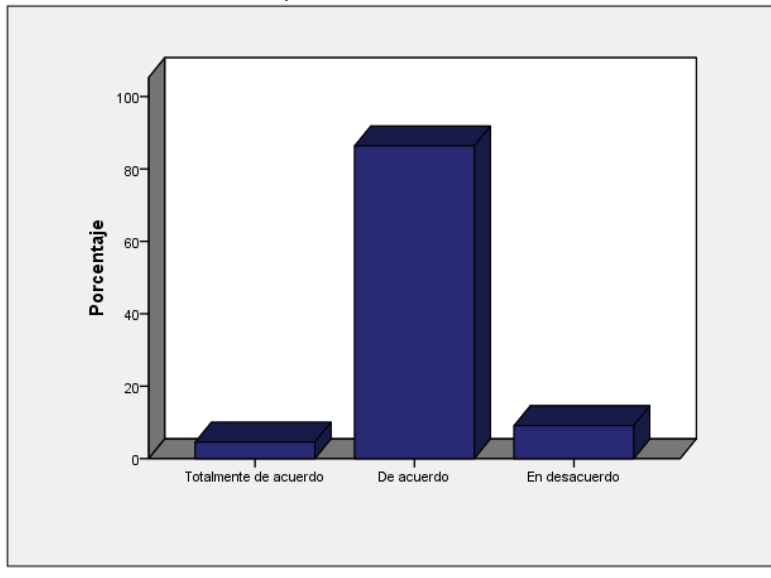


Interpretación:

Otro aspecto importante a considerar es conocer si los consumidores han recibido pedidos que incluyan diferentes tipos de chiles o de clases, con un rubro de 72.8% los clientes contestaron que están y no de acuerdo respecto a esta pregunta.

Continuación.

¿Califica el servicio de la empacadora como bueno en cuestión a la entrega de los productos deshidratados?



Interpretación:

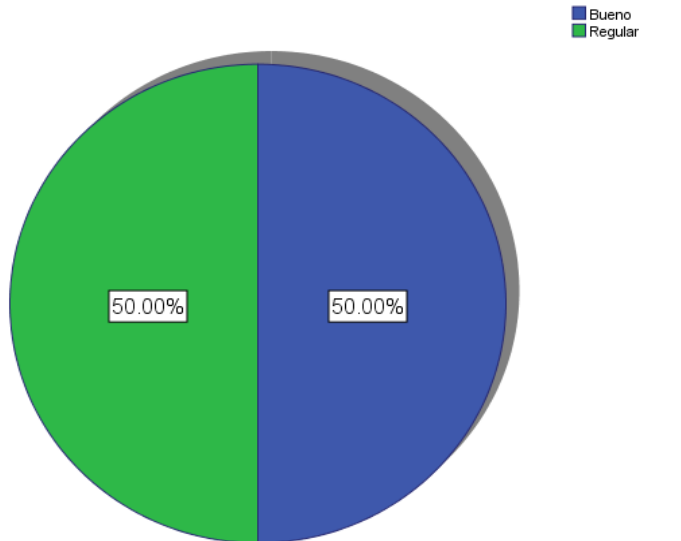
Independientemente de las respuestas anteriores, los clientes o consumidores calificaron el servicio de la empacadora Duran que están de acuerdo a que es bueno su funcionamiento con un porcentaje mayor del 86.4%.

Fuente: información obtenida del programa SPSS o PAWS Statistics.

- Resultados obtenidos de la aplicación de la lista de cotejo (productos deshidratados):

Gráfico 2. Resultados de la lista de cotejo.

Se muestra en cada paca el número de kilogramos que contiene

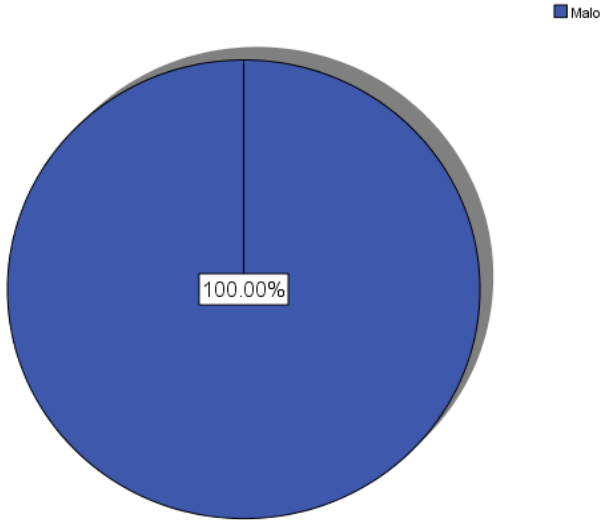


Interpretación:

La mayoría de los tipos de productos deshidratados muestran en cada paca el número de kilogramos que contiene con un porcentaje del 100% referente a regular y bueno.

Continuación.

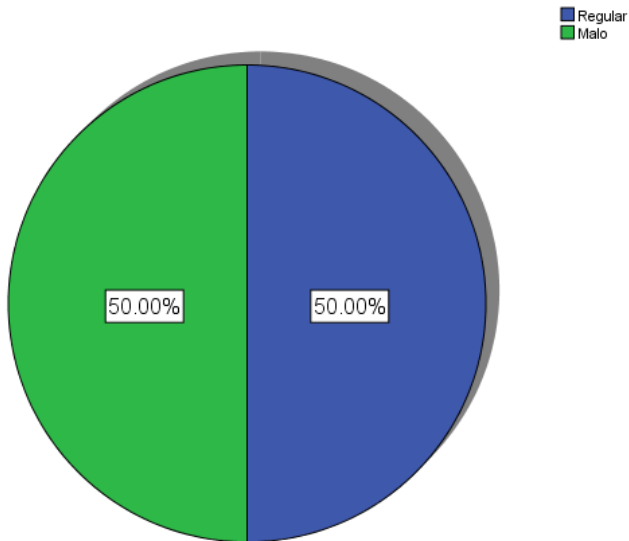
El acomodo de las pacas es la forma correcta para una visualización del contenido



Interpretación:

Se calificó mayoritariamente como malo al acomodo de las pacas puesto que no refleja una visualización de qué tipo de chile es el contenido de cada una de ellas.

El encargado de entradas y salidas de mercancía, lleva un registro contable adecuado

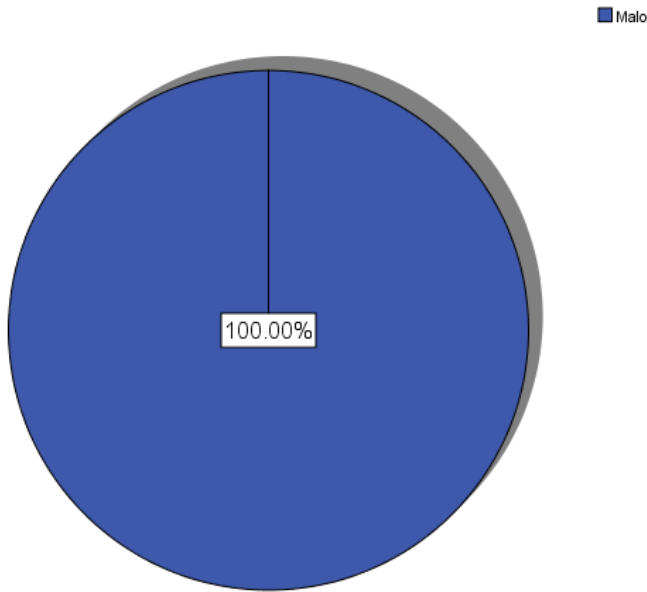


Interpretación:

En algunos tipos de chiles el encargado si lleva un registro de entradas y salidas de forma contable, de acuerdo a esto se catalogó como regular y malo.

Continuación.

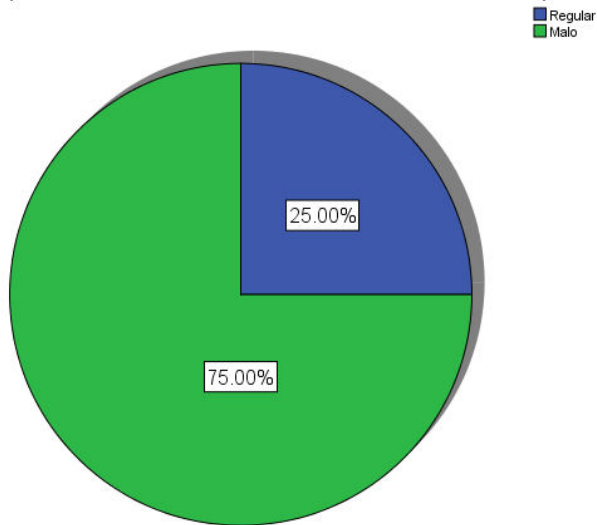
Existe exceso de stock de inventario



Interpretación:

En todos los tipos de chiles de la segunda clase, existe exceso de stock de inventario, calificando con un total del 100% correspondiendo a malo.

Las pacas se encuentran acomodadas de acuerdo a su tiempo de suministro

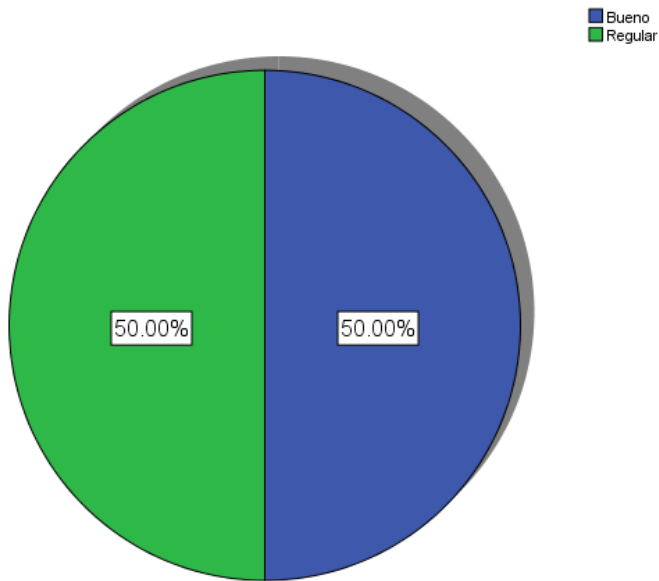


Interpretación:

El 75% se evaluó como malo en cuestión de que las pacas no se encuentran acomodadas de acuerdo a su tiempo de suministro, mientras, que el 25% de los productos deshidratados estaban acomodados regularmente acorde a las fechas.

Continuación.

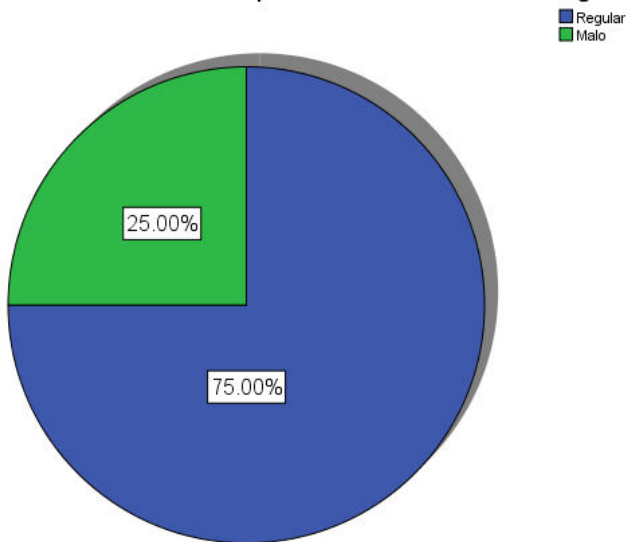
Existe control de fechas de almacenamiento de los chiles



Interpretación:

Dos de los tipos de productos existía un buen control de fechas de almacenamiento y los otros tipos de chiles de forma regular.

Los chiles localizados en las pacas, cuentan con las especificaciones y características correctas que deben tener los chiles de segunda clase

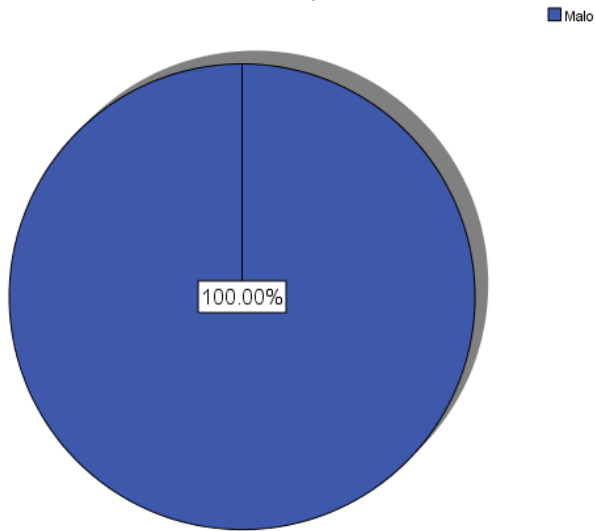


Interpretación:

Gran parte de los chiles localizados en las pacas con un porcentaje del 75% contaba de aspecto regular con las especificaciones y características que deben tener los chiles de segunda clase. Un 25% no hacía referencia a estos atributos.

Continuación.

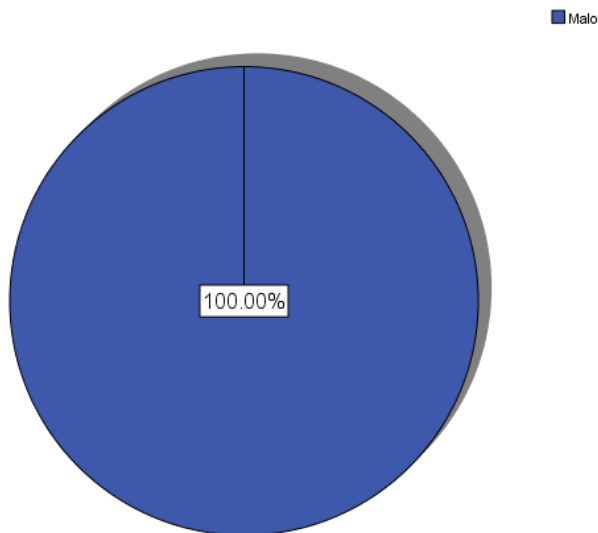
Se encuentran tipos de chiles (mulato, pasilla, árbol y guajillo) revueltos en las pacas



Interpretación:

Se encontraron dentro de las pacas de chile pasilla diferentes tipos de productos y de clases debido a esto se calificó como malo en un 100%.

Existe una subdivisión dentro del establecimiento de los tipos de productos deshidratados

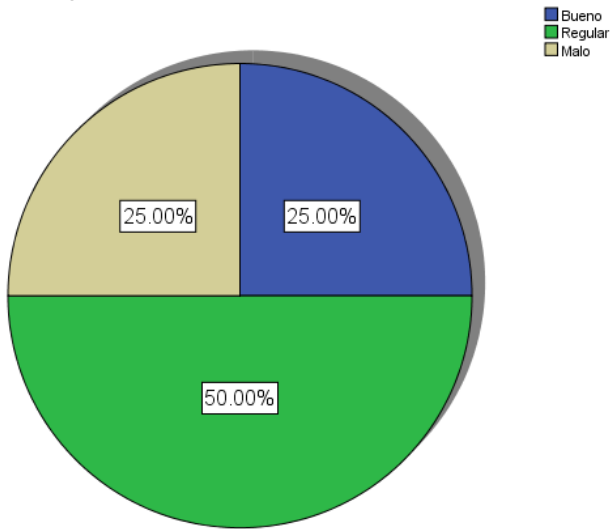


Interpretación:

Se evaluó como malo en un rubro del 100% ya que dentro del establecimiento no existe una subdivisión de los tipos de productos deshidratados.

Continuación.

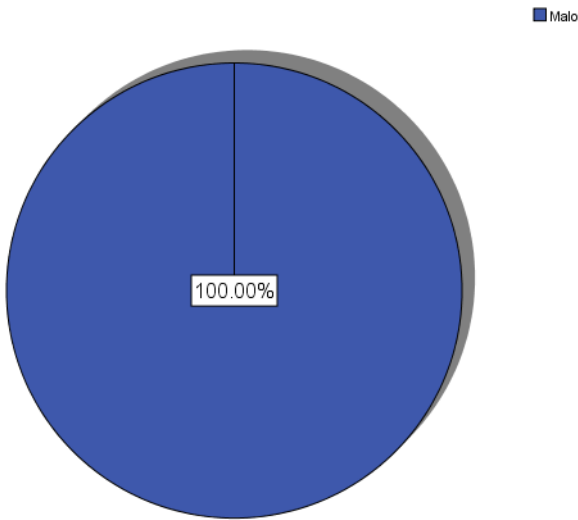
Si existe un registro contable por parte del encargado, es la misma cantidad de kg disponibles en el conteo de la situación actual del inventario



Interpretación:

En dos de los tipos de chiles se catalogó como bueno en un porcentaje del 50% puesto que la misma cantidad de kg disponibles en el conteo actual del inventario correspondía al mismo registro contable llevado por el encargado.

Evaluando las características de los chiles, resultó que algunos pertenecieran a otra clase

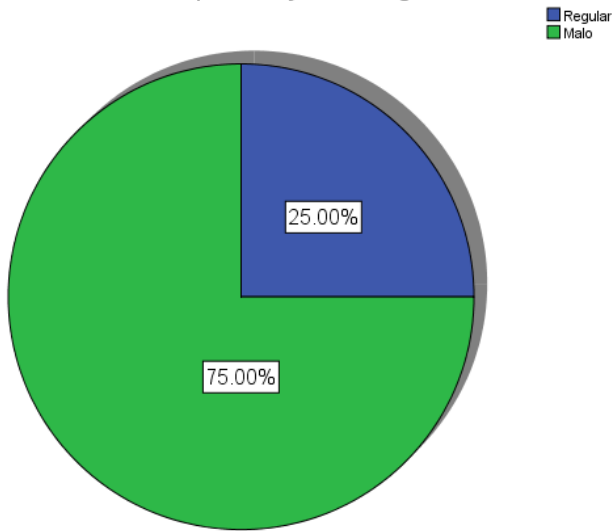


Interpretación:

Efectivamente con un porcentaje del 100% de la evaluación de las características de los chiles, resultó que otros pertenecieran a otra clase (primera y tercera clase).

Continuación.

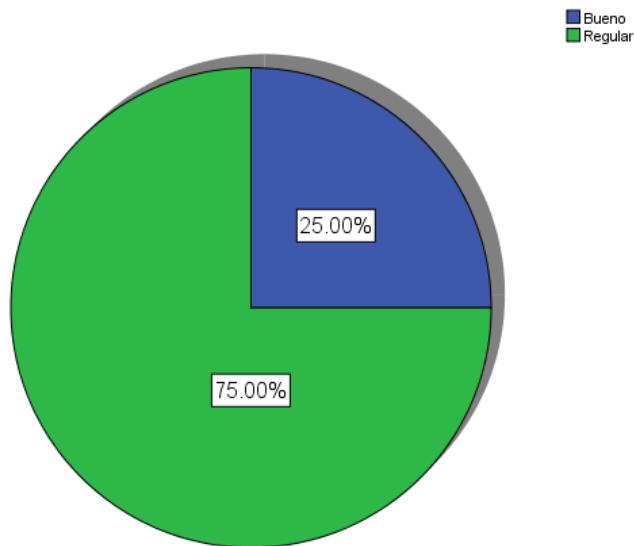
Se encuentran productos de segunda clase en otra área del establecimiento y que no hayan sido registrados



Interpretación:

Con mayoría del 75%, se encontraron de forma regular productos de segunda clase en otra área del establecimiento que no estaban contabilizados.

El encargado del almacén e inventario realiza conteo de manera sistemática y ordenada



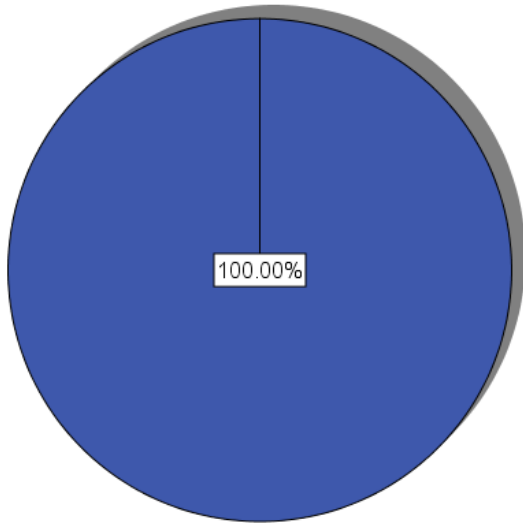
Interpretación:

Regularmente el encargado del almacén si realiza conteo de los productos de manera sistemática y ordenada, con una ponderación del 75% en la mayoría de los tipos de chiles.

Continuación.

Se cuenta con una base de datos de los chiles de manera digital

■ Malo

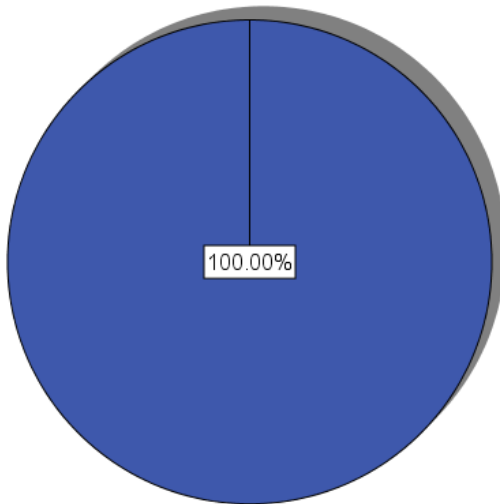


Interpretación:

Se identificó como malo al 100% ya que no se cuenta con una base de datos de los chiles de manera digital.

El lugar donde están localizados los productos deshidratados se encuentra limpio

■ Malo

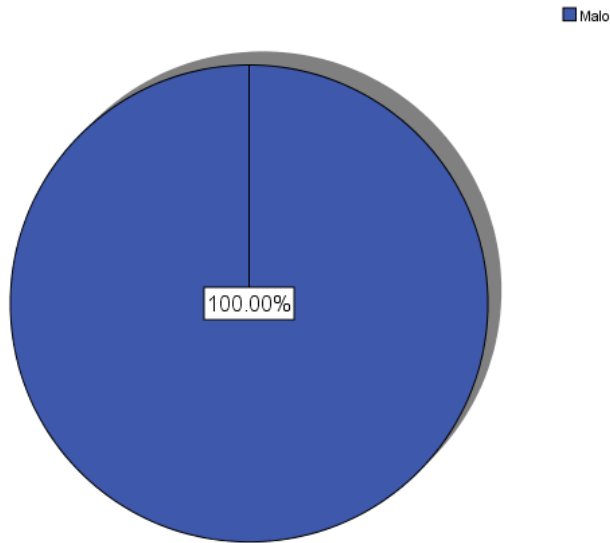


Interpretación:

El área donde se encuentran localizados los productos no se encuentra limpio ya que hay mucha suciedad como pulpa de los chiles y polvo alrededor del establecimiento.

Continuación.

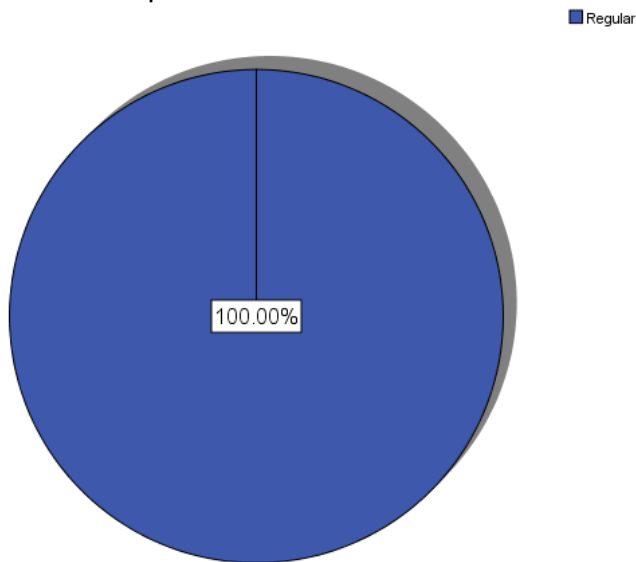
Los chiles se encuentran acomodados en estibas, columnas y alojamientos destinados al almacenamiento de los productos



Interpretación:

Ninguna paca de tipo de chile se encuentra acomodado en estiba, columna y alojamiento dentro del almacén haciendo referencia a los productos de segunda clase.

Las pacas se encuentran cerradas correctamente

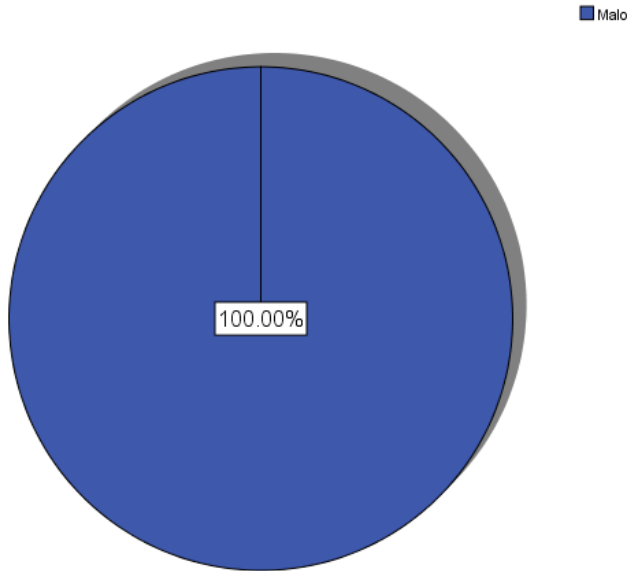


Interpretación:

De manera regular con un porcentaje del 100% las pacas se encuentran cerradas correctamente ya que algunas otras solo están sujetas a nudos.

Continuación.

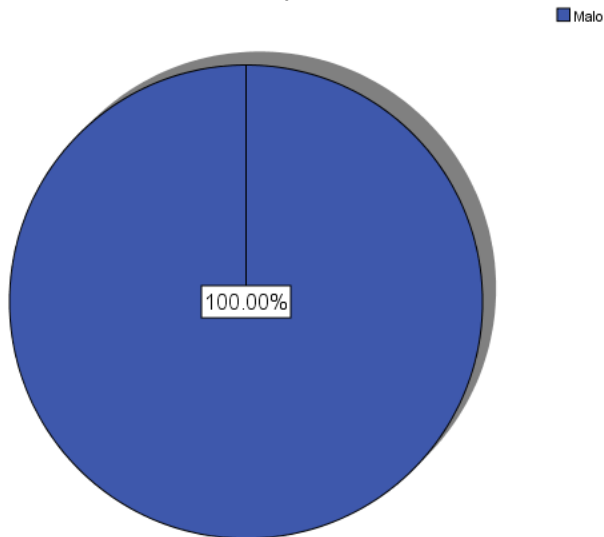
Las pacas están situadas con algún peligro de derrumbe



Interpretación:

Todas las pacas de los diferentes tipos de chiles están situadas con peligro de derrumbe es por ello que se catalogó 100% como malo.

El área donde se encuentran los productos cuenta con algún tipo de deshumificador de aire para evitar la humedad en los chiles

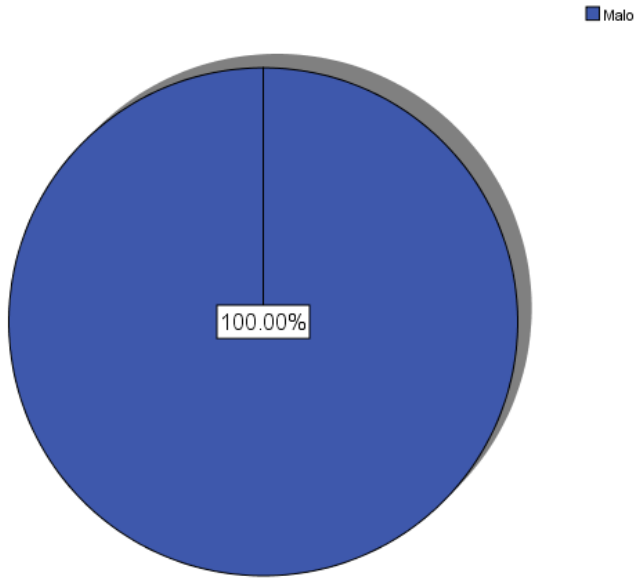


Interpretación:

En el espacio de almacén no cuenta con un deshumificador de aire para evitar la humedad de los chiles, puesto que el proceso seguido por la empacadora para la reducción de la humedad utiliza como instrumento la luz solar.

Continuación.

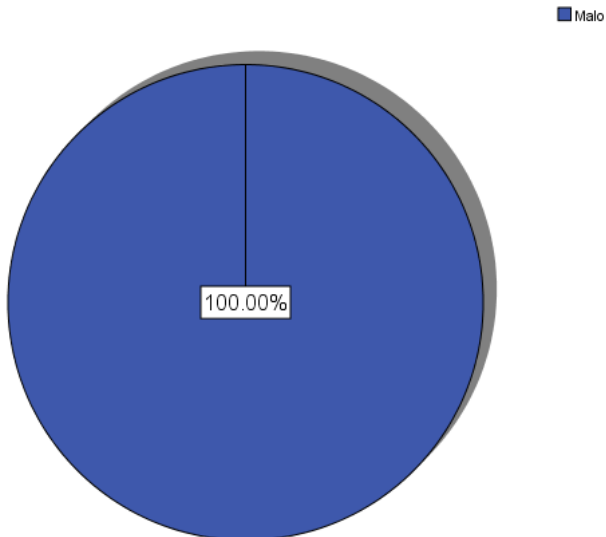
Posee en plan de conservación y reconservación de los productos



Interpretación:

La empacadora Duran no cuenta con sistemas de conservación y reconservación de los productos.

Existe en el área de almacenamiento un sistema para el control de ubicación y localización de los productos deshidratados



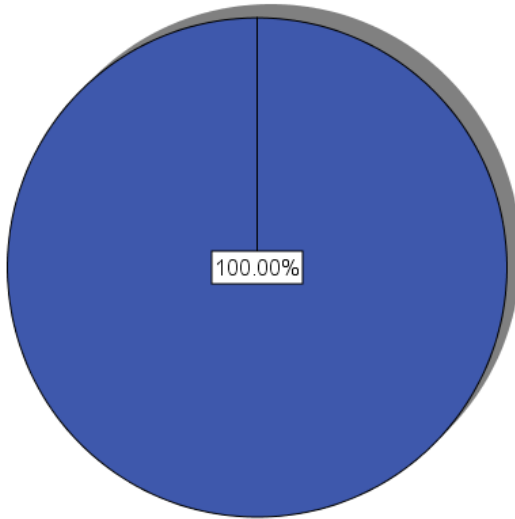
Interpretación:

Un porcentaje del 100% se le asignó a este rubro ya que el área de almacenamiento no existe un sistema para el control de ubicación y localización de los chiles.

Continuación.

El espacio de almacenamiento es el adecuado para abastecer los productos

■ Malo

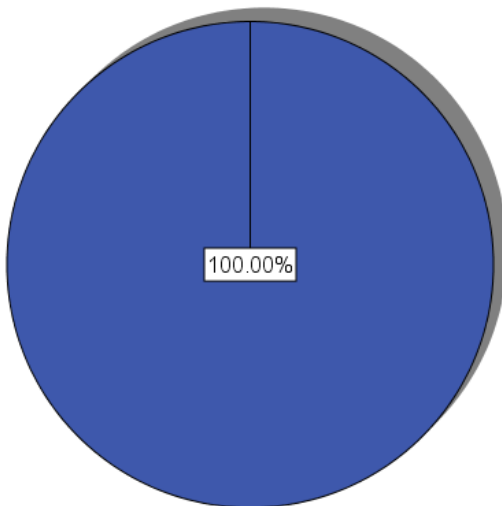


Interpretación:

El espacio es muy pequeño para el resguardo de los chiles de segunda clase ya que solo están acumulados en un pequeño espacio de la empacadora.

Las operaciones de carga y descarga en el almacén se realizan de forma mecanizada

■ Regular

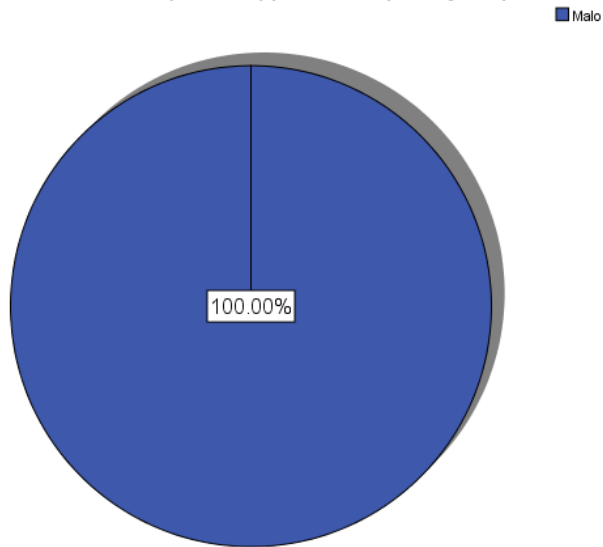


Interpretación:

La empacadora Duran de manera regular tiene un área específica para el área de carga y descarga de los productos, solo que este lugar se encuentra en parte de la carretera.

Continuación.

Existen facilidades (andenes) para la recepción y despacho de la mercancía



Interpretación:

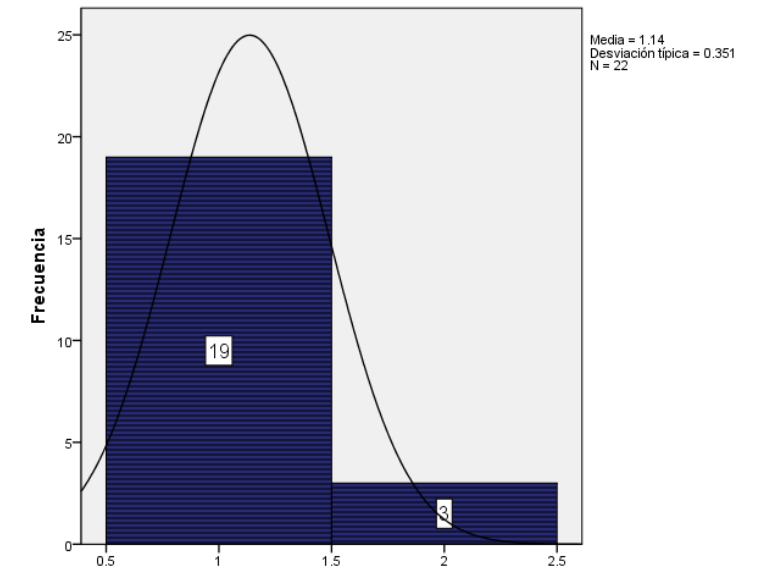
La empacadora no cuenta con andenes o montacargas para la transportación de los productos.

Fuente: información obtenida del programa SPSS o PAWS Statistics.

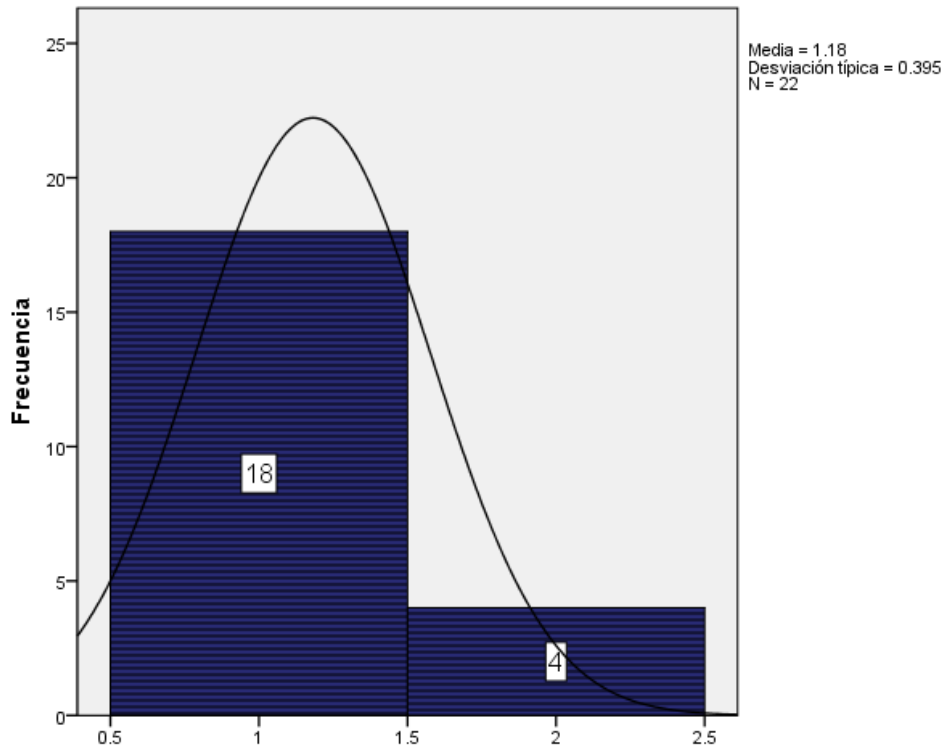
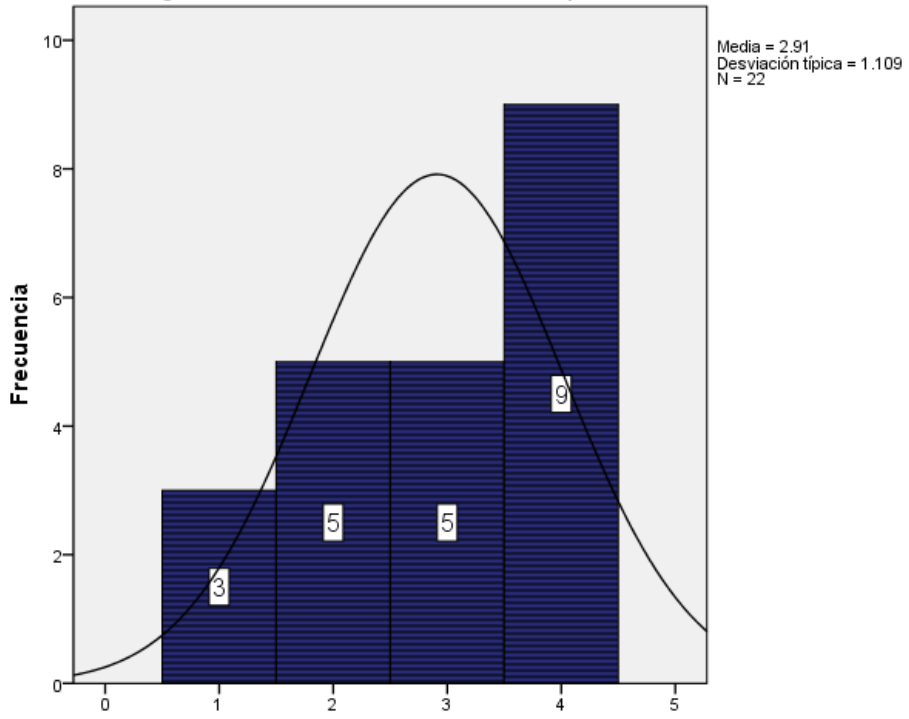
4.2. Manejo de software estadístico:

Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta (clientes):

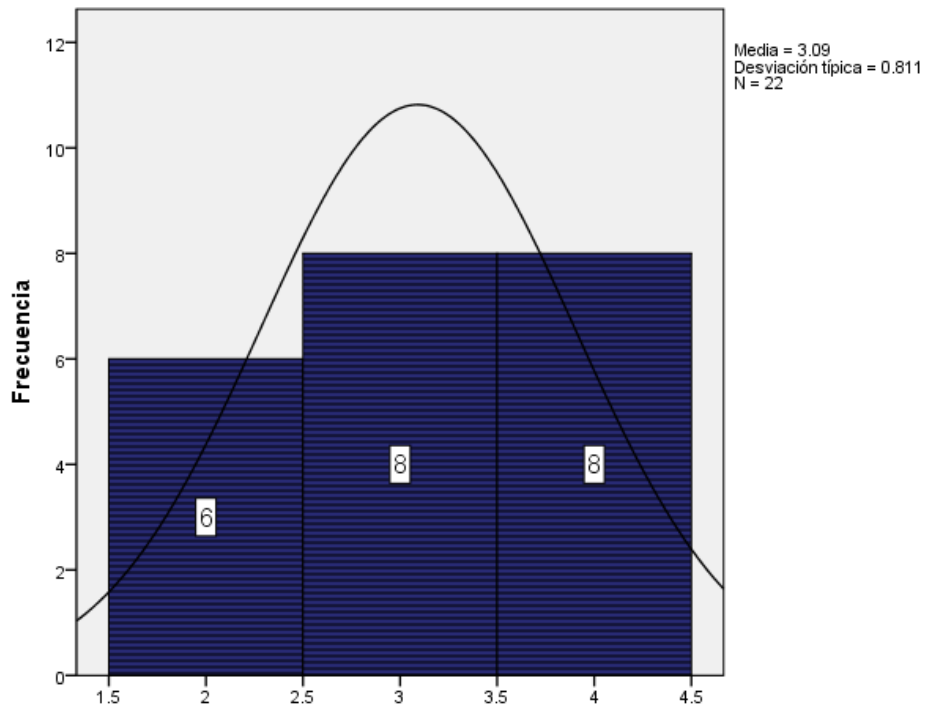
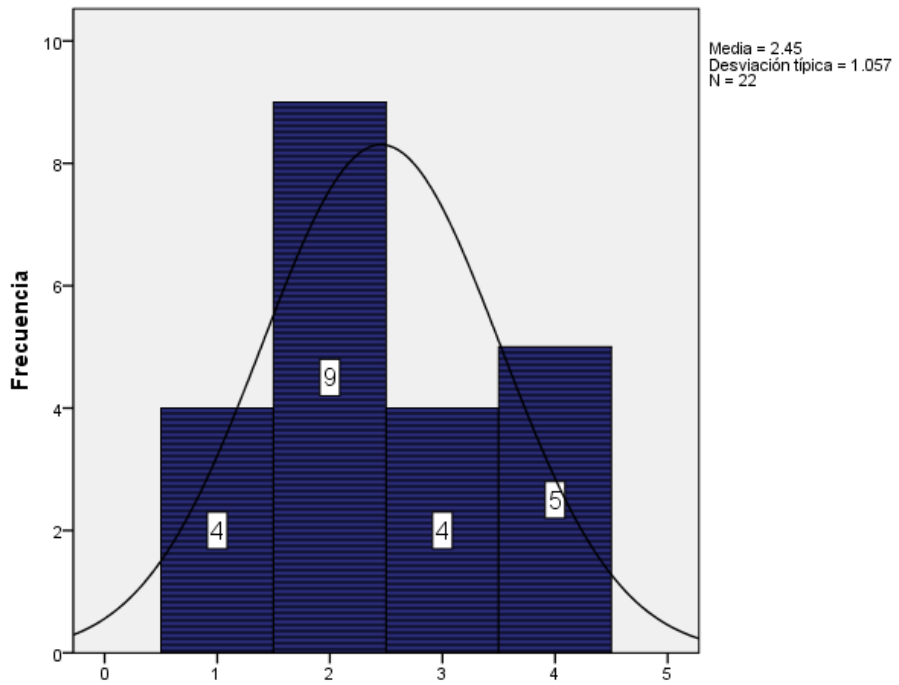
Gráfico 3. Histogramas de la encuesta.



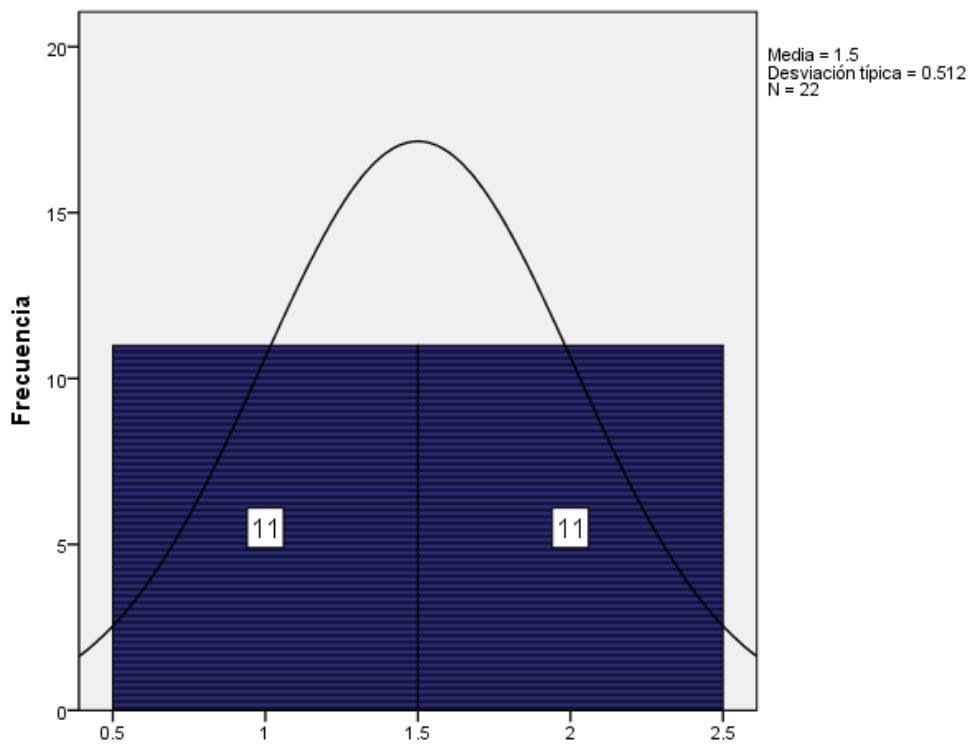
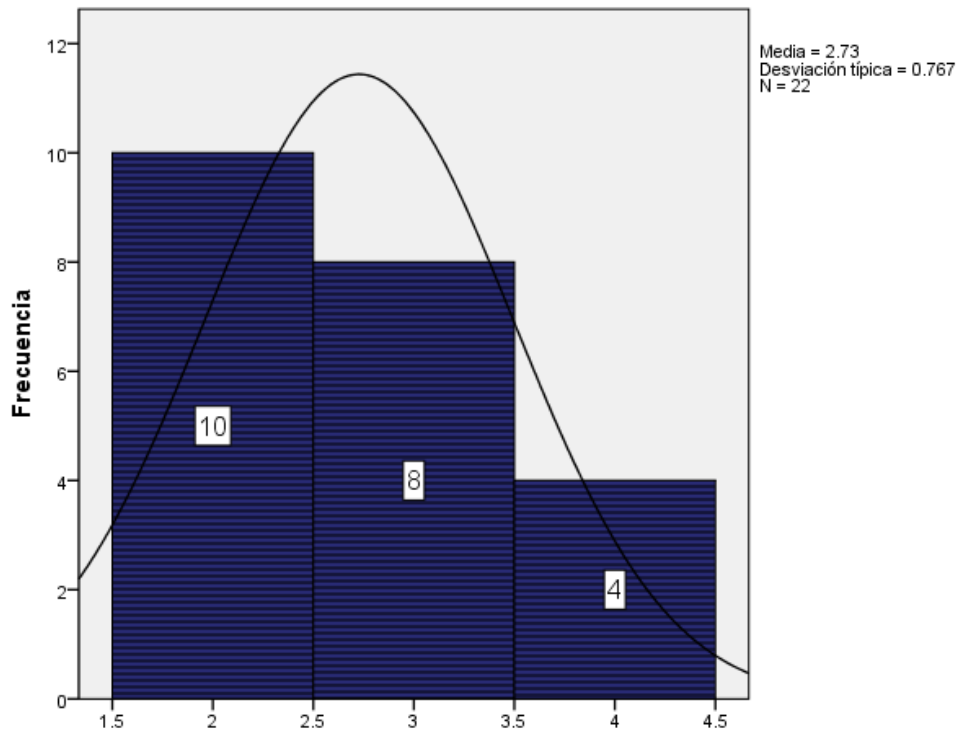
Continuación.



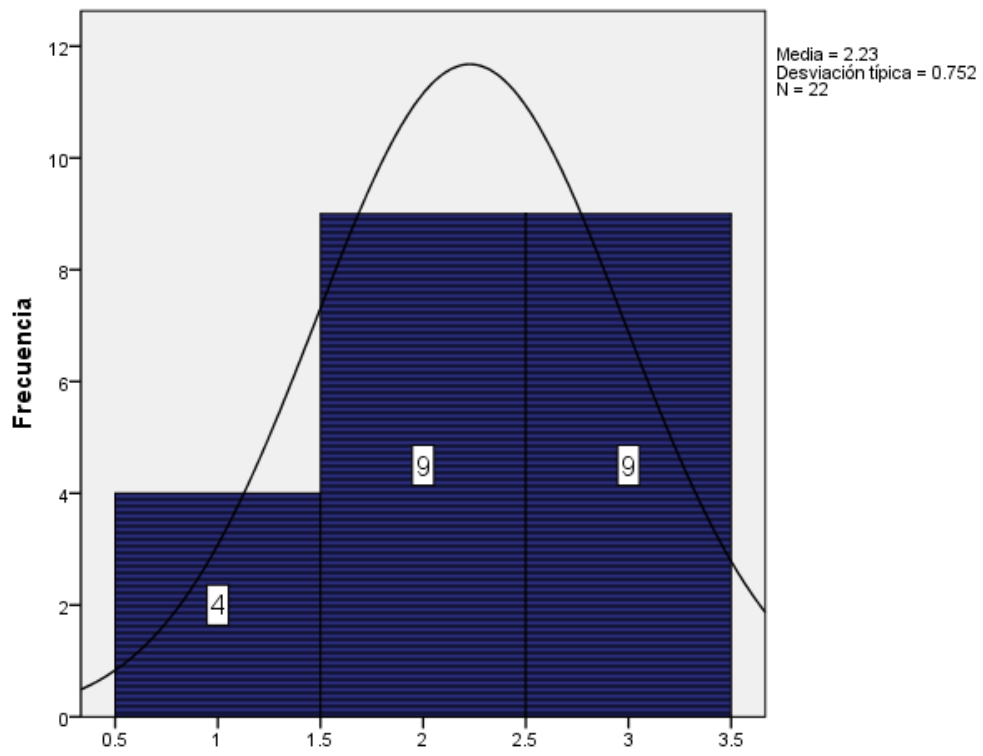
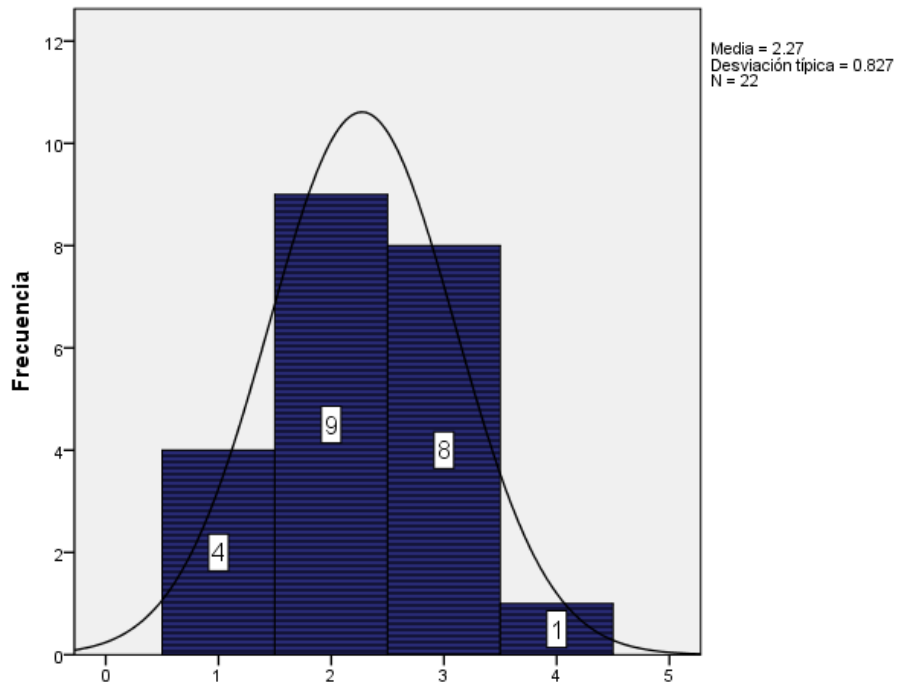
Continuación.



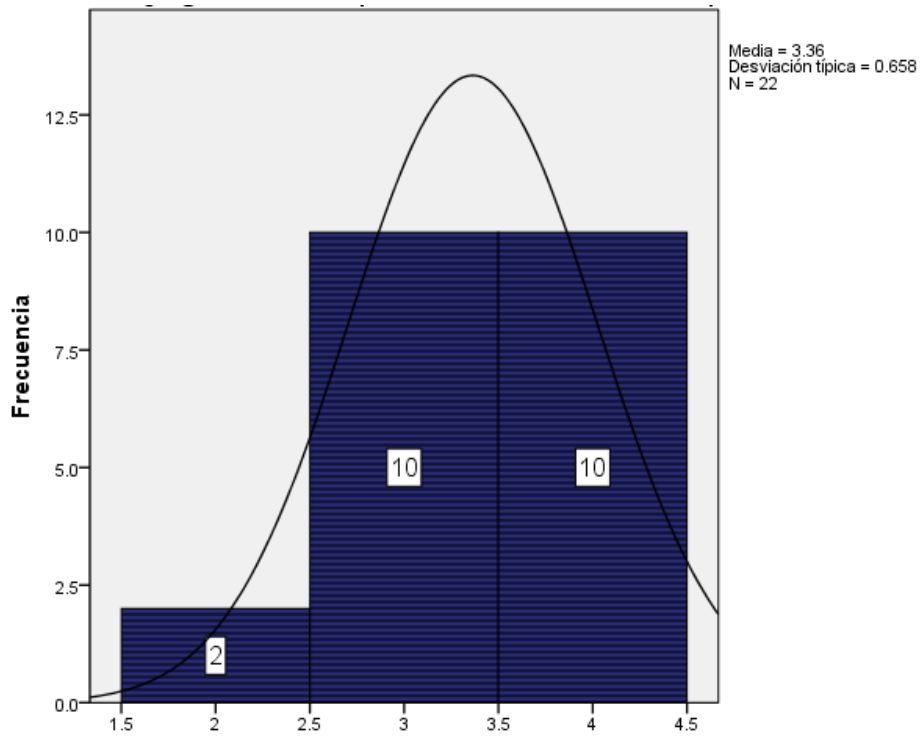
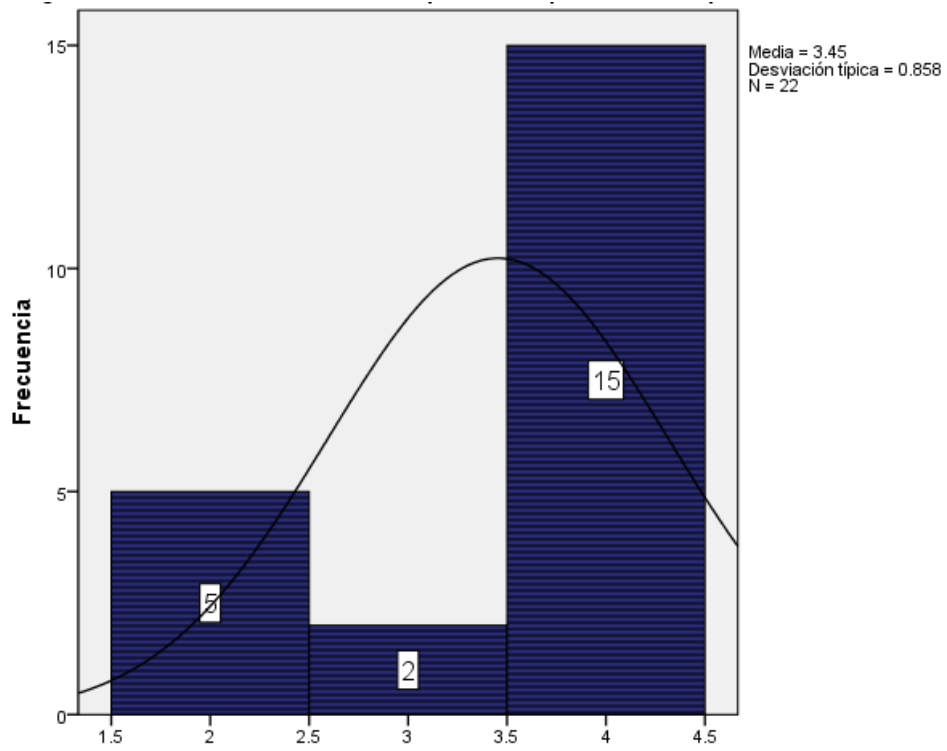
Continuación.

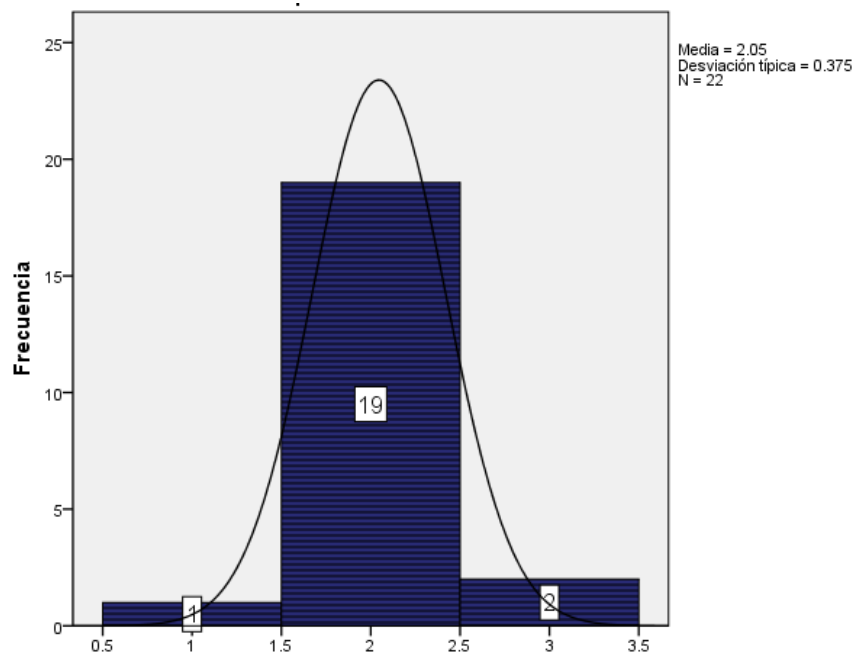
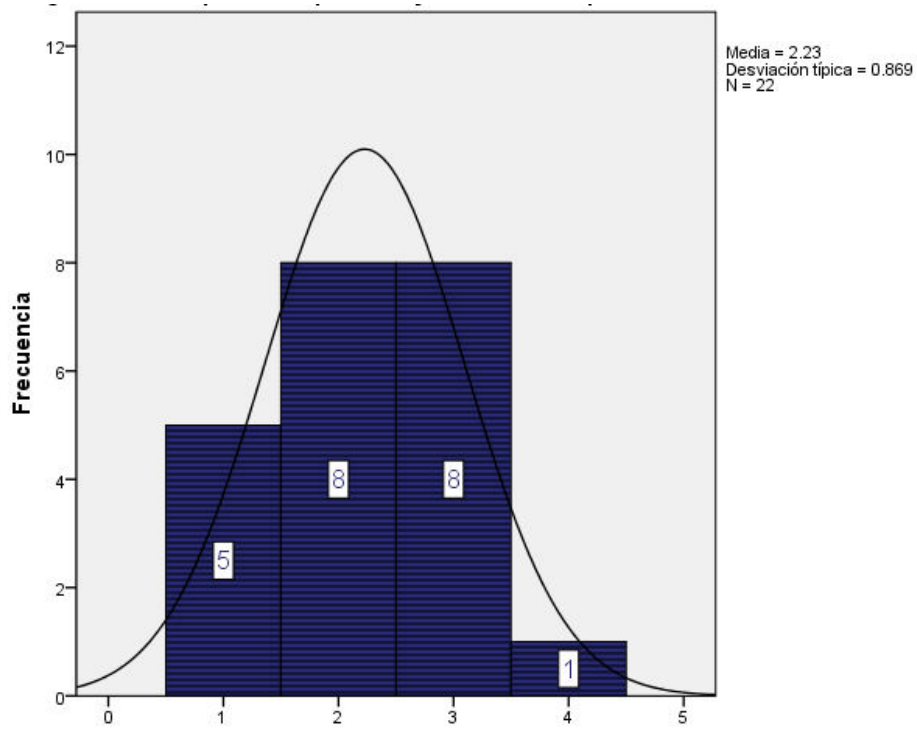


Continuación.



Continuación.

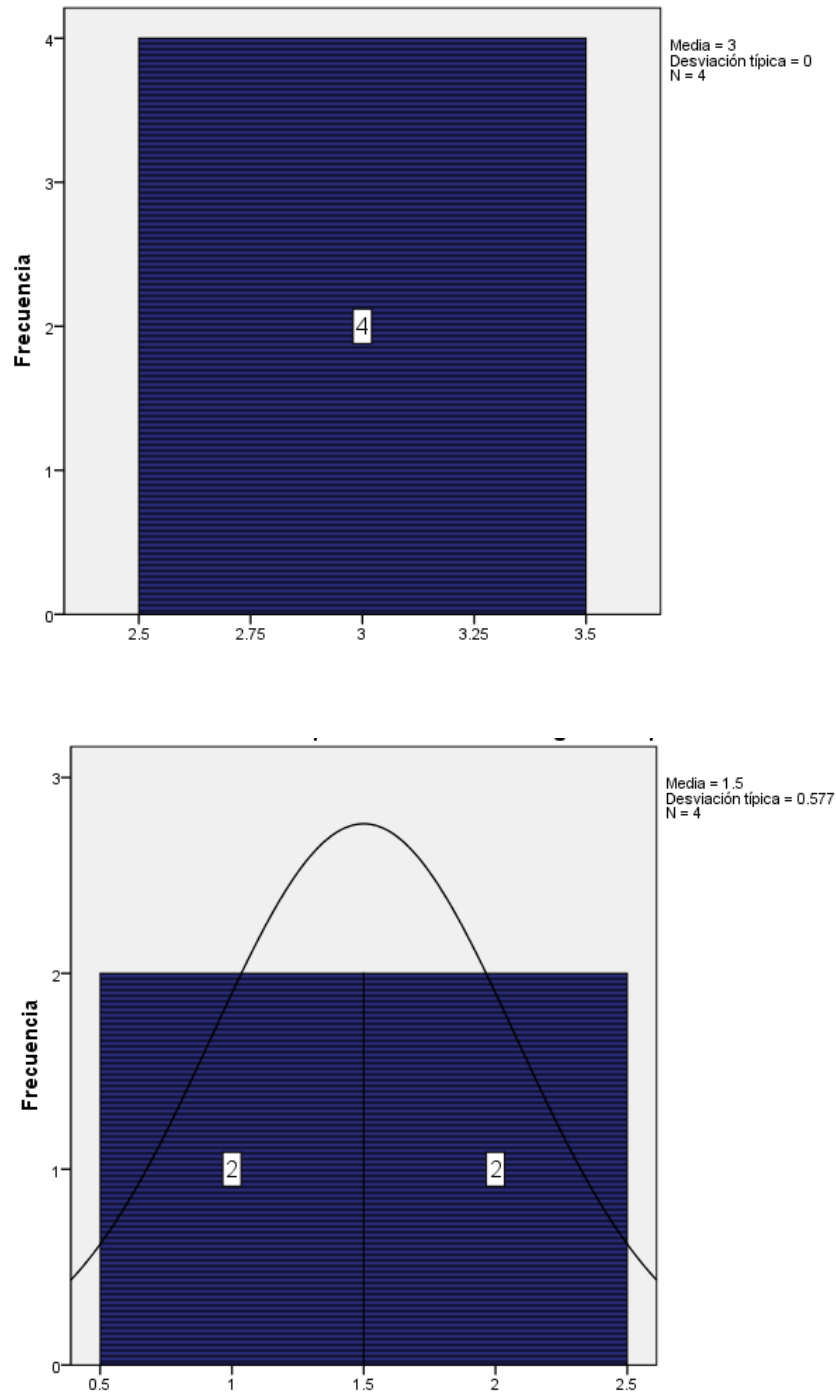




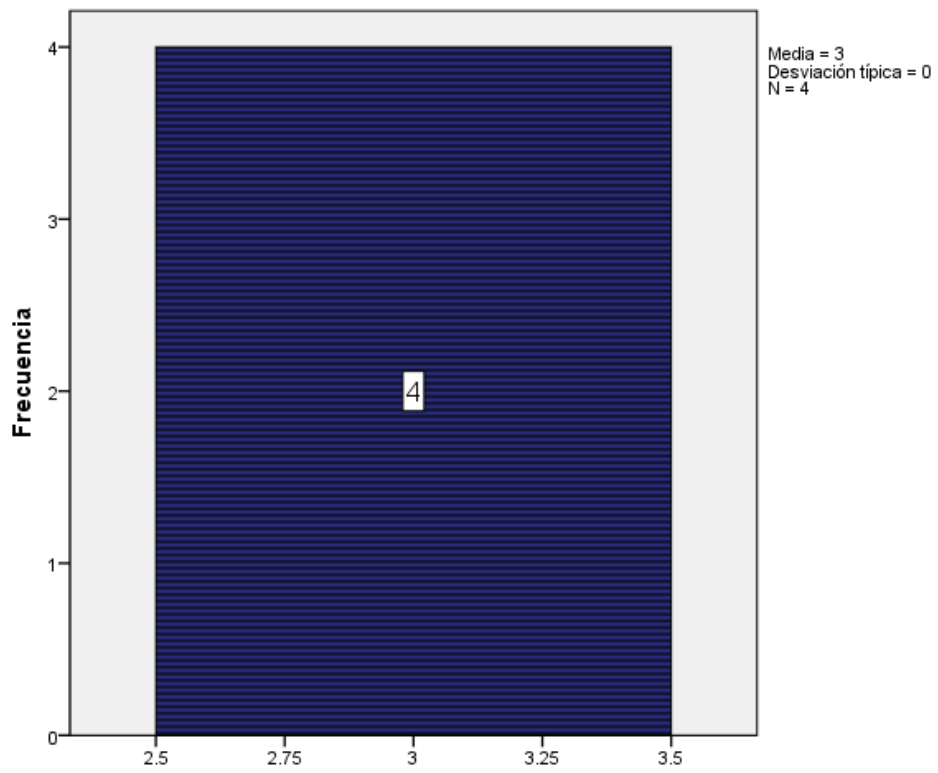
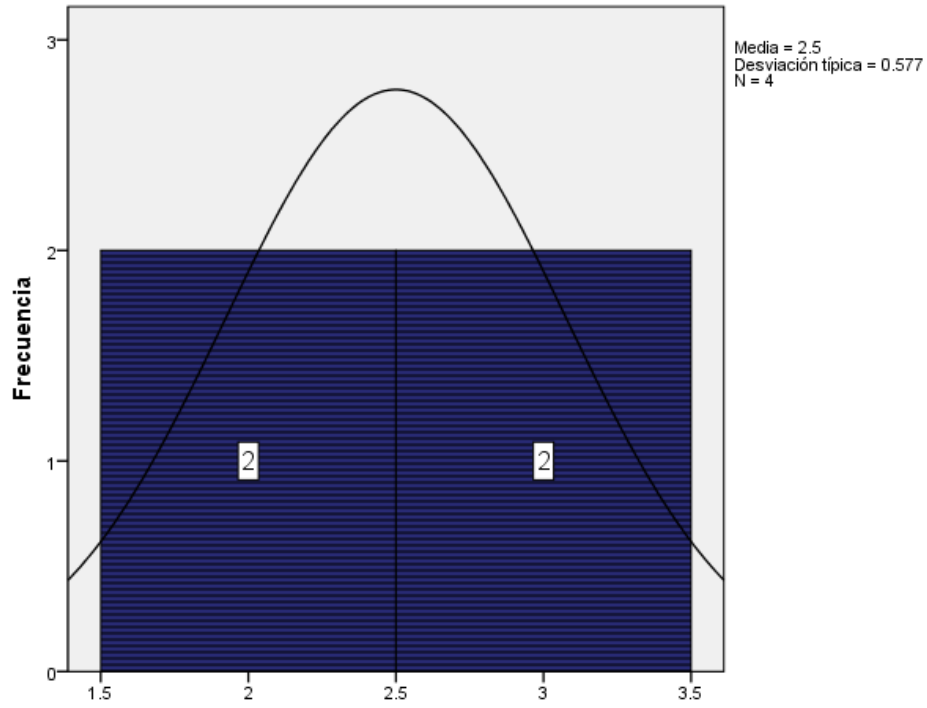
Fuente: información obtenida del programa SPSS o PAWS Statistics.

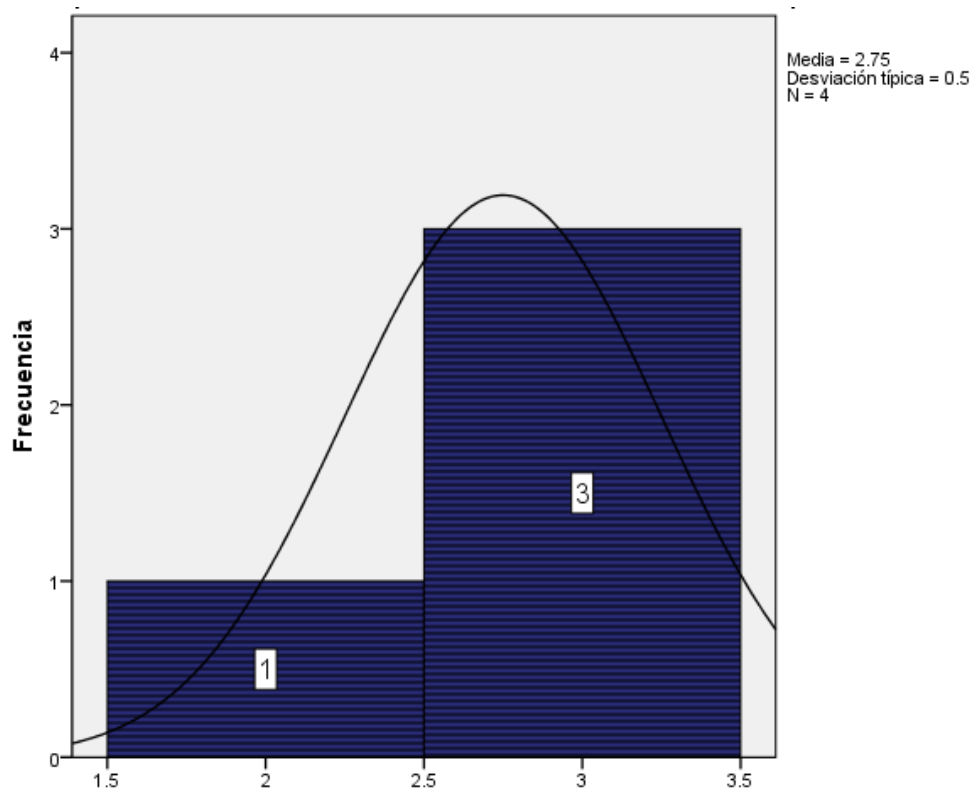
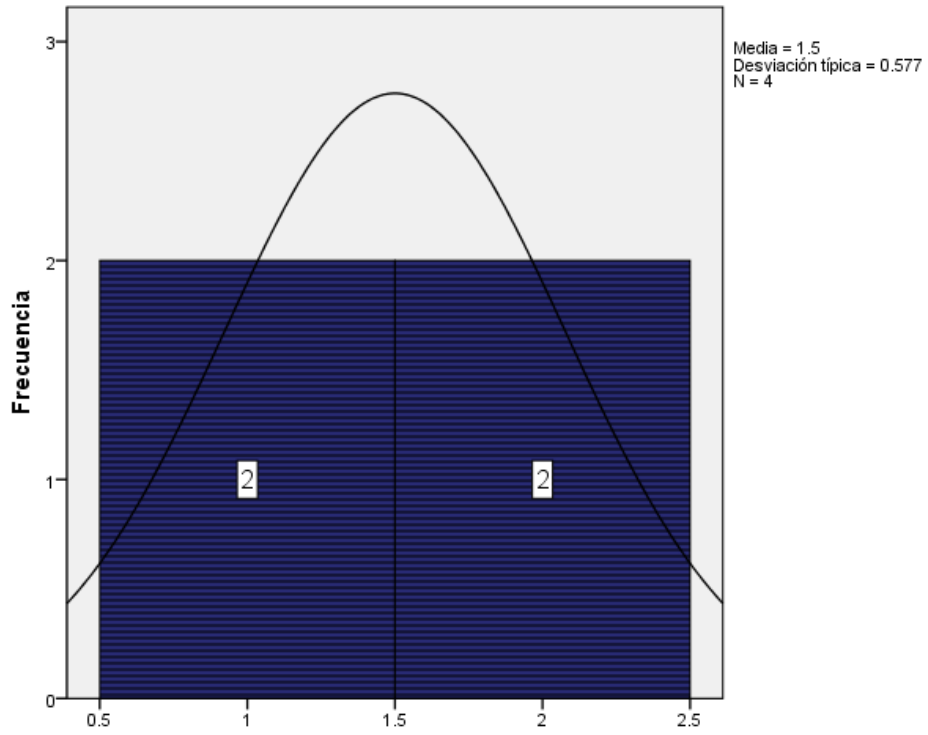
Resultados obtenidos de la aplicación de la lista de cotejo (productos deshidratados):

Gráfico 4. Histogramas de la lista de cotejo.

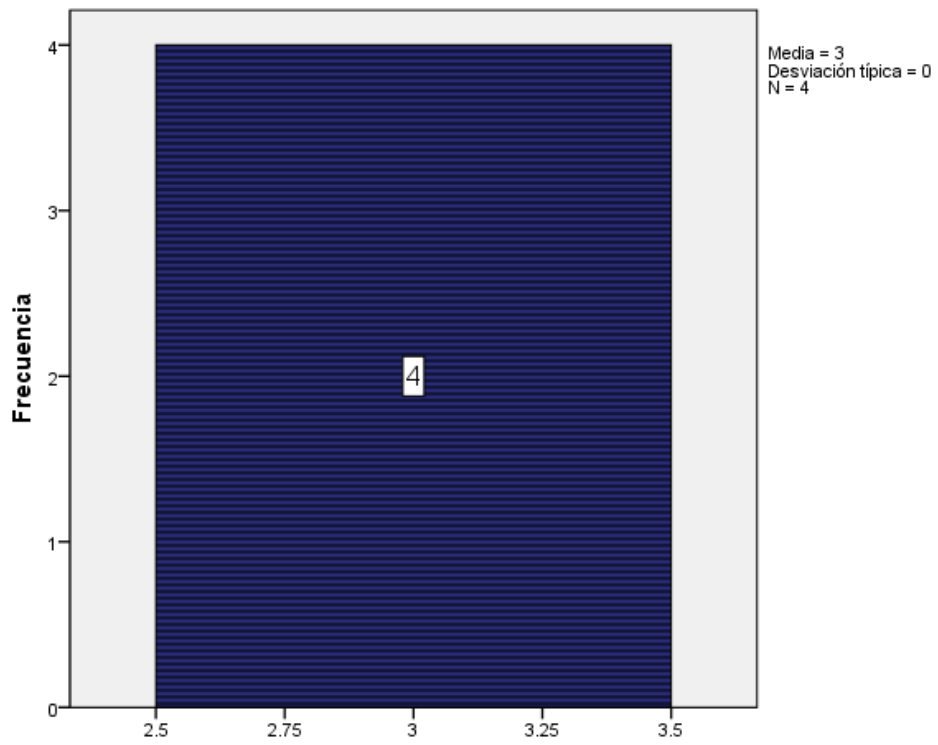
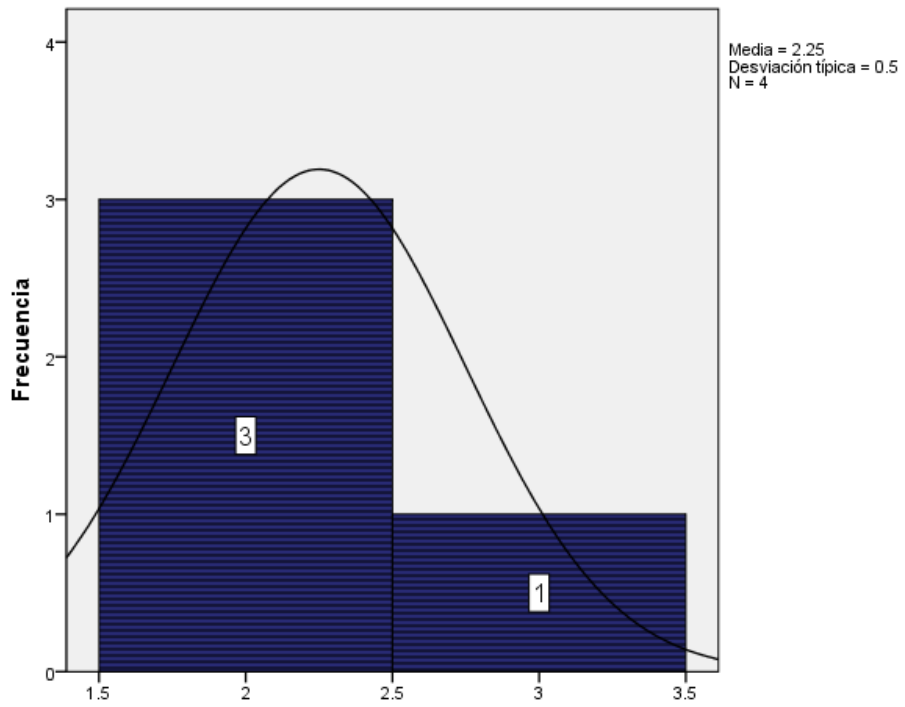


Continuación.

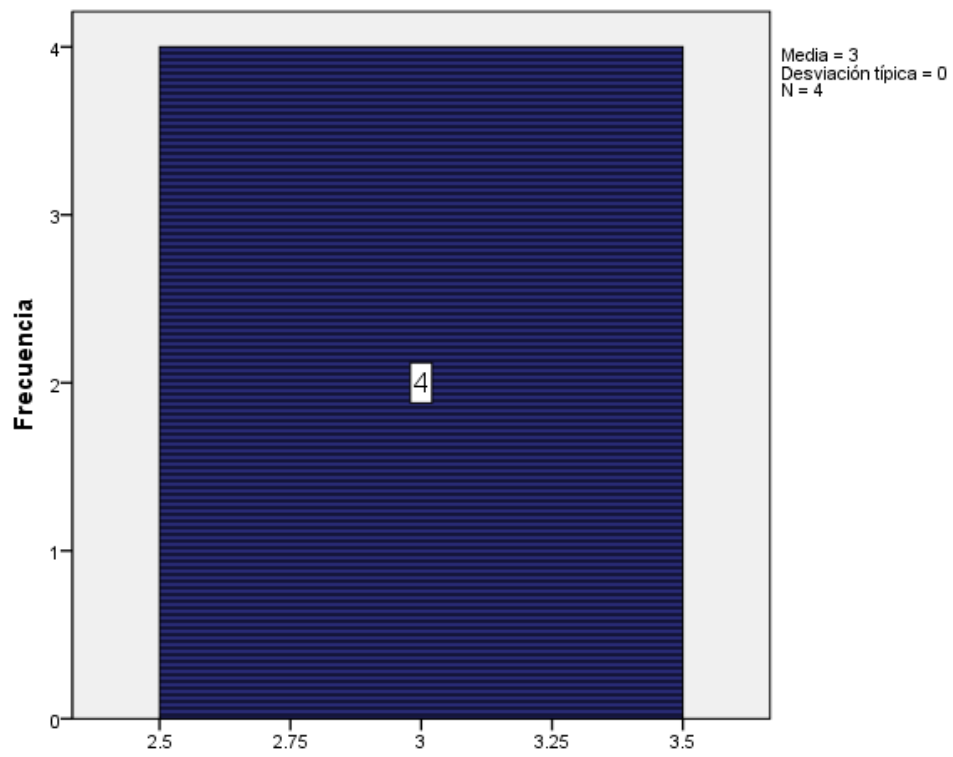
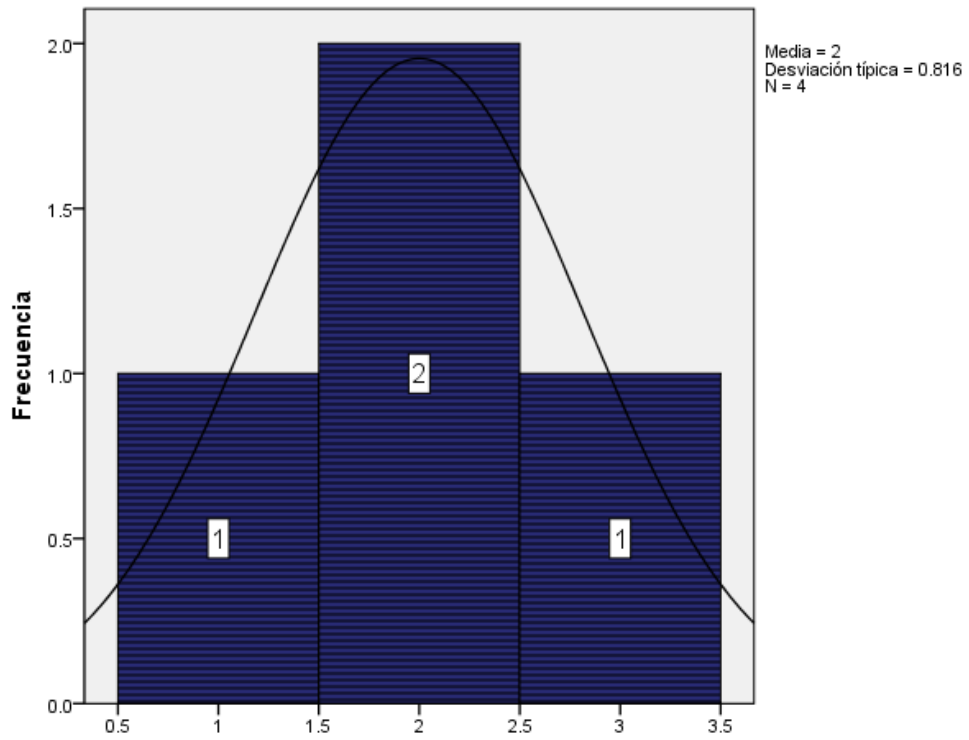




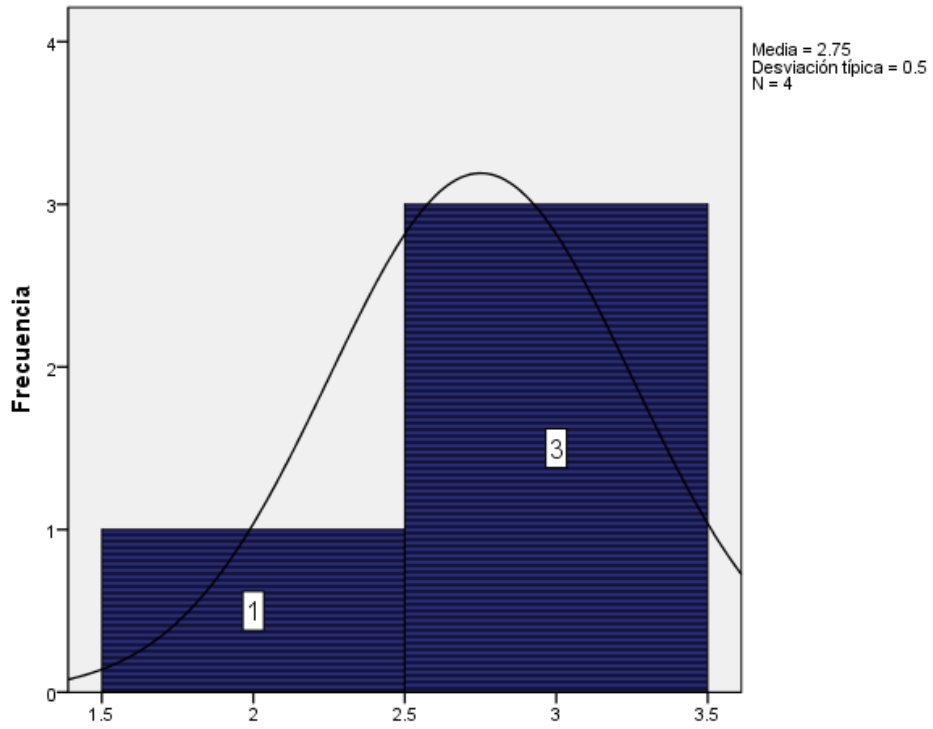
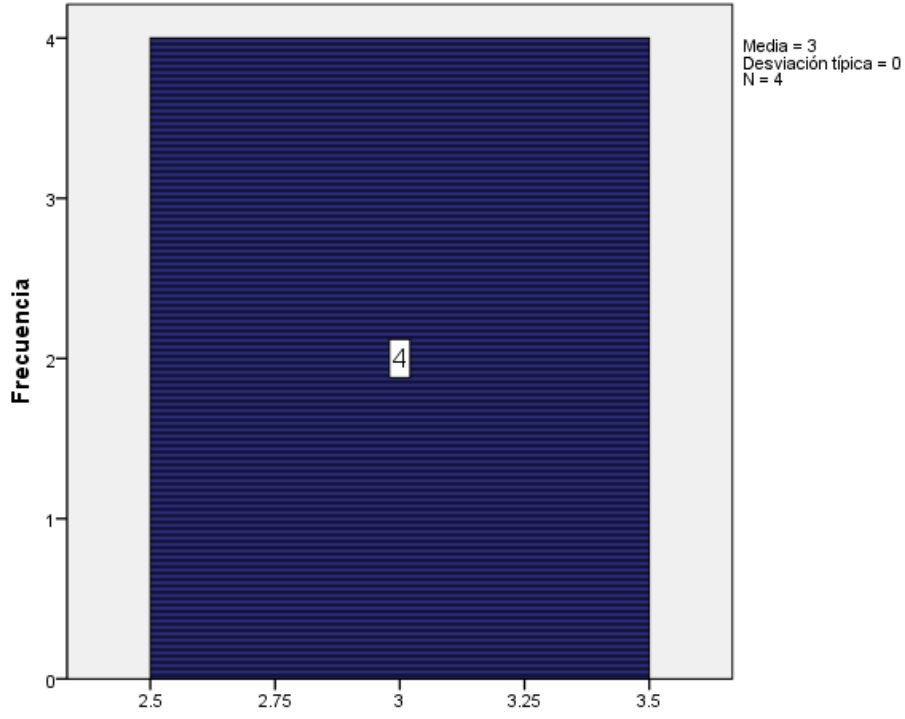
Continuación.



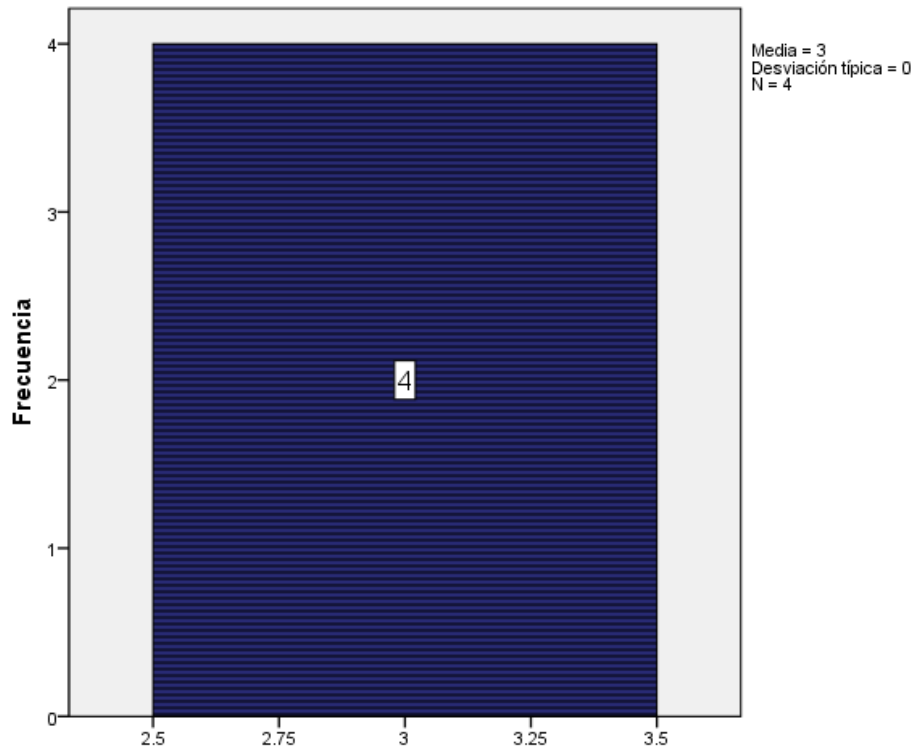
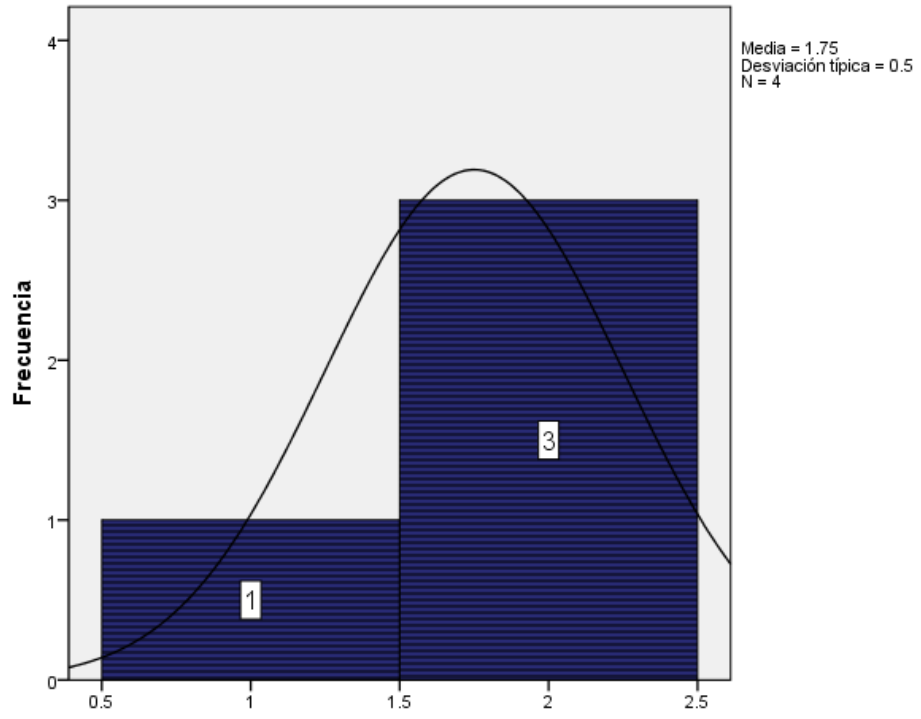
Continuación.



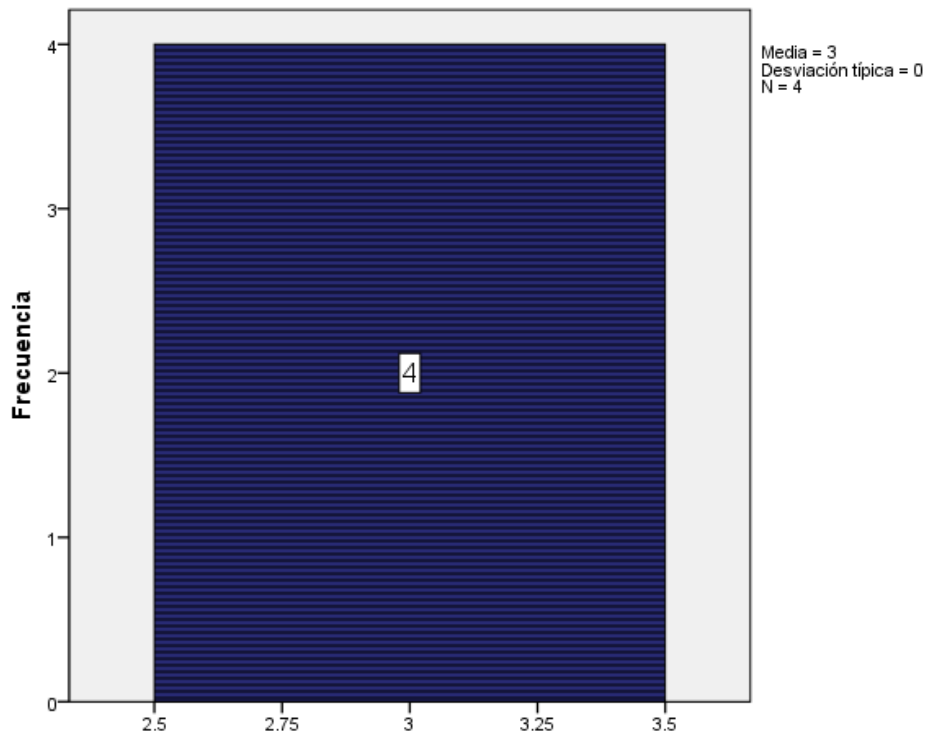
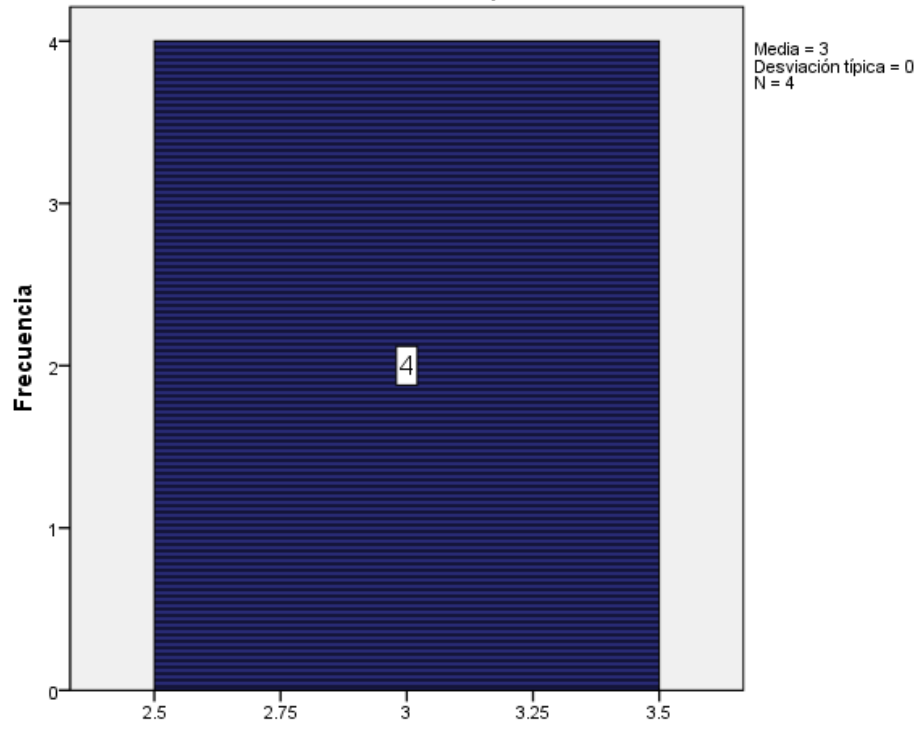
Continuación.

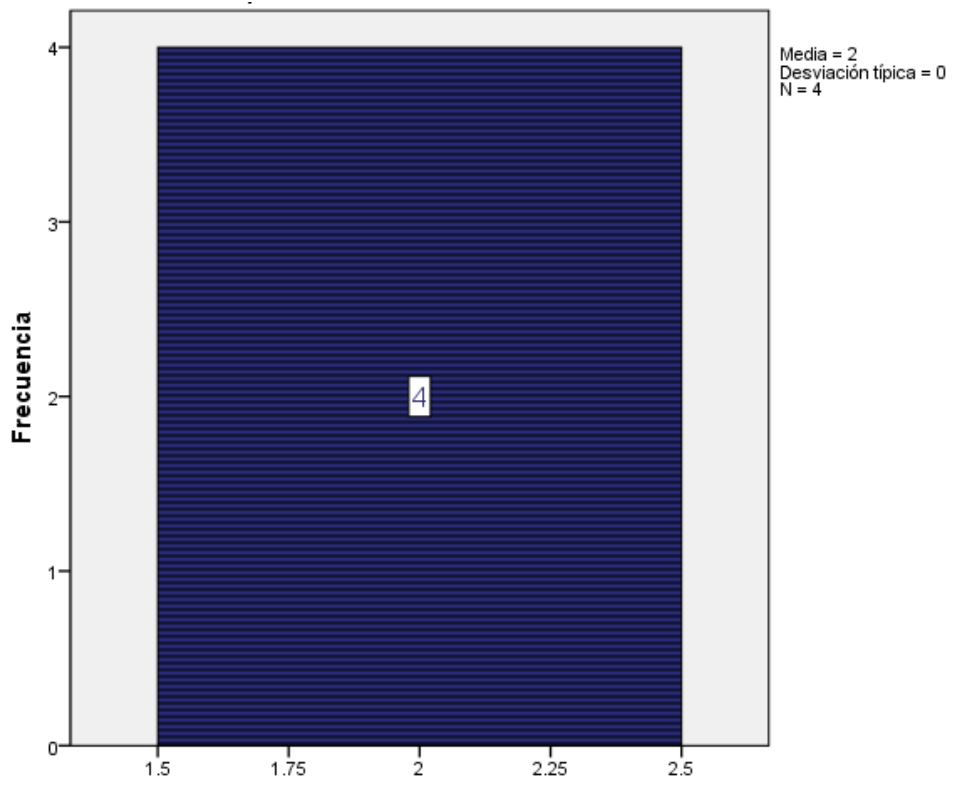
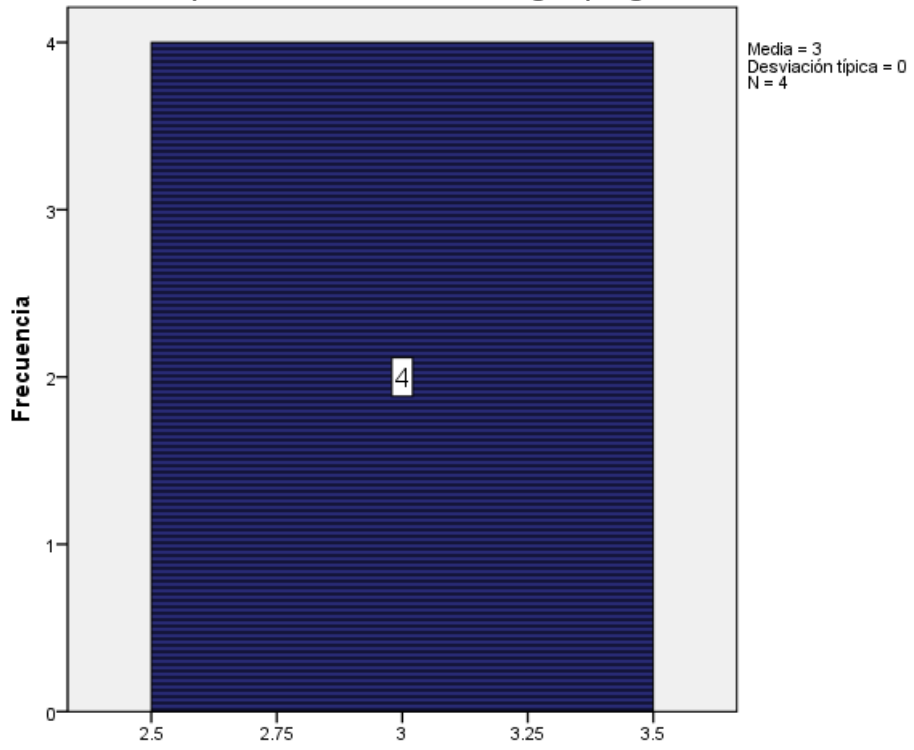


Continuación.

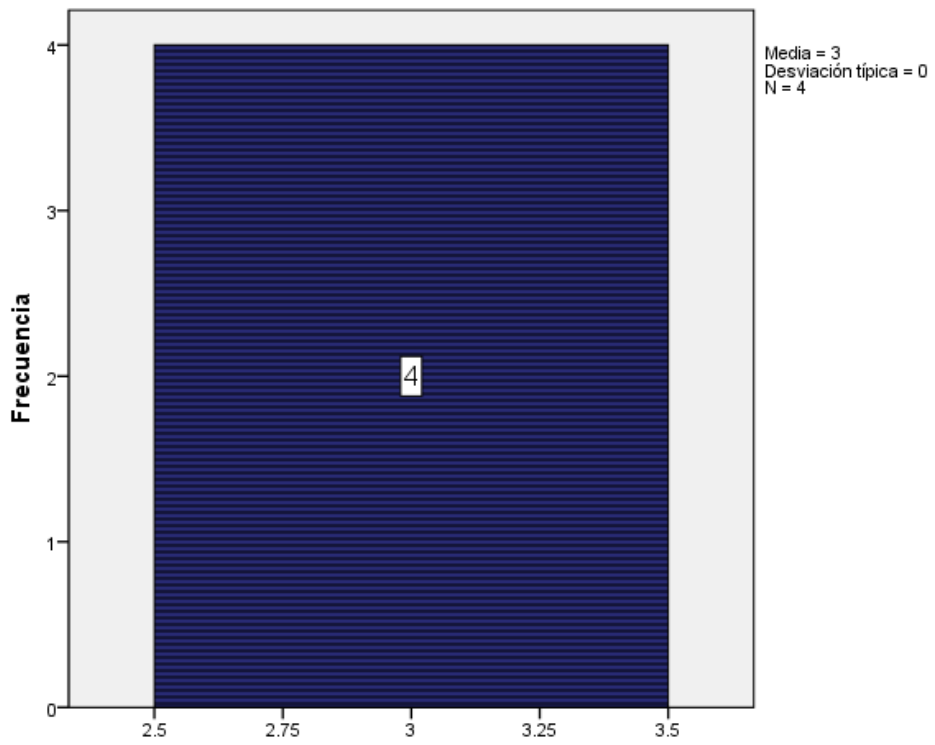
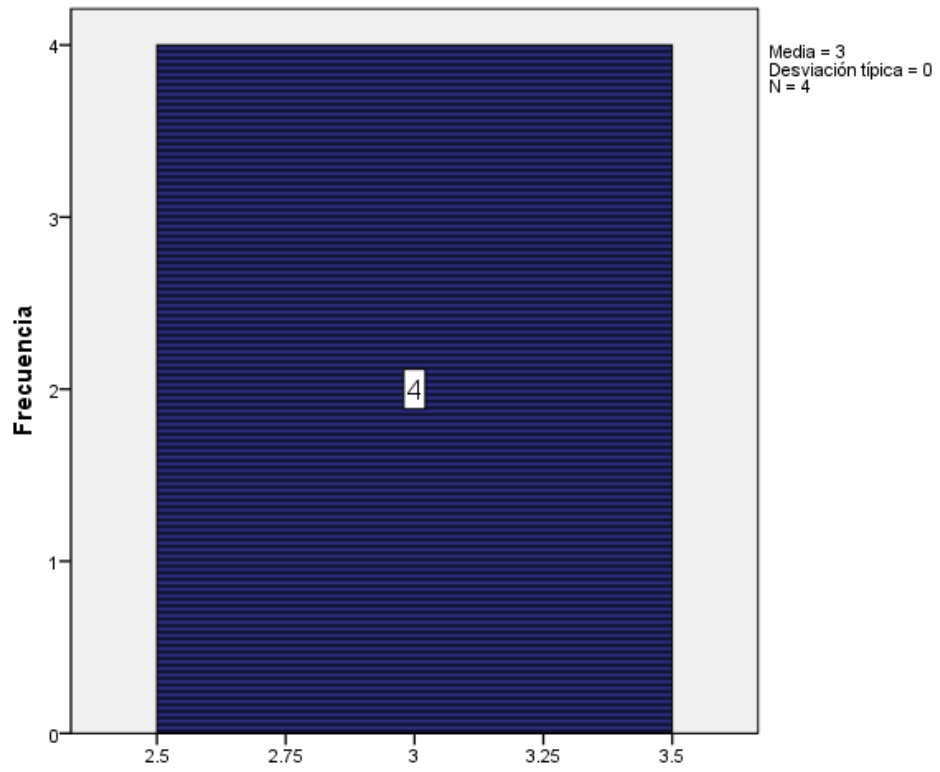


Continuación.

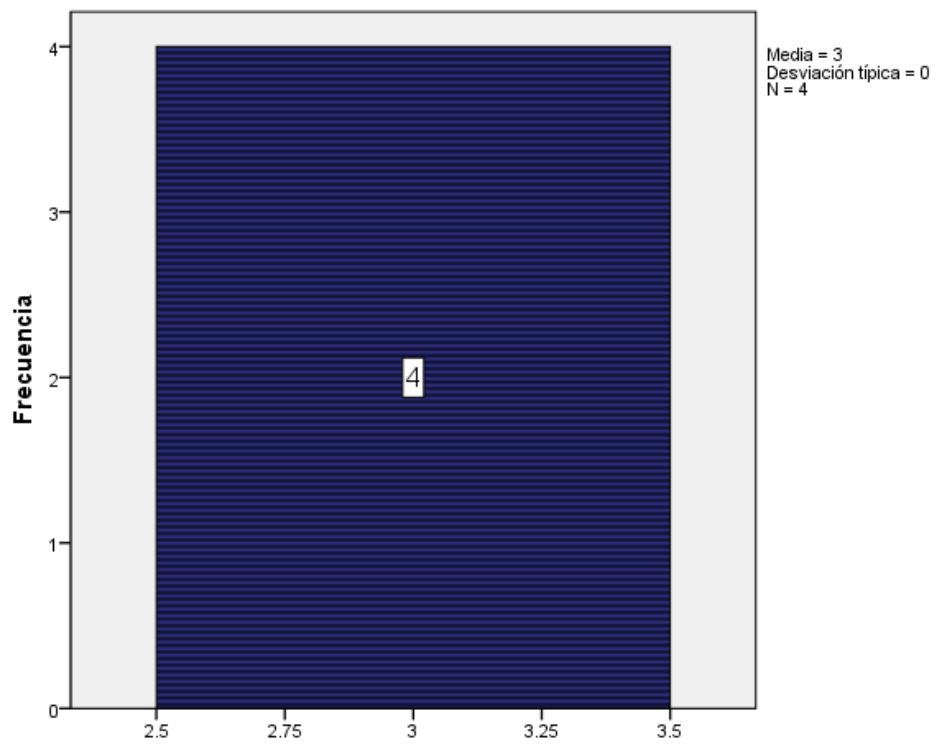
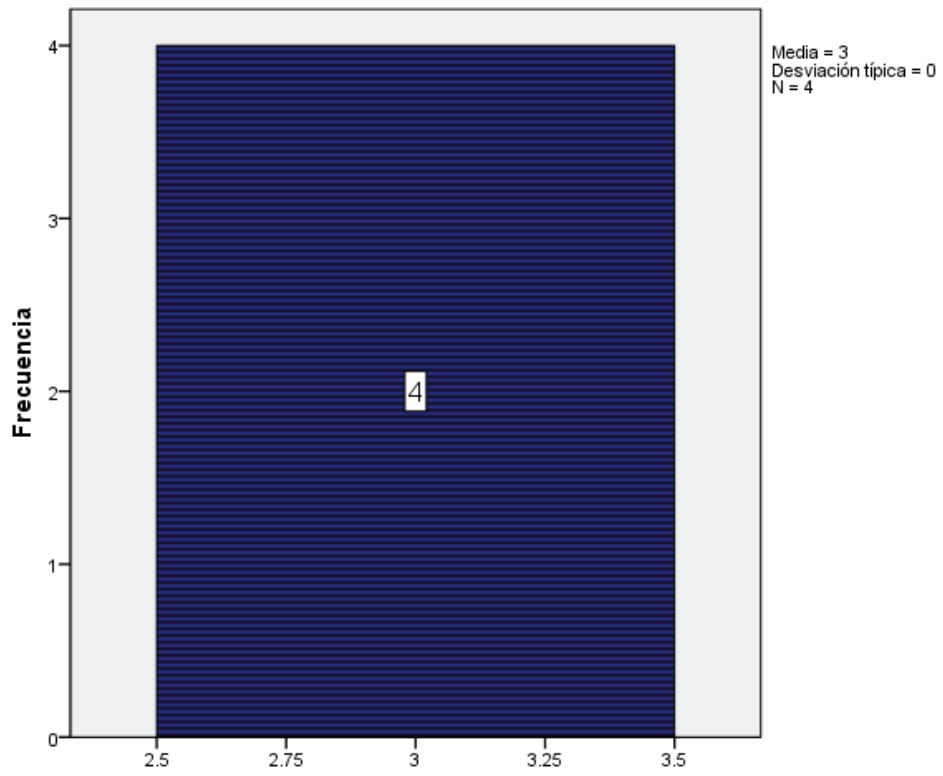




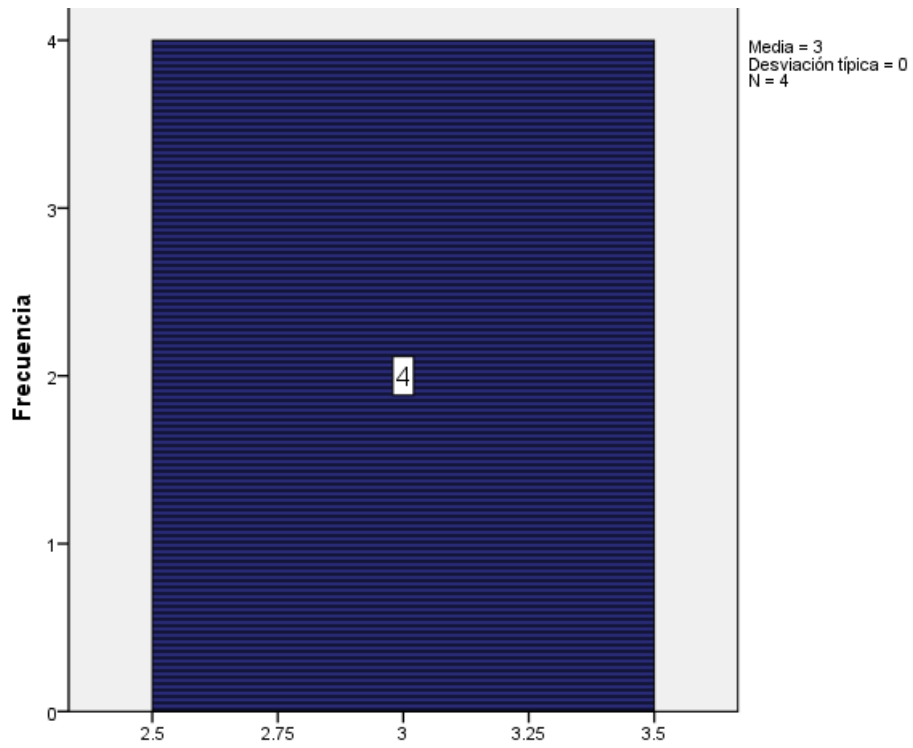
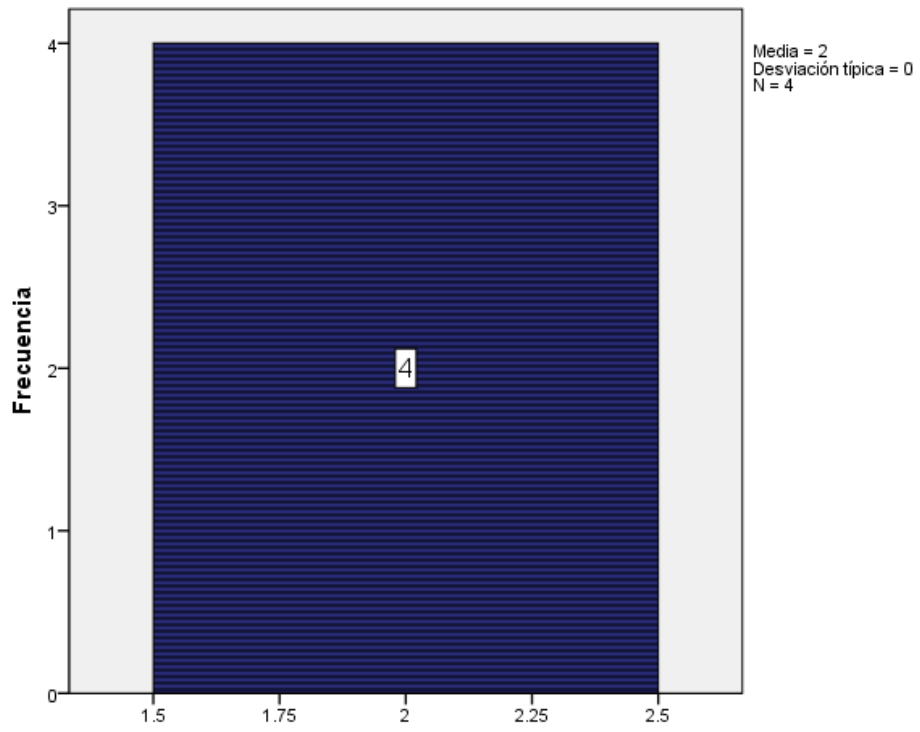
Continuación.



Continuación.



Continuación.



Fuente: información obtenida del programa SPSS o PAWS Statistics.

4.3. Hallazgos:

De acuerdo a la información obtenida de la aplicación de encuestas a los clientes de la zona del bajío (El capulín, El Sabino y San Nicolás) perteneciente al Valle del Sur del Estado de Guanajuato y la evaluación por medio de una lista de cotejo a los tipos de productos deshidratados referentes a los de segunda clase, se ingresaron estos datos extraídos de la ejecución de los instrumentos de medición en el programa SPSS o PAWS Statistics versión 22 para la obtención de resultados como resúmenes de casos, tablas de frecuencia, tablas de contingencia, correlaciones de variables, gráficos, histogramas, pruebas de hipótesis, etc.

Las tablas de frecuencia dedujeron a la interpretación de los gráficos para la presentación de los rubros o porcentajes de cada ítem o pregunta.

En el instrumento encuesta pudo observarse de manera resumida de acuerdo a las tablas y gráficos, que los clientes o consumidores de la empacadora Duran la califican como un servicio bueno, aunque perciben a la empresa mal distribuida en cuestión del acomodamiento y clasificación de los productos, el recibimiento de algún tardío de los pedidos en algunas veces o casi nunca, que el encargado no responda rápidamente sobre la cantidad disponible de los tipos de chiles y que los pedidos adquiridos incluyan diferentes tipos de productos o de clases.

También es importante mencionar que los clientes consumen más los productos de primera y segunda clase en los tipos de chiles; pasilla y guajillo. Lo cual nos indica que la empresa debe tener un control eficiente en el cuidado de estos productos.

En el caso de la aplicación de la lista de cotejo a los chiles de segunda clase se percibió que el encargado en algunos tipos de chiles si lleva un registro contable adecuado y en otros no, existencia de sobre stock de inventario, mezcla de los tipos de productos deshidratados en las pacas, inasistencia de una subdivisión de los tipos de chiles y de clases dentro del almacén, que el establecimiento este desordenado y no se cuente con una limpieza del lugar para el resguardo de los mismos.

Por otro lado, para las pruebas estadísticas o prueba de hipótesis se realizó un análisis no paramétrico por el coeficiente de correlación por rangos ordenados de Spearman y Kendall.

En las encuestas se correlacionaron dos variables; cancelación y mezcla. Esto para probar que el control que se tiene en el inventario con la clasificación de los productos tiene relación con el servicio al cliente, la respuesta del programa es que existe una correlación positiva moderada de estas variables. Aquí se evaluaron no solo las variables de la matriz de datos sino también las variables de esta investigación de estudio.

La correlación de variables en la lista de cotejo fueron las siguientes: características y registro, con el fin de evaluar si las especificaciones de los chiles de segunda clase tiene; ligación con que el encargado de entradas y salidas de mercancía lleve una contabilización. La resolución del programa SPSS fue que no existe una relación de estas variantes.

Referente a las tablas de contingencia se examinó el porcentaje acumulado de las variables compuestas o las correlacionadas.

Por otra parte, en los histogramas se presenta la curva de la desviación estándar correspondiente a la media, los datos arrojan una curva normal o distribución normal, es decir, los valores son más frecuentes en el conteo de la campana.

CONCLUSIONES:

Podemos concluir que este estudio de investigación permitirá que la empacadora de chiles secos “Duran” ubicada en El Sabino, Salvatierra, Gto., opere adecuadamente un servicio de venta de productos deshidratados por medio del correcto manejo de su inventario dentro del almacén apoyándose de las herramientas administrativas (gestión del stock y el modelo ABC) para la monitorización de la manufactura logrando de esta manera satisfacer más aun las necesidades de los clientes.

Las técnicas de recolección de datos o los instrumentos de medición (encuesta y lista de cotejo) se realizaron con el propósito de recabar información necesaria para el logro de los objetivos expuestos en la investigación, la correlación de variables, respuesta a la pregunta y a la comprobación de las hipótesis.

En base a los resultados obtenidos del programa SPSS o PAWS Statistics se analizó que efectivamente se acepta la hipótesis de trabajo de que a través de este plan de mejora en la gestión de la empacadora se mantendrá un control en el inventario mediante la clasificación de los diferentes tipos de chiles con su respectiva clase empleando el modelo ABC y la gestión del stock, con ello esta prestadora de servicio podrá identificar fácilmente la estacionalidad de los productos, liberar y optimizar el espacio dentro del establecimiento con el fin de tener una correcta y exacta inspección de entradas y salidas.

Asimismo pudo detectarse el alcance de estudio correlacional de las variables independiente y dependiente, ciertamente éstas tuvieron relación en que la clasificación de los productos deshidratados de la empresa influye directamente en el servicio que se ofrece a los clientes por medio de un buen o mal manejo en el control del inventario, puesto que en la encuesta aplicada a los consumidores resultó que un 72.8% considera que no existe una buena distribución y clasificación de los chiles dentro del almacén, lo cual genera que el 81.8% casi nunca y a veces el que atiende responda rápidamente cuando los clientes realizan un pedido y preguntan sobre la cantidad disponible de las distintas clases y tipos de chiles

secos, dado que el encargado no sabe con veracidad si se va a satisfacer o no la demanda. Es ahí que la atención del servicio hacia el cliente sea de mala calidad.

Las variables pudieron correlacionarse gracias a las tablas de correlación de la encuesta y de la lista de cotejo. Se determinó que la cancelación de un pedido se relaciona significativamente con que los pedidos incluyan diferentes tipos de productos o de clases, esto se atribuye al mal control que se tiene de la clasificación de los chiles dentro de la empacadora, aunque de igual forma pudo determinarse que las características y especificaciones que deben tener los productos no se relaciona elocuentemente con que el encargado de entradas y salidas de mercancía lleve un registro contable adecuado.

Esto nos da a la conclusión que la problemática de la empresa u organización es generada de igual manera por los empleados que allí laboran ya que son ellos los encargados de clasificar los productos en cuanto a las variedades y no lo realizan correctamente debido a que no existe un modelo o un plan a seguir para la realización exacta y apropiada de dicha actividad.

SUGERENCIAS O RECOMENDACIONES:

Posteriormente se presentan algunas de las sugerencias o recomendaciones que pudieron detectarse al llevar a cabo este estudio de investigación, las cuales son las siguientes:

- En caso de que se ejecute este plan de mejora con la inclusión del modelo ABC (integración de racks industriales de paletización) y la gestión del stock (sistema electrónico de inventarios) en la organización, será necesario que el dueño el Lic. Abel Duran Rosas programe una capacitación para que el personal se involucre y se familiarice con estas herramientas administrativas ya que son ellos el factor fundamental para que la empresa funcione de manera correcta.
- Aplicar un manual de calidad, por ejemplo, el método o la metodología 5's según la norma ISO 9001 para que la empacadora tenga una buena clasificación, organización, limpieza, estandarización y compromiso por parte de los trabajadores hacia la empresa de ofrecer un buen servicio a los clientes en la venta de los productos deshidratados.
- Gestionar lo más pronto posible para que la construcción del nuevo almacén logre finalizarse en vista de que puede servir para que se aplique este plan de mejora y que el área donde están actualmente los chiles secos pueda desalojarse consiguiendo una mejor visualización del establecimiento al momento de recibir a los clientes o consumidores.
- De igual forma es importante que se administre las cotizaciones de la maquinaria necesaria para el proceso de deshidratado de los chiles, ya que otra parte de la construcción será destinado para ello, dejando a un lado la técnica tradicional de deshidratación de los productos mediante luz solar.
- Es importante que la empacadora efectúe una base de datos digital (SAP) y no de manera de anotaciones en cuaderno como lo realizan actualmente. Esto le permitirá tener un mejor control del inventario por medio del uso de la tecnología y reducir el error humano.
- Inversión en equipos móviles (montacargas) para el manejo de los productos.

REFERENCIAS:

- Aaròn, S. O., & Vargas, J. W. (2013). Modelo de Gestión de Inventarios: Conteo Cíclico por Análisis ABC. *Ingeniare*, 107-111.
- Arias, F. G. (2006). *El Proyecto de Investigación. 6 Edición*. Caracas - República Bolivariana de Venezuela.: Editorial Episteme, C.A.
- Balarezo, S. (2013). *Manual de Atención al Cliente*. Ecuador: MED Impresores.
- Bayas, I. y., & Martínez, M. C. (2017). La Gestión del Inventario como Factor Estratégico en la Administración de Empresas. *Negotium*, 109-129.
- Chase, R. B., Jacobs, F. R., & Aquilano, N. J. (2009). *Administración de Operaciones. Producción y cadena de suministros. Duodécima edición*. D.F.: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A DE C.V.
- Contreras, A. V., & Rodríguez, L. F. (2003). Costos transaccionales y cadena de abastecimiento. *Escuela de Administración de negocios.*, 63-81.
- Cortes, J. A. (2014). *Fundamentos de la gestión de inventarios*. Medellín, Colombia.: Centro Editorial Esumer.
- Durán, Y. (2012). Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas. *Visión Gerencial.*, 55 - 78.
- Ferrer, J. R., & Valdemoro, S. V. (2010). *Gestión de pedidos y stock*. Aula Mentor.
- Guevara, I. P., Ortega, G. P., & Serna, M. D. (2010). Mejoramiento en la gestión de inventarios. *Universidad Eafit*, 9-21.
- Gutiérrez, O. P. (2009). Un Enfoque Multicriterio para la Toma de Decisiones en la Gestión de Inventarios. *Cuadernos de Administración.*, 169-187.
- Hernández, R. S., Fernández, C. C., & Baptista, M. d. (2010). *Metodología de la Investigación. Quinta edición*. México, D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.


- Hernández, R. S., Fernández, C. C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación. Sexta edición*. México, D.F: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Jacobs, F. R., & Chase, R. B. (2006). *Administración de Operaciones. Producción y cadena de suministros. Decimotercera edición*. D.F: McGraw-Hill /Interamericana Editores, S.A DE C.V.
- Krajewski, L., & Ritzman, L. (2000). *Administración de operaciones: estrategia y análisis*. D.F: Prentice Hall.
- Medina, E. C. (2002). *Ánàlisis, Administración y Control de Inventarios en Empresas de Manufactura*. Nuevo León.: Dirección general de bibliotecas.
- Monterroso, E. (2002). *La gestión de abastecimiento*.
- Muller, M. (2002). *Fundamentos de Administración de Inventarios*. D.F: Grupo Editorial Norma.
- Ortiz, O. (2013). *Gestión de inventarios de demanda independiente*.
- Pacheco., A. C. (2014). *Propuesta de mejora en la gestión de inventarios para el almacén de insumos en una empresa de consumo masivo*. Lima, Perú.
- Paz, R. C., & Gómez, D. G. (2008). *Gestión de stocks*. D.F: Nulan.
- Penón, A. C. (2007). *Propuesta del establecimiento de un sistema de inventario inteligente*. Sede del Atlántico, Costa Rica.
- Ramirez, T. (2010). *Como hacer un proyecto de Investigación*. Caracas: Panapo.
- Rosas, A. D. (9 de Mayo de 2018). Contexto de la empacadora. (M. G. Aboytes., Entrevistador)
- Sabino, C. (2002). *El Proceso de Investigación*. Carcacas: Panapo.
- Salas, H. G. (2001). *Inventarios Manejo y Control. Segunda Edición*. ECOE Ediciones.
- Sánchez, L. A. (2004). *Aprovisionamientos*.

- Schroeder, R. G., Goldstein, S. M., & Rungtusanatham, M. J. (2005). *Administración de operaciones. Quinta Edición*. D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A DE C.V.
- Sipper, D., & Bulfin, R. L. (1998). *Planeación y Control de la Producción*. D.F: McGraw- Hill / Interamericada Editores, S.A DE C.V.
- Suárez, A., Ferrer, M., & Suárez, B. (2008). Indicadores de rentabilidad: herramientas. *Revista de Ciencias Sociales.*, 88-109.
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio. 1 edición*. Liderazgo 21.
- Tschohl, J. (2008). *Servicio al Cliente. 5 edición*. Minneapolis, Minnesota.: ISBN.
- Valencia, C. F. (2013). *Gestión básica de stocks*.
- Vélez, M., & Castro, C. (2002). Modelo de revisión periódica para el control del inventario en artículos con demanda estacional. *Dyna*, 23-34.
- Vèlez, M., & castro, C. (2002). Modelo de revisiòn periòdica para el control del inventario en articulos con demanda estacional. *Dyna*, 23-34.
- Villegas, A. R. (2011). *Implementaciòn de un sistema de inventario para lograr un mejor servicio y eficientizar la producciòn de la planta de tuberia*. Nuevo Leòn.: Direcciòn General de Bliotecas.

ANEXOS O EVIDENCIAS:

Anexo 1.

Entrevistas realizadas a los clientes.



ENCUESTA:

La presente encuesta se realiza con la finalidad de establecer si la empacadora Duran ubicada en el Sabino, Gto., cumple a usted sus expectativas al momento de recibir este servicio.

Conteste detenidamente cada una de las preguntas.

1. ¿Es cliente frecuente de la empacadora Duran?

Sí.

No.

2. ¿Desde cuándo es cliente de la empacadora Duran?

Seleccione una opción.

Menos de un año.

1 año.

2 años.

3 años o más.

3. ¿Ha visitado el establecimiento de la empacadora?

Sí.

No.

Si lo ha visitado pasar a la siguiente pregunta y si su respuesta fue no pasar a la pregunta 5.

4. De acuerdo a su percepción. ¿Considera que hay una buena distribución y clasificación de los chiles dentro del establecimiento?

Seleccione una opción.

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

5. ¿Cuáles de los tipos de chiles que vende la empacadora, consume regularmente?

Seleccione de dos a tres opciones.

Chile mulato.

Chile pasilla.

Chile de árbol.

Chile guajillo.

6. ¿De las clases que ofrece la empacadora de acuerdo a los tipos de chiles, cual adquiere con mayor frecuencia durante todo el año?

Seleccione una opción.

Primera clase.

Segunda clase.

Tercera clase.

7. ¿De acuerdo al tiempo que es cliente de la empacadora, ha recibido algún tardío en un pedido solicitado?

Continuación.

Seleccione una opción.

- Siempre.
 A veces.
 Casi nunca.
 Nunca.

8. ¿Cuándo va a realizar un pedido y pregunta sobre la cantidad disponible de los productos deshidratados, el que le atiende responde rápidamente su petición?

Seleccione una opción.

- Siempre.
 A veces.
 Casi siempre.
 Nunca.

9. ¿Cuándo realiza un pedido, cual es el tiempo de demora (promedio) en que le entregan los productos deshidratados?

Seleccione una opción.

- Menos de una semana.
 Una semana.
 De dos a tres semanas.
 De cuatro semanas o más.

10. ¿Alguna vez la empacadora le ha cancelado un pedido?

Seleccione una opción.

- Frecuentemente.
 Ocasionalmente.
 Raramente.

- Nunca.

11. ¿Ha devuelto mercancía a la empacadora por no ser el pedido solicitado?

Seleccione una opción.

- Siempre.
 Algunas veces.
 Casi siempre.
 Nunca.

12. ¿Ha recibido pedidos que incluya diferentes tipos de chiles o de clases?

Seleccione una opción.

- Frecuentemente.
 Ocasionalmente.
 Raramente.
 Nunca.

13. ¿Cómo calificaría el servicio de la empacadora en cuestión a la entrega de los productos deshidratados?

- Excelente.
 Bueno.
 Regular.
 Malo.

¡Muchas gracias por su tiempo asignado!

Continuación.



ENCUESTA:

La presente encuesta se realiza con la finalidad de establecer si la empacadora Duran ubicada en el Sabino, Gto., cumple a usted sus expectativas al momento de recibir este servicio.

Conteste detenidamente cada una de las preguntas.

1. ¿Es cliente frecuente de la empacadora Duran?

Si.

No.

2. ¿Desde cuándo es cliente de la empacadora Duran?

Seleccione una opción.

Menos de un año.

1 año.

2 años.

3 años o más.

3. ¿Ha visitado el establecimiento de la empacadora?

Si.

No.

Si lo ha visitado pasar a la siguiente pregunta y si su respuesta fue no pasar a la pregunta 5.

4. De acuerdo a su percepción. ¿Considera que hay una buena distribución y clasificación de los chiles dentro del establecimiento?

Seleccione una opción.

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

5. ¿Cuáles de los tipos de chiles que vende la empacadora, consume regularmente?

Seleccione de dos a tres opciones.

Chile mulato.

Chile pasilla.

Chile de árbol.

Chile guajillo.

6. ¿De las clases que ofrece la empacadora de acuerdo a los tipos de chiles, cual adquiere con mayor frecuencia durante todo el año?

Seleccione una opción.

Primera clase.

Segunda clase.

Tercera clase.

7. ¿De acuerdo al tiempo que es cliente de la empacadora, ha recibo algún tardío en un pedido solicitado?

Continuación.

Seleccione una opción.

Siempre.

A veces.

Casi nunca.

Nunca.

8. ¿Cuándo va a realizar un pedido y pregunta sobre la cantidad disponible de los productos deshidratados, el que le atiende responde rápidamente su petición?

Seleccione una opción.

Siempre.

A veces.

Casi siempre.

Nunca.

9. ¿Cuándo realiza un pedido, cual es el tiempo de demora (promedio) en que le entregan los productos deshidratados?

Seleccione una opción.

Menos de una semana.

Una semana.

De dos a tres semanas.

De cuatro semanas o más.

10. ¿Alguna vez la empacadora le ha cancelado un pedido?

Seleccione una opción.

Frecuentemente.

Ocasionalmente.

Raramente.

Nunca.

11. ¿Ha devuelto mercancía a la empacadora por no ser el pedido solicitado?

Seleccione una opción.

Siempre.

Algunas veces.

Casi siempre.

Nunca.

12. ¿Ha recibido pedidos que incluya diferentes tipos de chiles o de clases?

Seleccione una opción.

Frecuentemente.

Ocasionalmente.

Raramente.

Nunca.

13. ¿Cómo calificaría el servicio de la empacadora en cuestión a la entrega de los productos deshidratados?

Excelente.

Bueno.

Regular.

Malo.

¡Muchas gracias por su tiempo asignado!

Continuación.



ENCUESTA:

La presente encuesta se realiza con la finalidad de establecer si la empacadora Duran ubicada en el Sabino, Gto., cumple a usted sus expectativas al momento de recibir este servicio.

Conteste detenidamente cada una de las preguntas.

1. ¿Es cliente frecuente de la empacadora Duran?

Sí.

No.

2. ¿Desde cuándo es cliente de la empacadora Duran?

Seleccione una opción.

Menos de un año.

1 año.

2 años.

3 años o más.

3. ¿Ha visitado el establecimiento de la empacadora?

Sí.

No.

Si lo ha visitado pasar a la siguiente pregunta y si su respuesta fue no pasar a la pregunta 5.

4. De acuerdo a su percepción. ¿Considera que hay una buena distribución y clasificación de los chiles dentro del establecimiento?

Seleccione una opción.

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

5. ¿Cuáles de los tipos de chiles que vende la empacadora, consume regularmente?

Seleccione de dos a tres opciones.

Chile mulato.

Chile pasilla.

Chile de árbol.

Chile guajillo.

6. ¿De las clases que ofrece la empacadora de acuerdo a los tipos de chiles, cual adquiere con mayor frecuencia durante todo el año?

Seleccione una opción.

Primera clase.

Segunda clase.

Tercera clase.

7. ¿De acuerdo al tiempo que es cliente de la empacadora, ha recibido algún tardío en un pedido solicitado?

Continuación.



ENCUESTA:

La presente encuesta se realiza con la finalidad de establecer si la empacadora Duran ubicada en el Sabino, Gto., cumple a usted sus expectativas al momento de recibir este servicio.

Conteste detenidamente cada una de las preguntas.

1. ¿Es cliente frecuente de la empacadora Duran?

Sí.

No.

2. ¿Desde cuándo es cliente de la empacadora Duran?

Seleccione una opción.

Menos de un año.

1 año.

2 años.

3 años o más.

3. ¿Ha visitado el establecimiento de la empacadora?

Sí.

No.

Si lo ha visitado pasar a la siguiente pregunta y si su respuesta fue no pasar a la pregunta 5.

4. De acuerdo a su percepción. ¿Considera que hay una buena distribución y clasificación de los chiles dentro del establecimiento?

Seleccione una opción.

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

5. ¿Cuáles de los tipos de chiles que vende la empacadora, consume regularmente?

Seleccione de dos a tres opciones.

Chile mulato.

Chile pasilla.

Chile de árbol.

Chile guajillo.

6. ¿De las clases que ofrece la empacadora de acuerdo a los tipos de chiles, cual adquiere con mayor frecuencia durante todo el año?

Seleccione una opción.

Primera clase.

Segunda clase.

Tercera clase.

7. ¿De acuerdo al tiempo que es cliente de la empacadora, ha recibido algún tardío en un pedido solicitado?

Continuación.

Seleccione una opción.

- Siempre.
 A veces.
 Casi nunca.
 Nunca.

8. ¿Cuándo va a realizar un pedido y pregunta sobre la cantidad disponible de los productos deshidratados, el que le atiende responde rápidamente su petición?

Seleccione una opción.

- Siempre.
 A veces.
 Casi siempre.
 Nunca.

9. ¿Cuándo realiza un pedido, cual es el tiempo de demora (promedio) en que le entregan los productos deshidratados?

Seleccione una opción.

- Menos de una semana.
 Una semana.
 De dos a tres semanas.
 De cuatro semanas o más.

10. ¿Alguna vez la empacadora le ha cancelado un pedido?

Seleccione una opción.

- Frecuentemente.
 Ocasionalmente.
 Raramente.

Nunca.

11. ¿Ha devuelto mercancía a la empacadora por no ser el pedido solicitado?

Seleccione una opción.

- Siempre.
 Algunas veces.
 Casi siempre.
 Nunca.

12. ¿Ha recibido pedidos que incluya diferentes tipos de chiles o de clases?

Seleccione una opción.

- Frecuentemente.
 Ocasionalmente.
 Raramente.
 Nunca.

13. ¿Cómo calificaría el servicio de la empacadora en cuestión a la entrega de los productos deshidratados?

- Excelente.
 Bueno.
 Regular.
 Malo.

¡Muchas gracias por su tiempo asignado!

Continuación.

ENCUESTA:

La presente encuesta se realiza con la finalidad de establecer si la empacadora Duran ubicada en el Sabino, Gto., cumple a usted sus expectativas al momento de recibir este servicio.

Conteste detenidamente cada una de las preguntas.

1. ¿Es cliente frecuente de la empacadora Duran?

Si.

No.

2. ¿Desde cuándo es cliente de la empacadora Duran?

Seleccione una opción.

Menos de un año.

1 año.

2 años.

3 años o más.

3. ¿Ha visitado el establecimiento de la empacadora?

Si.

No.

Si lo ha visitado pasar a la siguiente pregunta y si su respuesta fue no pasar a la pregunta 5.

4. De acuerdo a su percepción. ¿Considera que hay una buena distribución y clasificación de los chiles dentro del establecimiento?

Seleccione una opción.

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

5. ¿Cuáles de los tipos de chiles que vende la empacadora, consume regularmente?

Seleccione de dos a tres opciones.

Chile mulato.

Chile pasilla.

Chile de árbol.

Chile guajillo.

6. ¿De las clases que ofrece la empacadora de acuerdo a los tipos de chiles, cual adquiere con mayor frecuencia durante todo el año?

Seleccione una opción.

Primera clase.

Segunda clase.

Tercera clase.

7. ¿De acuerdo al tiempo que es cliente de la empacadora, ha recibido algún tardío en un pedido solicitado?

Continuación.

Seleccione una opción.

Siempre.

A veces.

Casi nunca.

Nunca.

8. ¿Cuándo va a realizar un pedido y pregunta sobre la cantidad disponible de los productos deshidratados, el que le atiende responde rápidamente su petición?

Seleccione una opción.

Siempre.

A veces.

Casi siempre.

Nunca.

9. ¿Cuándo realiza un pedido, cual es el tiempo de demora (promedio) en que le entregan los productos deshidratados?

Seleccione una opción.

Menos de una semana.

Una semana.

De dos a tres semanas.

De cuatro semanas o más.

10. ¿Alguna vez la empacadora le ha cancelado un pedido?

Seleccione una opción.

Frecuentemente.

Ocasionalmente.

Raramente.

Nunca.

11. ¿Ha devuelto mercancía a la empacadora por no ser el pedido solicitado?

Seleccione una opción.

Siempre.

Algunas veces.

Casi siempre.

Nunca.

12. ¿Ha recibido pedidos que incluya diferentes tipos de chiles o de clases?

Seleccione una opción.

Frecuentemente.

Ocasionalmente.

Raramente.

Nunca.

13. ¿Cómo calificaría el servicio de la empacadora en cuestión a la entrega de los productos deshidratados?

Excelente.

Bueno.

Regular.

Malo.

¡Muchas gracias por su tiempo asignado!

Continuación.



ENCUESTA:

La presente encuesta se realiza con la finalidad de establecer si la empacadora Duran ubicada en el Sabino, Gto., cumple a usted sus expectativas al momento de recibir este servicio.

Conteste detenidamente cada una de las preguntas.

1. ¿Es cliente frecuente de la empacadora Duran?

Sí.

No.

2. ¿Desde cuándo es cliente de la empacadora Duran?

Seleccione una opción.

Menos de un año.

1 año.

2 años.

3 años o más.

3. ¿Ha visitado el establecimiento de la empacadora?

Sí.

No.

Si lo ha visitado pasar a la siguiente pregunta y si su respuesta fue no pasar a la pregunta 5.

4. De acuerdo a su percepción. ¿Considera que hay una buena distribución y clasificación de los chiles dentro del establecimiento?

Seleccione una opción.

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

5. ¿Cuáles de los tipos de chiles que vende la empacadora, consume regularmente?

Seleccione de dos a tres opciones.

Chile mulato.

Chile pasilla.

Chile de árbol.

Chile guajillo.

6. ¿De las clases que ofrece la empacadora de acuerdo a los tipos de chiles, cual adquiere con mayor frecuencia durante todo el año?

Seleccione una opción.

Primera clase.

Segunda clase.

Tercera clase.

7. ¿De acuerdo al tiempo que es cliente de la empacadora, ha recibo algún tardío en un pedido solicitado?

Continuación.

Seleccione una opción.

- Siempre.
- A veces.
- Casi nunca.
- Nunca.

8. ¿Cuándo va a realizar un pedido y pregunta sobre la cantidad disponible de los productos deshidratados, el que le atiende responde rápidamente su petición?

Seleccione una opción.

- Siempre.
- A veces.
- Casi siempre.
- Nunca.

9. ¿Cuándo realiza un pedido, cual es el tiempo de demora (promedio) en que le entregan los productos deshidratados?

Seleccione una opción.

- Menos de una semana.
- Una semana.
- De dos a tres semanas.
- De cuatro semanas o más.

10. ¿Alguna vez la empacadora le ha cancelado un pedido?

Seleccione una opción.

- Frecuentemente.
- Ocasionalmente.
- Raramente.

- Nunca.

11. ¿Ha devuelto mercancía a la empacadora por no ser el pedido solicitado?

Seleccione una opción.

- Siempre.
- Algunas veces.
- Casi siempre.
- Nunca.

12. ¿Ha recibido pedidos que incluya diferentes tipos de chiles o de clases?

Seleccione una opción.

- Frecuentemente.
- Ocasionalmente.
- Raramente.
- Nunca.

13. ¿Cómo calificaría el servicio de la empacadora en cuestión a la entrega de los productos deshidratados?

- Excelente.
- Bueno.
- Regular.
- Malo.

¡Muchas gracias por su tiempo asignado!

Continuación.

ENCUESTA:

La presente encuesta se realiza con la finalidad de establecer si la empacadora Duran ubicada en el Sabino, Gto., cumple a usted sus expectativas al momento de recibir este servicio.

Conteste detenidamente cada una de las preguntas.

1. ¿Es cliente frecuente de la empacadora Duran?

Si.

No.

2. ¿Desde cuándo es cliente de la empacadora Duran?

Seleccione una opción.

Menos de un año.

1 año.

2 años.

3 años o más.

3. ¿Ha visitado el establecimiento de la empacadora?

Si.

No.

Si lo ha visitado pasar a la siguiente pregunta y si su respuesta fue no pasar a la pregunta 5.

4. De acuerdo a su percepción. ¿Considera que hay una buena distribución y clasificación de los chiles dentro del establecimiento?

Seleccione una opción.

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

5. ¿Cuáles de los tipos de chiles que vende la empacadora, consume regularmente?

Seleccione de dos a tres opciones.

Chile mulato.

Chile pasilla.

Chile de árbol.

Chile guajillo.

6. ¿De las clases que ofrece la empacadora de acuerdo a los tipos de chiles, cual adquiere con mayor frecuencia durante todo el año?

Seleccione una opción.

Primera clase.

Segunda clase.

Tercera clase.

7. ¿De acuerdo al tiempo que es cliente de la empacadora, ha recibido algún tardío en un pedido solicitado?

Continuación.

Seleccione una opción.

- Siempre.
 A veces.
 Casi nunca.
 Nunca.

8. ¿Cuándo va a realizar un pedido y pregunta sobre la cantidad disponible de los productos deshidratados, el que le atiende responde rápidamente su petición?

Seleccione una opción.

- Siempre.
 A veces.
 Casi siempre.
 Nunca.

9. ¿Cuándo realiza un pedido, cual es el tiempo de demora (promedio) en que le entregan los productos deshidratados?

Seleccione una opción.

- Menos de una semana.
 Una semana.
 De dos a tres semanas.
 De cuatro semanas o más.

10. ¿Alguna vez la empacadora le ha cancelado un pedido?

Seleccione una opción.

- Frecuentemente.
 Ocasionalmente.
 Raramente.

- Nunca.

11. ¿Ha devuelto mercancía a la empacadora por no ser el pedido solicitado?

Seleccione una opción.

- Siempre.
 Algunas veces.
 Casi siempre.
 Nunca.

12. ¿Ha recibido pedidos que incluya diferentes tipos de chiles o de clases?

Seleccione una opción.

- Frecuentemente.
 Ocasionalmente.
 Raramente.
 Nunca.

13. ¿Cómo calificaría el servicio de la empacadora en cuestión a la entrega de los productos deshidratados?

- Excelente.
 Bueno.
 Regular.
 Malo.

¡Muchas gracias por su tiempo asignado!

Continuación.



ENCUESTA:

La presente encuesta se realiza con la finalidad de establecer si la empacadora Duran ubicada en el Sabino, Gto., cumple a usted sus expectativas al momento de recibir este servicio.

Conteste detenidamente cada una de las preguntas.

1. ¿Es cliente frecuente de la empacadora Duran?

Sí.

No.

2. ¿Desde cuándo es cliente de la empacadora Duran?

Seleccione una opción.

Menos de un año.

1 año.

2 años.

3 años o más.

3. ¿Ha visitado el establecimiento de la empacadora?

Sí.

No.

Si lo ha visitado pasar a la siguiente pregunta y si su respuesta fue no pasar a la pregunta 5.

4. De acuerdo a su percepción. ¿Considera que hay una buena distribución y clasificación de los chiles dentro del establecimiento?

Seleccione una opción.

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

5. ¿Cuáles de los tipos de chiles que vende la empacadora, consume regularmente?

Seleccione de dos a tres opciones.

Chile mulato.

Chile pasilla.

Chile de árbol.

Chile guajillo.

6. ¿De las clases que ofrece la empacadora de acuerdo a los tipos de chiles, cual adquiere con mayor frecuencia durante todo el año?

Seleccione una opción.

Primera clase.

Segunda clase.

Tercera clase.

7. ¿De acuerdo al tiempo que es cliente de la empacadora, ha recibido algún tardío en un pedido solicitado?

Continuación.

Seleccione una opción.

- Siempre.
 A veces.
 Casi nunca.
 Nunca.

8. ¿Cuándo va a realizar un pedido y pregunta sobre la cantidad disponible de los productos deshidratados, el que le atiende responde rápidamente su petición?

Seleccione una opción.

- Siempre.
 A veces.
 Casi siempre.
 Nunca.

9. ¿Cuándo realiza un pedido, cual es el tiempo de demora (promedio) en que le entregan los productos deshidratados?

Seleccione una opción.

- Menos de una semana.
 Una semana.
 De dos a tres semanas.
 De cuatro semanas o más.

10. ¿Alguna vez la empacadora le ha cancelado un pedido?

Seleccione una opción.

- Frecuentemente.
 Ocasionalmente.
 Raramente.

- Nunca.

11. ¿Ha devuelto mercancía a la empacadora por no ser el pedido solicitado?

Seleccione una opción.

- Siempre.
 Algunas veces.
 Casi siempre.
 Nunca.

12. ¿Ha recibido pedidos que incluya diferentes tipos de chiles o de clases?

Seleccione una opción.

- Frecuentemente.
 Ocasionalmente.
 Raramente.
 Nunca.

13. ¿Cómo calificaría el servicio de la empacadora en cuestión a la entrega de los productos deshidratados?

- Excelente.
 Bueno.
 Regular.
 Malo.

¡Muchas gracias por su tiempo asignado!

Continuación.



ENCUESTA:

La presente encuesta se realiza con la finalidad de establecer si la empacadora Duran ubicada en el Sabino, Gto., cumple a usted sus expectativas al momento de recibir este servicio.

Conteste detenidamente cada una de las preguntas.

1. ¿Es cliente frecuente de la empacadora Duran?

Sí.

No.

2. ¿Desde cuándo es cliente de la empacadora Duran?

Seleccione una opción.

Menos de un año.

1 año.

2 años.

3 años o más.

3. ¿Ha visitado el establecimiento de la empacadora?

Sí.

No.

Si lo ha visitado pasar a la siguiente pregunta y si su respuesta fue no pasar a la pregunta 5.

4. De acuerdo a su percepción, ¿Considera que hay una buena distribución y clasificación de los chiles dentro del establecimiento?

Seleccione una opción.

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

5. ¿Cuáles de los tipos de chiles que vende la empacadora, consume regularmente?

Seleccione de dos a tres opciones.

Chile mulato.

Chile pasilla.

Chile de árbol.

Chile guajillo.

6. ¿De las clases que ofrece la empacadora de acuerdo a los tipos de chiles, cual adquiere con mayor frecuencia durante todo el año?

Seleccione una opción.

Primera clase.

Segunda clase.

Tercera clase.

7. ¿De acuerdo al tiempo que es cliente de la empacadora, ha recibo algún tardío en un pedido solicitado?

Continuación.

Seleccione una opción.

- Siempre.
- A veces.
- Casi nunca.
- Nunca.

8. ¿Cuándo va a realizar un pedido y pregunta sobre la cantidad disponible de los productos deshidratados, el que le atiende responde rápidamente su petición?

Seleccione una opción.

- Siempre.
- A veces.
- Casi siempre.
- Nunca.

9. ¿Cuándo realiza un pedido, cual es el tiempo de demora (promedio) en que le entregan los productos deshidratados?

Seleccione una opción.

- Menos de una semana.
- Una semana.
- De dos a tres semanas.
- De cuatro semanas o más.

10. ¿Alguna vez la empacadora le ha cancelado un pedido?

Seleccione una opción.

- Frecuentemente.
- Ocasionalmente.
- Raramente.

- Nunca.

11. ¿Ha devuelto mercancía a la empacadora por no ser el pedido solicitado?

Seleccione una opción.

- Siempre.
- Algunas veces.
- Casi siempre.
- Nunca.

12. ¿Ha recibido pedidos que incluya diferentes tipos de chiles o de clases?

Seleccione una opción.

- Frecuentemente.
- Ocasionalmente.
- Raramente.
- Nunca.

13. ¿Cómo calificaría el servicio de la empacadora en cuestión a la entrega de los productos deshidratados?

- Excelente.
- Bueno.
- Regular.
- Malo.

¡Muchas gracias por su tiempo asignado!

Continuación.



ENCUESTA:

La presente encuesta se realiza con la finalidad de establecer si la empackadora Duran ubicada en el Sabino, Gto., cumple a usted sus expectativas al momento de recibir este servicio.

Conteste detenidamente cada una de las preguntas.

1. ¿Es cliente frecuente de la empackadora Duran?

Si.

No.

2. ¿Desde cuándo es cliente de la empackadora Duran?

Seleccione una opción.

Menos de un año.

1 año.

2 años.

3 años o más.

3. ¿Ha visitado el establecimiento de la empackadora?

Si.

No.

Si lo ha visitado pasar a la siguiente pregunta y si su respuesta fue no pasar a la pregunta 5.

4. De acuerdo a su percepción. ¿Considera que hay una buena distribución y clasificación de los chiles dentro del establecimiento?

Seleccione una opción.

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

5. ¿Cuáles de los tipos de chiles que vende la empackadora, consume regularmente?

Seleccione de dos a tres opciones.

Chile mulato.

Chile pasilla.

Chile de árbol.

Chile guajillo.

6. ¿De las clases que ofrece la empackadora de acuerdo a los tipos de chiles, cual adquiere con mayor frecuencia durante todo el año?

Seleccione una opción.

Primera clase.

Segunda clase.

Tercera clase.

7. ¿De acuerdo al tiempo que es cliente de la empackadora, ha recibo algún tardío en un pedido solicitado?

Continuación.

Seleccione una opción.

Siempre.

A veces.

Casi nunca.

Nunca.

8. ¿Cuándo va a realizar un pedido y pregunta sobre la cantidad disponible de los productos deshidratados, el que le atiende responde rápidamente su petición?

Seleccione una opción.

Siempre.

A veces.

Casi siempre.

Nunca.

9. ¿Cuándo realiza un pedido, cual es el tiempo de demora (promedio) en que le entregan los productos deshidratados?

Seleccione una opción.

Menos de una semana.

Una semana.

De dos a tres semanas.

De cuatro semanas o más.

10. ¿Alguna vez la empacadora le ha cancelado un pedido?

Seleccione una opción.

Frecuentemente.

Ocasionalmente.

Raramente.

Nunca.

11. ¿Ha devuelto mercancía a la empacadora por no ser el pedido solicitado?

Seleccione una opción.

Siempre.

Algunas veces.

Casi siempre.

Nunca.

12. ¿Ha recibido pedidos que incluya diferentes tipos de chiles o de clases?

Seleccione una opción.

Frecuentemente.

Ocasionalmente.

Raramente.

Nunca.

13. ¿Cómo calificaría el servicio de la empacadora en cuestión a la entrega de los productos deshidratados?

Excelente.

Bueno.

Regular.

Malo.

¡Muchas gracias por su tiempo asignado!

Continuación.

ENCUESTA:

La presente encuesta se realiza con la finalidad de establecer si la empacadora Duran ubicada en el Sabino, Gto., cumple a usted sus expectativas al momento de recibir este servicio.

Conteste detenidamente cada una de las preguntas.

1. ¿Es cliente frecuente de la empacadora Duran?

Si.

No.

2. ¿Desde cuándo es cliente de la empacadora Duran?

Seleccione una opción.

Menos de un año.

1 año.

2 años.

3 años o más.

3. ¿Ha visitado el establecimiento de la empacadora?

Si.

No.

Si lo ha visitado pasar a la siguiente pregunta y si su respuesta fue no pasar a la pregunta 5.

4. De acuerdo a su percepción. ¿Considera que hay una buena distribución y clasificación de los chiles dentro del establecimiento?

Seleccione una opción.

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

5. ¿Cuáles de los tipos de chiles que vende la empacadora, consume regularmente?

Seleccione de dos a tres opciones.

Chile mulato.

Chile pasilla.

Chile de árbol.

Chile guajillo.

6. ¿De las clases que ofrece la empacadora de acuerdo a los tipos de chiles, cual adquiere con mayor frecuencia durante todo el año?

Seleccione una opción.

Primera clase.

Segunda clase.

Tercera clase.

7. ¿De acuerdo al tiempo que es cliente de la empacadora, ha recibido algún tardío en un pedido solicitado?

Continuación.

Seleccione una opción.

Siempre.

A veces.

Casi nunca.

Nunca.

8. ¿Cuándo va a realizar un pedido y pregunta sobre la cantidad disponible de los productos deshidratados, el que le atiende responde rápidamente su petición?

Seleccione una opción.

Siempre.

A veces.

Casi siempre.

Nunca.

9. ¿Cuándo realiza un pedido, cual es el tiempo de demora (promedio) en que le entregan los productos deshidratados?

Seleccione una opción.

Menos de una semana.

Una semana.

De dos a tres semanas.

De cuatro semanas o más.

10. ¿Alguna vez la empacadora le ha cancelado un pedido?

Seleccione una opción.

Frecuentemente.

Ocasionalmente.

Raramente.

Nunca.

11. ¿Ha devuelto mercancía a la empacadora por no ser el pedido solicitado?

Seleccione una opción.

Siempre.

Algunas veces.

Casi siempre.

Nunca.

12. ¿Ha recibido pedidos que incluya diferentes tipos de chiles o de clases?

Seleccione una opción.

Frecuentemente.

Ocasionalmente.

Raramente.

Nunca.

13. ¿Cómo calificaría el servicio de la empacadora en cuestión a la entrega de los productos deshidratados?

Excelente.

Bueno.

Regular.

Malo.

¡Muchas gracias por su tiempo asignado!

Continuación.

ENCUESTA:

La presente encuesta se realiza con la finalidad de establecer si la empacadora Duran ubicada en el Sabino, Gto., cumple a usted sus expectativas al momento de recibir este servicio.

Conteste detenidamente cada una de las preguntas.

1. ¿Es cliente frecuente de la empacadora Duran?

Sí.

No.

2. ¿Desde cuándo es cliente de la empacadora Duran?

Seleccione una opción.

Menos de un año.

1 año.

2 años.

3 años o más.

3. ¿Ha visitado el establecimiento de la empacadora?

Sí.

No.

Si lo ha visitado pasar a la siguiente pregunta y si su respuesta fue no pasar a la pregunta 5.

4. De acuerdo a su percepción. ¿Considera que hay una buena distribución y clasificación de los chiles dentro del establecimiento?

Seleccione una opción.

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

5. ¿Cuáles de los tipos de chiles que vende la empacadora, consume regularmente?

Seleccione de dos a tres opciones.

Chile mulato.

Chile pasilla.

Chile de árbol.

Chile guajillo.

6. ¿De las clases que ofrece la empacadora de acuerdo a los tipos de chiles, cual adquiere con mayor frecuencia durante todo el año?

Seleccione una opción.

Primera clase.

Segunda clase.

Tercera clase.

7. ¿De acuerdo al tiempo que es cliente de la empacadora, ha recibido algún tardío en un pedido solicitado?

Continuación.

Seleccione una opción.

- Siempre.
 A veces.
 Casi nunca.
 Nunca.

8. ¿Cuándo va a realizar un pedido y pregunta sobre la cantidad disponible de los productos deshidratados, el que le atiende responde rápidamente su petición?

Seleccione una opción.

- Siempre.
 A veces.
 Casi siempre.
 Nunca.

9. ¿Cuándo realiza un pedido, cual es el tiempo de demora (promedio) en que le entregan los productos deshidratados?

Seleccione una opción.

- Menos de una semana.
 Una semana.
 De dos a tres semanas.
 De cuatro semanas o más.

10. ¿Alguna vez la empacadora le ha cancelado un pedido?

Seleccione una opción.

- Frecuentemente.
 Ocasionalmente.
 Raramente.

Nunca.

11. ¿Ha devuelto mercancía a la empacadora por no ser el pedido solicitado?

Seleccione una opción.

- Siempre.
 Algunas veces.
 Casi siempre.
 Nunca.

12. ¿Ha recibido pedidos que incluya diferentes tipos de chiles o de clases?

Seleccione una opción.

- Frecuentemente.
 Ocasionalmente.
 Raramente.
 Nunca.

13. ¿Cómo calificaría el servicio de la empacadora en cuestión a la entrega de los productos deshidratados?

- Excelente.
 Bueno.
 Regular.
 Malo.

¡Muchas gracias por su tiempo asignado!

Continuación.



ENCUESTA:

La presente encuesta se realiza con la finalidad de establecer si la empacadora Duran ubicada en el Sabino, Gto., cumple a usted sus expectativas al momento de recibir este servicio.

Conteste detenidamente cada una de las preguntas.

1. ¿Es cliente frecuente de la empacadora Duran?

Sí.

No.

2. ¿Desde cuándo es cliente de la empacadora Duran?

Seleccione una opción.

Menos de un año.

1 año.

2 años.

3 años o más.

3. ¿Ha visitado el establecimiento de la empacadora?

Sí.

No.

Si lo ha visitado pasar a la siguiente pregunta y si su respuesta fue no pasar a la pregunta 5.

4. De acuerdo a su percepción. ¿Considera que hay una buena distribución y clasificación de los chiles dentro del establecimiento?

Seleccione una opción.

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

5. ¿Cuáles de los tipos de chiles que vende la empacadora, consume regularmente?

Seleccione de dos a tres opciones.

Chile mulato.

Chile pasilla.

Chile de árbol.

Chile guajillo.

6. ¿De las clases que ofrece la empacadora de acuerdo a los tipos de chiles, cual adquiere con mayor frecuencia durante todo el año?

Seleccione una opción.

Primera clase.

Segunda clase.

Tercera clase.

7. ¿De acuerdo al tiempo que es cliente de la empacadora, ha recibo algún tardío en un pedido solicitado?

Continuación.

Seleccione una opción.

Siempre.

A veces.

Casi nunca.

Nunca.

8. ¿Cuándo va a realizar un pedido y pregunta sobre la cantidad disponible de los productos deshidratados, el que le atiende responde rápidamente su petición?

Seleccione una opción.

Siempre.

A veces.

Casi siempre.

Nunca.

9. ¿Cuándo realiza un pedido, cual es el tiempo de demora (promedio) en que le entregan los productos deshidratados?

Seleccione una opción.

Menos de una semana.

Una semana.

De dos a tres semanas.

De cuatro semanas o más.

10. ¿Alguna vez la empacadora le ha cancelado un pedido?

Seleccione una opción.

Frecuentemente.

Ocasionalmente.

Raramente.

Nunca.

11. ¿Ha devuelto mercancía a la empacadora por no ser el pedido solicitado?

Seleccione una opción.

Siempre.

Algunas veces.

Casi siempre.

Nunca.

12. ¿Ha recibido pedidos que incluya diferentes tipos de chiles o de clases?

Seleccione una opción.

Frecuentemente.

Ocasionalmente.

Raramente.

Nunca.

13. ¿Cómo calificaría el servicio de la empacadora en cuestión a la entrega de los productos deshidratados?

Excelente.

Bueno.

Regular.

Malo.

¡Muchas gracias por su tiempo asignado!

Continuación.

ENCUESTA:

La presente encuesta se realiza con la finalidad de establecer si la empacadora Duran ubicada en el Sabino, Gto., cumple a usted sus expectativas al momento de recibir este servicio.

Conteste detenidamente cada una de las preguntas.

1. ¿Es cliente frecuente de la empacadora Duran?

Sí.

No.

2. ¿Desde cuándo es cliente de la empacadora Duran?

Seleccione una opción.

Menos de un año.

1 año.

2 años.

3 años o más.

3. ¿Ha visitado el establecimiento de la empacadora?

Sí.

No.

Si lo ha visitado pasar a la siguiente pregunta y si su respuesta fue no pasar a la pregunta 5.

4. De acuerdo a su percepción. ¿Considera que hay una buena distribución y clasificación de los chiles dentro del establecimiento?

Seleccione una opción.

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

5. ¿Cuáles de los tipos de chiles que vende la empacadora, consume regularmente?

Seleccione de dos a tres opciones.

Chile mulato.

Chile pasilla.

Chile de árbol.

Chile guajillo.

6. ¿De las clases que ofrece la empacadora de acuerdo a los tipos de chiles, cual adquiere con mayor frecuencia durante todo el año?

Seleccione una opción.

Primera clase.

Segunda clase.

Tercera clase.

7. ¿De acuerdo al tiempo que es cliente de la empacadora, ha recibido algún tardío en un pedido solicitado?

Continuación.

Seleccione una opción.

Siempre.

A veces.

Casi nunca.

Nunca.

8. ¿Cuándo va a realizar un pedido y pregunta sobre la cantidad disponible de los productos deshidratados, el que le atiende responde rápidamente su petición?

Seleccione una opción.

Siempre.

A veces.

Casi siempre.

Nunca.

9. ¿Cuándo realiza un pedido, cual es el tiempo de demora (promedio) en que le entregan los productos deshidratados?

Seleccione una opción.

Menos de una semana.

Una semana.

De dos a tres semanas.

De cuatro semanas o más.

10. ¿Alguna vez la empacadora le ha cancelado un pedido?

Seleccione una opción.

Frecuentemente.

Ocasionalmente.

Raramente.

Nunca.

11. ¿Ha devuelto mercancía a la empacadora por no ser el pedido solicitado?

Seleccione una opción.

Siempre.

Algunas veces.

Casi siempre.

Nunca.

12. ¿Ha recibido pedidos que incluya diferentes tipos de chiles o de clases?

Seleccione una opción.

Frecuentemente.

Ocasionalmente.

Raramente.

Nunca.

13. ¿Cómo calificaría el servicio de la empacadora en cuestión a la entrega de los productos deshidratados?

Excelente.

Bueno.

Regular.

Malo.

¡Muchas gracias por su tiempo asignado!

Continuación.

ENCUESTA:

La presente encuesta se realiza con la finalidad de establecer si la empacadora Duran ubicada en el Sabino, Gto., cumple a usted sus expectativas al momento de recibir este servicio.

Conteste detenidamente cada una de las preguntas.

1. ¿Es cliente frecuente de la empacadora Duran?

Sí.

No.

2. ¿Desde cuándo es cliente de la empacadora Duran?

Seleccione una opción.

Menos de un año.

1 año.

2 años.

3 años o más.

3. ¿Ha visitado el establecimiento de la empacadora?

Sí.

No.

Si lo ha visitado pasar a la siguiente pregunta y si su respuesta fue no pasar a la pregunta 5.

4. De acuerdo a su percepción. ¿Considera que hay una buena distribución y clasificación de los chiles dentro del establecimiento?

Seleccione una opción.

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

5. ¿Cuáles de los tipos de chiles que vende la empacadora, consume regularmente?

Seleccione de dos a tres opciones.

Chile mulato.

Chile pasilla.

Chile de árbol.

Chile guajillo.

6. ¿De las clases que ofrece la empacadora de acuerdo a los tipos de chiles, cual adquiere con mayor frecuencia durante todo el año?

Seleccione una opción.

Primera clase.

Segunda clase.

Tercera clase.

7. ¿De acuerdo al tiempo que es cliente de la empacadora, ha recibo algún tardío en un pedido solicitado?

Continuación.

Seleccione una opción.

- Siempre.
 A veces.
 Casi nunca.
 Nunca.

8. ¿Cuándo va a realizar un pedido y pregunta sobre la cantidad disponible de los productos deshidratados, el que le atiende responde rápidamente su petición?

Seleccione una opción.

- Siempre.
 A veces.
 Casi siempre.
 Nunca.

9. ¿Cuándo realiza un pedido, cual es el tiempo de demora (promedio) en que le entregan los productos deshidratados?

Seleccione una opción.

- Menos de una semana.
 Una semana.
 De dos a tres semanas.
 De cuatro semanas o más.

10. ¿Alguna vez la empacadora le ha cancelado un pedido?

Seleccione una opción.

- Frecuentemente.
 Ocasionalmente.
 Raramente.

Nunca.

11. ¿Ha devuelto mercancía a la empacadora por no ser el pedido solicitado?

Seleccione una opción.

- Siempre.
 Algunas veces.
 Casi siempre.
 Nunca.

12. ¿Ha recibido pedidos que incluya diferentes tipos de chiles o de clases?

Seleccione una opción.

- Frecuentemente.
 Ocasionalmente.
 Raramente.
 Nunca.

13. ¿Cómo calificaría el servicio de la empacadora en cuestión a la entrega de los productos deshidratados?

- Excelente.
 Bueno.
 Regular.
 Malo.

¡Muchas gracias por su tiempo asignado!

Continuación.

ENCUESTA:

La presente encuesta se realiza con la finalidad de establecer si la empacadora Duran ubicada en el Sabino, Gto., cumple a usted sus expectativas al momento de recibir este servicio.

Conteste detenidamente cada una de las preguntas.

1. ¿Es cliente frecuente de la empacadora Duran?

Sí.

No.

2. ¿Desde cuándo es cliente de la empacadora Duran?

Seleccione una opción.

Menos de un año.

1 año.

2 años.

3 años o más.

3. ¿Ha visitado el establecimiento de la empacadora?

Sí.

No.

Si lo ha visitado pasar a la siguiente pregunta y si su respuesta fue no pasar a la pregunta 5.

4. De acuerdo a su percepción. ¿Considera que hay una buena distribución y clasificación de los chiles dentro del establecimiento?

Seleccione una opción.

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

5. ¿Cuáles de los tipos de chiles que vende la empacadora, consume regularmente?

Seleccione de dos a tres opciones.

Chile mulato.

Chile pasilla.

Chile de árbol.

Chile guajillo.

6. ¿De las clases que ofrece la empacadora de acuerdo a los tipos de chiles, cual adquiere con mayor frecuencia durante todo el año?

Seleccione una opción.

Primera clase.

Segunda clase.

Tercera clase.

7. ¿De acuerdo al tiempo que es cliente de la empacadora, ha recibido algún tardío en un pedido solicitado?

Continuación.

Seleccione una opción.

Siempre.

A veces.

Casi nunca.

Nunca.

8. ¿Cuándo va a realizar un pedido y pregunta sobre la cantidad disponible de los productos deshidratados, el que le atiende responde rápidamente su petición?

Seleccione una opción.

Siempre.

A veces.

Casi siempre.

Nunca.

9. ¿Cuándo realiza un pedido, cual es el tiempo de demora (promedio) en que le entregan los productos deshidratados?

Seleccione una opción.

Menos de una semana.

Una semana.

De dos a tres semanas.

De cuatro semanas o más.

10. ¿Alguna vez la empacadora le ha cancelado un pedido?

Seleccione una opción.

Frecuentemente.

Ocasionalmente.

Raramente.

Nunca.

11. ¿Ha devuelto mercancía a la empacadora por no ser el pedido solicitado?

Seleccione una opción.

Siempre.

Algunas veces.

Casi siempre.

Nunca.

12. ¿Ha recibido pedidos que incluya diferentes tipos de chiles o de clases?

Seleccione una opción.

Frecuentemente.

Ocasionalmente.

Raramente.

Nunca.

13. ¿Cómo calificaría el servicio de la empacadora en cuestión a la entrega de los productos deshidratados?

Excelente.

Bueno.

Regular.

Malo.

¡Muchas gracias por su tiempo asignado!

Continuación.



ENCUESTA:

La presente encuesta se realiza con la finalidad de establecer si la empacadora Duran ubicada en el Sabino, Gto., cumple a usted sus expectativas al momento de recibir este servicio.

Conteste detenidamente cada una de las preguntas.

1. ¿Es cliente frecuente de la empacadora Duran?

Sí.

No.

2. ¿Desde cuándo es cliente de la empacadora Duran?

Seleccione una opción.

Menos de un año.

1 año.

2 años.

3 años o más.

3. ¿Ha visitado el establecimiento de la empacadora?

Sí.

No.

Si lo ha visitado pasar a la siguiente pregunta y si su respuesta fue no pasar a la pregunta 5.

4. De acuerdo a su percepción. ¿Considera que hay una buena distribución y clasificación de los chiles dentro del establecimiento?

Seleccione una opción.

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

5. ¿Cuáles de los tipos de chiles que vende la empacadora, consume regularmente?

Seleccione de dos a tres opciones.

Chile mulato.

Chile pasilla.

Chile de árbol.

Chile guajillo.

6. ¿De las clases que ofrece la empacadora de acuerdo a los tipos de chiles, cual adquiere con mayor frecuencia durante todo el año?

Seleccione una opción.

Primera clase.

Segunda clase.

Tercera clase.

7. ¿De acuerdo al tiempo que es cliente de la empacadora, ha recibido algún tardío en un pedido solicitado?

Continuación.

Seleccione una opción.

- Siempre.
- A veces.
- Casi nunca.
- Nunca.

8. ¿Cuándo va a realizar un pedido y pregunta sobre la cantidad disponible de los productos deshidratados, el que le atiende responde rápidamente su petición?

Seleccione una opción.

- Siempre.
- A veces.
- Casi siempre.
- Nunca.

9. ¿Cuándo realiza un pedido, cual es el tiempo de demora (promedio) en que le entregan los productos deshidratados?

Seleccione una opción.

- Menos de una semana.
- Una semana.
- De dos a tres semanas.
- De cuatro semanas o más.

10. ¿Alguna vez la empacadora le ha cancelado un pedido?

Seleccione una opción.

- Frecuentemente.
- Ocasionalmente.
- Raramente.

Nunca.

11. ¿Ha devuelto mercancía a la empacadora por no ser el pedido solicitado?

Seleccione una opción.

- Siempre.
- Algunas veces.
- Casi siempre.
- Nunca.

12. ¿Ha recibido pedidos que incluya diferentes tipos de chiles o de clases?

Seleccione una opción.

- Frecuentemente.
- Ocasionalmente.
- Raramente.
- Nunca.

13. ¿Cómo calificaría el servicio de la empacadora en cuestión a la entrega de los productos deshidratados?

- Excelente.
- Bueno.
- Regular.
- Malo.

¡Muchas gracias por su tiempo asignado!

Continuación.

ENCUESTA:

La presente encuesta se realiza con la finalidad de establecer si la empacadora Duran ubicada en el Sabino, Gto., cumple a usted sus expectativas al momento de recibir este servicio.

Conteste detenidamente cada una de las preguntas.

1. ¿Es cliente frecuente de la empacadora Duran?

Si.

No.

2. ¿Desde cuándo es cliente de la empacadora Duran?

Seleccione una opción.

Menos de un año.

1 año.

2 años.

3 años o más.

3. ¿Ha visitado el establecimiento de la empacadora?

Si.

No.

Si lo ha visitado pasar a la siguiente pregunta y si su respuesta fue no pasar a la pregunta 5.

4. De acuerdo a su percepción. ¿Considera que hay una buena distribución y clasificación de los chiles dentro del establecimiento?

Seleccione una opción.

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

5. ¿Cuáles de los tipos de chiles que vende la empacadora, consume regularmente?

Seleccione de dos a tres opciones.

Chile mulato.

Chile pasilla.

Chile de árbol.

Chile guajillo.

6. ¿De las clases que ofrece la empacadora de acuerdo a los tipos de chiles, cual adquiere con mayor frecuencia durante todo el año?

Seleccione una opción.

Primera clase.

Segunda clase.

Tercera clase.

7. ¿De acuerdo al tiempo que es cliente de la empacadora, ha recibo algún tardío en un pedido solicitado?

Continuación.

Seleccione una opción.

Siempre.

A veces.

Casi nunca.

Nunca.

8. ¿Cuándo va a realizar un pedido y pregunta sobre la cantidad disponible de los productos deshidratados, el que le atiende responde rápidamente su petición?

Seleccione una opción.

Siempre.

A veces.

Casi siempre.

Nunca.

9. ¿Cuándo realiza un pedido, cual es el tiempo de demora (promedio) en que le entregan los productos deshidratados?

Seleccione una opción.

Menos de una semana.

Una semana.

De dos a tres semanas.

De cuatro semanas o más.

10. ¿Alguna vez la empacadora le ha cancelado un pedido?

Seleccione una opción.

Frecuentemente.

Ocasionalmente.

Raramente.

Nunca.

11. ¿Ha devuelto mercancía a la empacadora por no ser el pedido solicitado?

Seleccione una opción.

Siempre.

Algunas veces.

Casi siempre.

Nunca.

12. ¿Ha recibido pedidos que incluya diferentes tipos de chiles o de clases?

Seleccione una opción.

Frecuentemente.

Ocasionalmente.

Raramente.

Nunca.

13. ¿Cómo calificaría el servicio de la empacadora en cuestión a la entrega de los productos deshidratados?

Excelente.

Bueno.

Regular.

Malo.

¡Muchas gracias por su tiempo asignado!

Continuación.



ENCUESTA:

La presente encuesta se realiza con la finalidad de establecer si la empacadora Duran ubicada en el Sabino, Gto., cumple a usted sus expectativas al momento de recibir este servicio.

Conteste detenidamente cada una de las preguntas.

1. ¿Es cliente frecuente de la empacadora Duran?

Si.

No.

2. ¿Desde cuándo es cliente de la empacadora Duran?

Seleccione una opción.

Menos de un año.

1 año.

2 años.

3 años o más.

3. ¿Ha visitado el establecimiento de la empacadora?

Si.

No.

Si lo ha visitado pasar a la siguiente pregunta y si su respuesta fue no pasar a la pregunta 5.

4. De acuerdo a su percepción. ¿Considera que hay una buena distribución y clasificación de los chiles dentro del establecimiento?

Seleccione una opción.

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

5. ¿Cuáles de los tipos de chiles que vende la empacadora, consume regularmente?

Seleccione de dos a tres opciones.

Chile mulato.

Chile pasilla.

Chile de árbol.

Chile guajillo.

6. ¿De las clases que ofrece la empacadora de acuerdo a los tipos de chiles, cual adquiere con mayor frecuencia durante todo el año?

Seleccione una opción.

Primera clase.

Segunda clase.

Tercera clase.

7. ¿De acuerdo al tiempo que es cliente de la empacadora, ha recibido algún tardío en un pedido solicitado?

Continuación.

Seleccione una opción.

- Siempre.
- A veces.
- Casi nunca.
- Nunca.

8. ¿Cuándo va a realizar un pedido y pregunta sobre la cantidad disponible de los productos deshidratados, el que le atiende responde rápidamente su petición?

Seleccione una opción.

- Siempre.
- A veces.
- Casi siempre.
- Nunca.

9. ¿Cuándo realiza un pedido, cual es el tiempo de demora (promedio) en que le entregan los productos deshidratados?

Seleccione una opción.

- Menos de una semana.
- Una semana.
- De dos a tres semanas.
- De cuatro semanas o más.

10. ¿Alguna vez la empacadora le ha cancelado un pedido?

Seleccione una opción.

- Frecuentemente.
- Ocasionalmente.
- Raramente.

Nunca.

11. ¿Ha devuelto mercancía a la empacadora por no ser el pedido solicitado?

Seleccione una opción.

- Siempre.
- Algunas veces.
- Casi siempre.
- Nunca.

12. ¿Ha recibido pedidos que incluya diferentes tipos de chiles o de clases?

Seleccione una opción.

- Frecuentemente.
- Ocasionalmente.
- Raramente.
- Nunca.

13. ¿Cómo calificaría el servicio de la empacadora en cuestión a la entrega de los productos deshidratados?

- Excelente.
- Bueno.
- Regular.
- Malo.

¡Muchas gracias por su tiempo asignado!

Continuación.

ENCUESTA:

La presente encuesta se realiza con la finalidad de establecer si la empacadora Duran ubicada en el Sabino, Gto., cumple a usted sus expectativas al momento de recibir este servicio.

Conteste detenidamente cada una de las preguntas.

1. ¿Es cliente frecuente de la empacadora Duran?

Si.

No.

2. ¿Desde cuándo es cliente de la empacadora Duran?

Seleccione una opción.

Menos de un año.

1 año.

2 años.

3 años o más.

3. ¿Ha visitado el establecimiento de la empacadora?

Si.

No.

Si lo ha visitado pasar a la siguiente pregunta y si su respuesta fue no pasar a la pregunta 5.

4. De acuerdo a su percepción. ¿Considera que hay una buena distribución y clasificación de los chiles dentro del establecimiento?

Seleccione una opción.

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

5. ¿Cuáles de los tipos de chiles que vende la empacadora, consume regularmente?

Seleccione de dos a tres opciones.

Chile mulato.

Chile pasilla.

Chile de árbol.

Chile guajillo.

6. ¿De las clases que ofrece la empacadora de acuerdo a los tipos de chiles, cual adquiere con mayor frecuencia durante todo el año?

Seleccione una opción.

Primera clase.

Segunda clase.

Tercera clase.

7. ¿De acuerdo al tiempo que es cliente de la empacadora, ha recibo algún tardío en un pedido solicitado?

Continuación.

Seleccione una opción.

Siempre.

A veces.

Casi nunca.

Nunca.

8. ¿Cuándo va a realizar un pedido y pregunta sobre la cantidad disponible de los productos deshidratados, el que le atiende responde rápidamente su petición?

Seleccione una opción.

Siempre.

A veces.

Casi siempre.

Nunca.

9. ¿Cuándo realiza un pedido, cual es el tiempo de demora (promedio) en que le entregan los productos deshidratados?

Seleccione una opción.

Menos de una semana.

Una semana.

De dos a tres semanas.

De cuatro semanas o más.

10. ¿Alguna vez la empacadora le ha cancelado un pedido?

Seleccione una opción.

Frecuentemente.

Ocasionalmente.

Raramente.

Nunca.

11. ¿Ha devuelto mercancía a la empacadora por no ser el pedido solicitado?

Seleccione una opción.

Siempre.

Algunas veces.

Casi siempre.

Nunca.

12. ¿Ha recibido pedidos que incluya diferentes tipos de chiles o de clases?

Seleccione una opción.

Frecuentemente.

Ocasionalmente.

Raramente.

Nunca.

13. ¿Cómo calificaría el servicio de la empacadora en cuestión a la entrega de los productos deshidratados?

Excelente.

Bueno.

Regular.

Malo.

¡Muchas gracias por su tiempo asignado!

Continuación.



ENCUESTA:

La presente encuesta se realiza con la finalidad de establecer si la empacadora Duran ubicada en el Sabino, Gto., cumple a usted sus expectativas al momento de recibir este servicio.

Conteste detenidamente cada una de las preguntas.

1. ¿Es cliente frecuente de la empacadora Duran?

Sí.

No.

2. ¿Desde cuándo es cliente de la empacadora Duran?

Seleccione una opción.

Menos de un año.

1 año.

2 años.

3 años o más.

3. ¿Ha visitado el establecimiento de la empacadora?

Sí.

No.

Si lo ha visitado pasar a la siguiente pregunta y si su respuesta fue no pasar a la pregunta 5.

4. De acuerdo a su percepción. ¿Considera que hay una buena distribución y clasificación de los chiles dentro del establecimiento?

Seleccione una opción.

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

5. ¿Cuáles de los tipos de chiles que vende la empacadora, consume regularmente?

Seleccione de dos a tres opciones.

Chile mulato.

Chile pasilla.

Chile de árbol.

Chile guajillo.

6. ¿De las clases que ofrece la empacadora de acuerdo a los tipos de chiles, cual adquiere con mayor frecuencia durante todo el año?

Seleccione una opción.

Primera clase.

Segunda clase.

Tercera clase.

7. ¿De acuerdo al tiempo que es cliente de la empacadora, ha recibido algún tardío en un pedido solicitado?

Continuación.

Seleccione una opción.

Siempre.

A veces.

Casi nunca.

Nunca.

8. ¿Cuándo va a realizar un pedido y pregunta sobre la cantidad disponible de los productos deshidratados, el que le atiende responde rápidamente su petición?

Seleccione una opción.

Siempre.

A veces.

Casi siempre.

Nunca.

9. ¿Cuándo realiza un pedido, cual es el tiempo de demora (promedio) en que le entregan los productos deshidratados?

Seleccione una opción.

Menos de una semana.

Una semana.

De dos a tres semanas.

De cuatro semanas o más.

10. ¿Alguna vez la empacadora le ha cancelado un pedido?

Seleccione una opción.

Frecuentemente.

Ocasionalmente.

Raramente.

Nunca.

11. ¿Ha devuelto mercancía a la empacadora por no ser el pedido solicitado?

Seleccione una opción.

Siempre.

Algunas veces.

Casi siempre.

Nunca.

12. ¿Ha recibido pedidos que incluya diferentes tipos de chiles o de clases?

Seleccione una opción.

Frecuentemente.

Ocasionalmente.

Raramente.

Nunca.

13. ¿Cómo calificaría el servicio de la empacadora en cuestión a la entrega de los productos deshidratados?

Excelente.

Bueno.

Regular.

Malo.

¡Muchas gracias por su tiempo asignado!

Continuación.



ENCUESTA:

La presente encuesta se realiza con la finalidad de establecer si la empacadora Duran ubicada en el Sabino, Gto., cumple a usted sus expectativas al momento de recibir este servicio.

Conteste detenidamente cada una de las preguntas.

1. ¿Es cliente frecuente de la empacadora Duran?

Sí.

No.

2. ¿Desde cuándo es cliente de la empacadora Duran?

Seleccione una opción.

Menos de un año.

1 año.

2 años.

3 años o más.

3. ¿Ha visitado el establecimiento de la empacadora?

Sí.

No.

Si lo ha visitado pasar a la siguiente pregunta y si su respuesta fue no pasar a la pregunta 5.

4. De acuerdo a su percepción. ¿Considera que hay una buena distribución y clasificación de los chiles dentro del establecimiento?

Seleccione una opción.

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

5. ¿Cuáles de los tipos de chiles que vende la empacadora, consume regularmente?

Seleccione de dos a tres opciones.

Chile mulato.

Chile pasilla.

Chile de árbol.

Chile guajillo.

6. ¿De las clases que ofrece la empacadora de acuerdo a los tipos de chiles, cual adquiere con mayor frecuencia durante todo el año?

Seleccione una opción.

Primera clase.

Segunda clase.

Tercera clase.

7. ¿De acuerdo al tiempo que es cliente de la empacadora, ha recibo algún tardío en un pedido solicitado?

Continuación.

Seleccione una opción.

- Siempre.
 A veces.
 Casi nunca.
 Nunca.

8. ¿Cuándo va a realizar un pedido y pregunta sobre la cantidad disponible de los productos deshidratados, el que le atiende responde rápidamente su petición?

Seleccione una opción.

- Siempre.
 A veces.
 Casi siempre.
 Nunca.

9. ¿Cuándo realiza un pedido, cual es el tiempo de demora (promedio) en que le entregan los productos deshidratados?

Seleccione una opción.

- Menos de una semana.
 Una semana.
 De dos a tres semanas.
 De cuatro semanas o más.

10. ¿Alguna vez la empacadora le ha cancelado un pedido?

Seleccione una opción.

- Frecuentemente.
 Ocasionalmente.
 Raramente.

- Nunca.

11. ¿Ha devuelto mercancía a la empacadora por no ser el pedido solicitado?

Seleccione una opción.

- Siempre.
 Algunas veces.
 Casi siempre.
 Nunca.

12. ¿Ha recibido pedidos que incluya diferentes tipos de chiles o de clases?

Seleccione una opción.

- Frecuentemente.
 Ocasionalmente.
 Raramente.
 Nunca.

13. ¿Cómo calificaría el servicio de la empacadora en cuestión a la entrega de los productos deshidratados?

- Excelente.
 Bueno.
 Regular.
 Malo.

¡Muchas gracias por su tiempo asignado!

Fuente: elaboración propia con información obtenida de los clientes.

Anexo 2. Lista de cotejo realizada en los tipos de chiles de segunda clase.

Lista de cotejo de los chiles pasilla.			
Elementos a evaluar:	Bueno:	Regular:	Malo:
Se muestra en cada paca el número de kilogramos que contiene.		X	
El acomodo de las pacas es la forma correcta para una visualización del contenido.			X
El encargado de entradas y salidas de mercancía, lleva un registro contable adecuado.			X
Existe exceso de stock de inventario.			X
Las pacas se encuentran acomodadas de acuerdo a su tiempo de suministro.		X	
Existe control de fechas de almacenamiento de los chiles.		X	
Los chiles localizados en las pacas, cuentan con las especificaciones y características correctas que deben tener los chiles de segunda clase.			X
Se encuentran tipos de chiles (mulato, pasilla, árbol y guajillo) revueltos en las pacas.			X
Existe una subdivisión dentro del establecimiento de los tipos de productos deshidratados.			X
Si existe un registro contable por parte del encargado, es la misma cantidad de kg disponibles en el conteo de la situación actual del inventario.			X
Evaluando las características de los chiles, resultado que algunos pertenecieran a otra clase.			X
Se encuentran productos de segunda clase en otra área del establecimiento y que no hayan sido registrados.			X
El encargado del almacén e inventario realiza conteo de manera sistemática y ordenada.		X	

Continuación.

Se cuenta con una base de datos de los chiles de manera digital.			X
El lugar donde están localizados los productos deshidratados se encuentra limpio.			X
Los chiles se encuentran acomodados en estibas, columnas y alojamientos destinados al almacenamiento de los productos.			X
Las pacas se encuentran cerradas correctamente.		X	
Las pacas están situadas con algún peligro de derrumbe.			X
El área donde se encuentran los productos cuenta con algún tipo de deshumificador de aire para evitar la humedad en los chiles.			X
Posee un plan de conservación y reconseración de los productos.			X
Existe en el área de almacenamiento un sistema para el control de ubicación y localización de los productos deshidratados.			X
El espacio de almacenamiento es el adecuado para abstener los productos.			X
Las operaciones de carga y descarga en el almacén se realizan de forma mecanizada.		X	
Existen facilidades (andenes) para la recepción y despacho de la mercancía.			X

Continuación.

Lista de cotejo de los chiles guajillo.			
Elementos a evaluar:	Bueno:	Regular:	Malo:
Se muestra en cada paca el número de kilogramos que contiene.	X		
El acomodo de las pacas es la forma correcta para una visualización del contenido.			X
El encargado de entradas y salidas de mercancía, lleva un registro contable adecuado.		X	
Existe exceso de stock de inventario.			X
Las pacas se encuentran acomodadas de acuerdo a su tiempo de suministro.			X
Existe control de fechas de almacenamiento de los chiles.	X		
Los chiles localizados en las pacas, cuentan con las especificaciones y características correctas que deben tener los chiles de segunda clase.		X	
Se encuentran tipos de chiles (mulato, pasilla, árbol y guajillo) revueltos en las pacas.			X
Existe una subdivisión dentro del establecimiento de los tipos de productos deshidratados.			X
Si existe un registro contable por parte del encargado, es la misma cantidad de kg disponibles en el conteo de la situación actual del inventario.	X		
Evaluando las características de los chiles, resulto que algunos pertenecieran a otra clase.			X
Se encuentran productos de segunda clase en otra área del establecimiento y que no hayan sido registrados.		X	
El encargado del almacén e inventario realiza conteo de manera sistemática y ordenada.	X		

Continuación.

Se cuenta con una base de datos de los chiles de manera digital.			X
El lugar donde están localizados los productos deshidratados se encuentra limpio.			X
Los chiles se encuentran acomodados en estibas, columnas y alojamientos destinados al almacenamiento de los productos.			X
Las pacas se encuentran cerradas correctamente.		X	
Las pacas están situadas con algún peligro de derrumbe.			X
El área donde se encuentran los productos cuenta con algún tipo de deshumificador de aire para evitar la humedad en los chiles.			X
Posee un plan de conservación y reconseración de los productos.			X
Existe en el área de almacenamiento un sistema para el control de ubicación y localización de los productos deshidratados.			X
El espacio de almacenamiento es el adecuado para abstenen los productos.			X
Las operaciones de carga y descarga en el almacén se realizan de forma mecanizada.		X	
Existen facilidades (andenes) para la recepción y despacho de la mercancía.			X

Continuación.

Lista de cotejo de los chiles mulato.			
Elementos a evaluar:	Bueno:	Regular:	Malo:
Se muestra en cada paca el número de kilogramos que contiene.		X	
El acomodo de las pacas es la forma correcta para una visualización del contenido.			X
El encargado de entradas y salidas de mercancía, lleva un registro contable adecuado.			X
Existe exceso de stock de inventario.			X
Las pacas se encuentran acomodadas de acuerdo a su tiempo de suministro.			X
Existe control de fechas de almacenamiento de los chiles.		X	
Los chiles localizados en las pacas, cuentan con las especificaciones y características correctas que deben tener los chiles de segunda clase.		X	
Se encuentran tipos de chiles (mulato, pasilla, árbol y guajillo) revueltos en las pacas.			X
Existe una subdivisión dentro del establecimiento de los tipos de productos deshidratados.			X
Si existe un registro contable por parte del encargado, es la misma cantidad de kg disponibles en el conteo de la situación actual del inventario.		X	
Evaluando las características de los chiles, resulto que algunos pertenecieran a otra clase.			X
Se encuentran productos de segunda clase en otra área del establecimiento y que no hayan sido registrados.			X
El encargado del almacén e inventario realiza conteo de manera sistemática y ordenada.		X	

Continuación.

Se cuenta con una base de datos de los chiles de manera digital.			X
El lugar donde están localizados los productos deshidratados se encuentra limpio.			X
Los chiles se encuentran acomodados en estibas, columnas y alojamientos destinados al almacenamiento de los productos.			X
Las pacas se encuentran cerradas correctamente.		X	
Las pacas están situadas con algún peligro de derrumbe.			X
El área donde se encuentran los productos cuenta con algún tipo de deshumificador de aire para evitar la humedad en los chiles.			X
Posee un plan de conservación y reconservación de los productos.			X
Existe en el área de almacenamiento un sistema para el control de ubicación y localización de los productos deshidratados.			X
El espacio de almacenamiento es el adecuado para abstener los productos.			X
Las operaciones de carga y descarga en el almacén se realizan de forma mecanizada.		X	
Existen facilidades (andenes) para la recepción y despacho de la mercancía.			X

Continuación.

Lista de cotejo de los chiles árbol.

Elementos a evaluar:	Bueno:	Regular:	Malo:
Se muestra en cada paca el número de kilogramos que contiene.	X		
El acomodo de las pacas es la forma correcta para una visualización del contenido.			X
El encargado de entradas y salidas de mercancía, lleva un registro contable adecuado.		X	
Existe exceso de stock de inventario.			X
Las pacas se encuentran acomodadas de acuerdo a su tiempo de suministro.			X
Existe control de fechas de almacenamiento de los chiles.	X		
Los chiles localizados en las pacas, cuentan con las especificaciones y características correctas que deben tener los chiles de segunda clase.		X	
Se encuentran tipos de chiles (mulato, pasilla, árbol y guajillo) revueltos en las pacas.			X
Existe una subdivisión dentro del establecimiento de los tipos de productos deshidratados.			X
Si existe un registro contable por parte del encargado, es la misma cantidad de kg disponibles en el conteo de la situación actual del inventario.		X	
Evaluando las características de los chiles, resulto que algunos pertenecieran a otra clase.			X
Se encuentran productos de segunda clase en otra área del establecimiento y que no hayan sido registrados.			X
El encargado del almacén e inventario realiza conteo de manera sistemática y ordenada.		X	

Continuación.

Se cuenta con una base de datos de los chiles de manera digital.			X
El lugar donde están localizados los productos deshidratados se encuentra limpio.			X
Los chiles se encuentran acomodados en estibas, columnas y alojamientos destinados al almacenamiento de los productos.			X
Las pacas se encuentran cerradas correctamente.		X	
Las pacas están situadas con algún peligro de derrumbe.			X
El área donde se encuentran los productos cuenta con algún tipo de deshumificador de aire para evitar la humedad en los chiles.			X
Posee un plan de conservación y reconservación de los productos.			X
Existe en el área de almacenamiento un sistema para el control de ubicación y localización de los productos deshidratados.			X
El espacio de almacenamiento es el adecuado para abstener los productos.			X
Las operaciones de carga y descarga en el almacén se realizan de forma mecanizada.		X	
Existen facilidades (andenes) para la recepción y despacho de la mercancía.			X

Fuente: elaboración propia con información obtenida de las pacas situadas en el almacén.