



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS:

**“GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA EMBOTELLADORA CUSCO
DEL SOL - SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, CUSCO -
2020”.**

Presentado por:

Bach. CONDORI ACCOSTUPA,

Ania Silvia.Bach. VALER

ROMERO, Katherine Miorelli.

**Para optar al Título Profesional de
Licenciado en Administración.**

Asesor:

DR. GONZALES ABRILL, Hernando.

CUSCO – PERÚ

2020



PRESENTACIÓN

**SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO.**

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes contenidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, pongo a vuestra consideración el presente trabajo de investigación cuyo epígrafe es **“GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA EMBOTELLADORA CUSCO DEL SOL – SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, CUSCO 2020”**, con el objetivo de optar al título profesional de Licenciado en Administración.

Bach. Condori Accostupa Ania Silvia

Bach. Valer Romero Katherine Miorelli



DEDICATORIA

La presente tesis la dedicamos principalmente a Dios, por darnos la fuerza para continuar el proceso cuando nos queríamos rendir y finalmente lograr alcanzar una de nuestras metas.

A nuestros padres, por su amor incondicional, apoyo, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos y seremos en adelante.

A nuestros hermanos y familiares por estar siempre presentes, acompañándonos y por el apoyo moral, que nos brindaron a lo largo de esta etapa de nuestras vidas.

A todas las personas que nos brindaron su apoyo e hicieron que el trabajo se realice con éxito; en especial a aquellos que nos abrieron las puertas haciendo extensivo sus conocimientos.

Las Tesistas



AGRADECIMIENTO

Primero A Dios, porque desde el día que iniciamos este camino, nos iluminó y nos dio las herramientas necesarias y la fuerza para llevar a cabo nuestro objetivo.

Segundo, expresamos nuestro más sincero agradecimiento a nuestras familias por apoyarnos en cada decisión; poniéndonos como su prioridad para llevar a cabo con éxito nuestro proyecto de tesis.

A nuestros docentes de la Escuela Profesional de Administración por brindándonos conocimientos y sabiduría durante toda nuestra etapa universitaria.

A nuestro asesor Dr. Hernando Gonzáles Abril que a pesar de las circunstancias y de las dificultades presentadas, siempre nos ha estado brindado su apoyo y asesoramiento en el presente trabajo.

Las Tesistas.



ÍNDICE

| | |
|------------------------|-----|
| PRESENTACIÓN | ii |
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| ÍNDICE..... | v |
| INDICE DE TABLAS | ix |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | x |
| RESUMEN | xi |
| ABSTRACT..... | xii |

CAPITULO I INTRODUCCION

| | |
|---|---|
| 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 1 |
| 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... | 6 |
| 1.2.1. Problema General..... | 6 |
| 1.2.2. Problemas Específicos | 6 |
| 1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | 6 |
| 1.3.1. Objetivo General | 6 |
| 1.3.2. Objetivos Específicos..... | 6 |
| 1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN..... | 7 |
| 1.4.1. Relevancia Social..... | 7 |
| 1.4.2. Implicancias Prácticas..... | 7 |
| 1.4.3. Valor Teórico | 7 |
| 1.4.4. Utilidad Metodológica | 8 |
| 1.4.5. Viabilidad o factibilidad..... | 8 |
| 1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN | 8 |
| 1.5.1. Delimitación Temporal | 8 |
| 1.5.2. Delimitación Espacial | 8 |
| 1.5.3. Delimitación Conceptual..... | 8 |



CAPITULO II MARCO TEORICO

| | |
|---|----|
| 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN | 9 |
| 2.1.1. Antecedentes Internacionales | 9 |
| 2.1.2. Antecedentes Nacionales..... | 11 |
| 2.1.3. Antecedentes Locales | 13 |
| 2.2. BASES TEÓRICAS..... | 16 |
| 2.2.1. Gestión | 16 |
| 2.2.2. Gestión Logística..... | 17 |
| 2.2.2.1. Objetivos y metas de la gestión logística..... | 17 |
| 2.2.2.2. Importancia de la gestión logística | 18 |
| 2.2.2.3. Propósito de la gestión logística..... | 19 |
| 2.2.2.4. Ventajas de la logística..... | 20 |
| 2.2.2.5. Desventajas de la logística | 21 |
| 2.2.2.6. Tipos de logística | 21 |
| 2.2.2.7. Elementos del sistema logístico | 22 |
| 2.2.2.8. Dimensiones de la gestión logística | 25 |
| 2.3. MARCO CONCEPTUAL | 52 |
| 2.3.1. Abastecimiento..... | 52 |
| 2.3.2. Almacenamiento..... | 52 |
| 2.3.3. Compras | 52 |
| 2.3.4. Cadena de Suministro..... | 53 |
| 2.3.5. Control de stock | 53 |
| 2.3.6. Cliente | 53 |
| 2.3.7. Cliente interno | 53 |
| 2.3.8. Despacho | 53 |
| 2.3.9. Distribución..... | 53 |
| 2.3.10. Kardex | 54 |
| 2.3.11. Layout de almacén | 54 |
| 2.3.12. Leadtime de reserva | 54 |
| 2.3.13. Logística..... | 54 |
| 2.3.14. Pallet..... | 54 |



| | |
|--|----|
| 2.3.15. Proveedores | 54 |
| 2.3.16. Satisfacción | 54 |
| 2.3.17. Servicio | 55 |
| 2.3.18. Suministro | 55 |
| 2.3.19. Stock..... | 55 |
| 2.3.20. Stock activo..... | 55 |
| 2.3.21. Stock promedio | 55 |
| 2.3.22. Stock de anticipación | 55 |
| 2.4. MARCO INSTITUCIONAL..... | 55 |
| 2.4.1. Inicios..... | 55 |
| 2.4.2. Misión | 56 |
| 2.4.3. Visión | 56 |
| 2.4.4. Valores | 56 |
| 2.4.5. Cartera de productos..... | 56 |
| 2.4.6. Organigrama..... | 58 |
| 2.5. VARIABLE..... | 58 |
| 2.5.1. Variable..... | 58 |
| 2.5.2. Conceptualización de la variable..... | 59 |
| 2.5.3. Operacionalización de variables..... | 61 |

CAPITULO III METODO DE INVESTIGACION

| | |
|---|----|
| 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN | 62 |
| 3.2. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN..... | 62 |
| 3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN | 62 |
| 3.4. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN..... | 62 |
| 3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN..... | 63 |
| 3.5.1. Población de estudio..... | 63 |
| 3.5.2. Muestra..... | 63 |
| 3.6. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS..... | 63 |
| 3.7. PROCESAMIENTO DE DATOS..... | 64 |



CAPITULO IV RESULTADOS

| | |
|---|----|
| 4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado..... | 65 |
| 4.1.1. Presentación del instrumento | 65 |
| 4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado | 66 |
| 4.2. Resultados de las dimensiones de la variable Gestión logística | 67 |
| 4.2.1 Gestión de compras | 67 |
| 4.2.2 Inventario | 73 |
| 4.2.3 Almacén | 78 |
| 4.2.4 Medios de transporte | 85 |
| 4.2.5 Distribución física | 89 |
| 4.3. Resultado de la variable Gestión logística..... | 93 |

CAPITULO V DISCUSION

| | |
|--|----|
| 5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos | 96 |
| 5.2 Comparación crítica con literatura existente | 96 |
| 5.3 Limitaciones del estudio..... | 98 |
| 5.4 Implicancias del estudio | 98 |

| | |
|---------------------------|-----------|
| CONCLUSIONES | 99 |
|---------------------------|-----------|

| | |
|------------------------------|------------|
| RECOMENDACIONES | 102 |
|------------------------------|------------|

| | |
|---------------------------------------|------------|
| REFERENCIA BIBLIOGRAFICA | 105 |
|---------------------------------------|------------|

| | |
|--------------------|------------|
| ANEXOS..... | 108 |
|--------------------|------------|

| | |
|---------------------------------------|-----|
| ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA | 109 |
|---------------------------------------|-----|

| | |
|-------------------------------------|-----|
| ANEXO 2: MATRIZ DE INSTRUMENTO..... | 111 |
|-------------------------------------|-----|

| | |
|---------------------------|-----|
| ANEXO 3: INSTRUMENTO..... | 118 |
|---------------------------|-----|

| | |
|--|-----|
| ANEXO 4: SOLICITUD PERMISO PARA REALIZAR INVESTIGACION EMPRESA EMBOTELLADORA CUSCO DEL SOL S.R.L | 124 |
|--|-----|

| | |
|----------------------------|-----|
| ANEXO 5: FOTOGRAFIAS | 125 |
|----------------------------|-----|



INDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Distribución de los ítems del cuestionario | 65 |
| Tabla 2 Descripción de la Baremación y escala de interpretación..... | 66 |
| Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad..... | 66 |
| Tabla 4 Indicadores de la dimensión gestión de compras..... | 67 |
| Tabla 5 Gestión de compras..... | 69 |
| Tabla 6 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Gestión de compras..... | 70 |
| Tabla 7 Indicadores de la dimensión Inventario | 73 |
| Tabla 8 Inventario en la empresa embotelladora Cusco del Sol - Sociedad de Responsabilidad Limitada | 75 |
| Tabla 9 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Inventario | 77 |
| Tabla 10 Indicadores de la dimensión almacén | 79 |
| Tabla 11 Proceso de almacén en la empresa embotelladora Cusco del Sol - Sociedad de Responsabilidad Limitada, Cusco 2020..... | 82 |
| Tabla 12 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Almacén | 83 |
| Tabla 13 Indicadores de la dimensión medios de transporte | 85 |
| Tabla 14 Medios de transporte utilizados en la empresa embotelladora Cusco del Sol - Sociedad de Responsabilidad Limitada, Cusco 2020..... | 87 |
| Tabla 15 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión medios de transporte | 88 |
| Tabla 16 Indicadores de la dimensión distribución física..... | 89 |
| Tabla 17 Distribución física en la empresa embotelladora Cusco del Sol - Sociedad de Responsabilidad Limitada, Cusco 2020..... | 91 |
| Tabla 18 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión distribución física..... | 92 |
| Tabla 19 Gestión logística en la empresa embotelladora Cusco del Sol - Sociedad de Responsabilidad Limitada, Cusco 2020..... | 93 |
| Tabla 20 Comparación promedio de las dimensiones de la variable Gestión logística | 94 |



ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 Organigrama..... | 58 |
| Figura 2: Indicadores de la dimensión gestión de compras | 68 |
| Figura 3: Gestión de compras | 70 |
| Figura 4: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión gestión de compras | 72 |
| Figura 5: Indicadores de la dimensión Inventario..... | 74 |
| Figura 6: Inventario | 75 |
| Figura 7: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión motivación | 77 |
| Figura 8: Indicadores de la dimensión atributos almacén..... | 80 |
| Figura 9: Almacén | 82 |
| Figura 10: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión almacén..... | 84 |
| Figura 11: Indicadores de la dimensión medios de transporte..... | 86 |
| Figura 12: Medios de transporte | 87 |
| Figura 13: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión medios de transporte..... | 88 |
| Figura 14: Indicadores de la dimensión distribución física | 90 |
| Figura 15: Distribución física | 91 |
| Figura 16: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión distribución física..... | 92 |
| Figura 17: Gestión logística..... | 93 |
| Figura 18: Comparación promedio de las dimensiones de la variable Gestión logística..... | 95 |



RESUMEN

El presente trabajo de investigación se desarrolló en la Empresa Embotelladora Cusco Del Sol – Sociedad de Responsabilidad Limitada – Cusco 2020, tuvo como objetivo describir como es la Gestión Logística en la mencionada empresa. Metodológicamente se ha realizado una investigación de tipo básica, el nivel de investigación es descriptiva de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental – transaccional; tomando como población de estudio un total de 49 colaboradores considerados clientes internos de la empresa embotelladora Cusco del Sol S.R.L. La técnica de recolección de datos aplicado a los colaboradores ha sido la encuesta con su respectivo instrumento el cuestionario. Con los resultados de la investigación se determinó que La Gestión Logística en la Empresa Embotelladora Cusco del Sol S.R.L Cusco – 2020, es Adecuada, como se muestra en los resultados con un promedio de 3,69 según la escala de medición determinada, lo cual evidencia que la Gestión Logística en dicha empresa se desarrolla de manera adecuada aunque existen algunos aspectos que se deben mejorar. Los resultados generales de las dimensiones son: Gestión de compras, de nivel ni adecuado ni inadecuado con un promedio de 3.39; Inventarios, con un nivel ni adecuado ni inadecuado con un promedio de 3.64; Almacén, con un nivel ni adecuado ni inadecuado con un promedio de 3.31; Medios de transporte, con un nivel adecuado con un promedio de 4.09 y Distribución física, con un nivel adecuado con un promedio de 4.01 según la escala de medición establecida.

PALABRAS CLAVES: Gestión logística, Gestión de compras, Inventarios, Almacén, Medios de transporte, Distribución Física.



ABSTRACT

The present research work was developed in the Cusco Del Sol Bottling Company - Limited Liability Company - Cusco 2020, its objective was to describe what Logistics Management is like in the aforementioned company. Methodologically, a basic type of research has been carried out, the research level is descriptive with a quantitative approach with a non-experimental-transactional design; Taking as the study population a total of 49 collaborators considered internal clients of the bottling company Cusco del Sol S.R.L.

The data collection technique applied to the collaborators has been the survey with its respective instrument the questionnaire. With the results of the investigation, it was determined that the Logistics Management in the Cusco del Sol Cusco Bottling Plant - 2020, is Adequate, as shown in the results with an average of 3.69 according to the determined measurement scale, which shows that Logistics Management in This company is developing adequately, although there are some aspects that need to be improved. The general results of the dimensions are: Purchase management of a level neither adequate nor inadequate with an average of 3.39; Inventories with a level neither adequate nor inadequate with an average of 3.64; Warehouse with a level neither adequate nor inadequate with an average of 3.31; Means of transport with an adequate level with an average of 4.09 and Physical distribution with an adequate level with an average of 4.01 according to the established measurement scale.

KEYWORDS: Logistics management, Purchasing management, Inventories, Warehouse, Means of transport, Physical Distribution.



CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Hoy en día ante las nuevas condiciones de alta competitividad, la apropiada gestión logística juega un papel muy significativo, ya sea para las empresas que exportan o para las que producen para el mercado local, sin importar si son pequeñas o grandes. La función logística por sí misma cumple un rol de gran importancia, pero a su vez genera un efecto de tracción del desarrollo del sector privado y del crecimiento en el resto de los factores económicos de un país o región, ya que, “Una logística eficiente y accesible constituye un elemento clave para que las empresas, puedan competir con éxito en el contexto de la globalización. (Banco Interamericano de Desarrollo, 2018, pág. 2)

Por tanto, la logística implica la gestión bajo una metodología determinada de infinidad de tareas y procesos que se llevan a cabo en el día a día de una empresa, tanto de producción, como de servicios. Se dice, por tanto, que la logística está presente de una u otra forma en todas y cada una de las empresas. Tanto es así, que se considera a la logística como el puente entre la producción y el consumo. (Perera & Ruiz, 2014, pág. 6)

Asimismo, “La logística facilita el flujo de productos desde el punto de compra de los materiales hasta el punto de consumo, con el fin de dar al consumidor el nivel de servicio apropiado a un costo razonable” (Ballou, 2009, pág. 7) Por otro lado, la gestión logística tiene como fin, producir productos de calidad, en cantidades correctas y en condiciones correctas, sean entregados en el lugar correcto, momento correcto y al coste correcto. (Gómez J. , 2014, pág. 12)

A nivel nacional, son las pequeñas y medianas empresas las que no se ocupan de la logística con el planeamiento adecuado, por los gastos que pueda suponer o la falta de conocimiento. Sin embargo, mejorar la gestión logística puede generar cambios y mejoras en la productividad y crecimiento de una empresa (Bambaren, 2017) Puesto que dentro de una organización tanto la alta gerencia, colaboradores de la primera y segunda línea deben de estar involucrados en el correcto funcionamiento del proceso de la Gestión Logística, cumpliendo un rol en específico.



La empresa Embotelladora Cusco del Sol – Sociedad de Responsabilidad Limitada está dedicada a la producción, comercialización y distribución de agua ionizada embotellada. Dentro de los procesos de dicha empresa se ha podido identificar deficiencias en función a la logística, puesto que la empresa no se rige a una adecuada secuencia de procesos referente a la gestión de compras, inventario, almacén, medios de transporte y distribución física.

En cuanto a la gestión de compras, se evidenció que en ocasiones la empresa no maneja eficazmente la recepción de solicitud de productos, esto se debe a una inadecuada coordinación con el área de producción, obviando algunos aspectos para la emisión de la misma, que al mismo tiempo impide medir de forma óptima la dimensión de servicio que les ofrece el proveedor, actualmente la empresa labora solo con dos proveedores que en ocasiones incumplen con las órdenes de compra y es por ello que muchas veces los insumos no llegan en el tiempo previsto o con las características solicitadas, originando retrasos en los procesos productivos. Por otra parte, en cuanto a la emisión de orden de compra, si se realiza pero en su mayoría solo cuando existe escasez de algún insumo necesario para la producción, dicha emisión no cuenta con un proceso definido, ya que se hace de forma empírica dependiendo únicamente del encargado de este proceso, es decir si este falla o demora al mismo tiempo se retrasa la producción. Con respecto al seguimiento y recepción de las compras se realizan manualmente, vía correo electrónico o vía telefónica el cual muchas veces no se da de manera formal impidiendo el seguimiento de las órdenes de compra y la verificación de los productos a recibir, referente a la recepción de productos el único encargado es el almacenero y/o el encargado de turno, quienes normalmente manejan las cantidades de materia prima, insumos, productos en proceso y terminados, dicho personal se encarga solo de la recepción y registro de los productos, mas no del control de calidad. Concerniente a la liquidación de facturas presentan ciertas falencias en cuanto al correcto registro de las actividades de compra, es decir al momento de la liquidación el área responsable más allá de recepcionar el documento de registro de compra, no verifica el estado de los productos; el mantenimiento de estos son registrados pero a su vez no se ven reflejados en la solicitud de pedidos cuando hay presencia de mayor demanda, las entregas de las órdenes de compra son parciales, no se lleva a cabo un reestudio o registros actualizados de proveedores que podrían ser potenciales para la empresa ni fuentes de suministros de los mismos.

Respecto a los inventarios, por el tipo de actividad industrial a la que se dedica la empresa; clasifica la materia prima e insumos esenciales para la producción de manera semanal y quincenal; sin



embargo solo llevan a cabo un registro eventual de los productos en proceso los cuales dificultan la continuidad de los procesos productivos, en ocasiones se percibe exceso de productos terminados y en otras falta de los mismos incumpliendo la demanda programada, si bien es cierto la empresa cuenta con una gran variedad de equipos y maquinarias sin embargo, algunos de ellos son obsoletos los cuales interceptan el proceso productivo e invaden espacios que quizá podrían ser significativos para la disposición de otros repuestos disponibles y suministros industriales primordiales para la producción. Por ser una empresa con demanda dependiente la empresa lleva un registro esporádico de gestión de inventarios, control de stock activo; inventario de reserva, stock promedio y de anticipación; no teniendo una visión clara de cuanto y cuando pedir; estos a su vez están relacionados con los proveedores y los tiempos de entrega los cuales están orientados a satisfacer las necesidades del plan de producción y comercialización, permitiendo afrontar la demanda. Con respecto, a la rotación y cobertura solo hay un responsable quien se encarga de llevar un registro de la cantidad de productos promedio que salen durante día para su distribución mediante el uso del Kardex, mas no realiza un cálculo exacto de los productos terminados y para cuantos días se podría atender con el stock actual, fuera de los pedidos que se incrementan durante el día; esto ocasiona aplazamiento en la entrega de los pedidos y a su vez tiempos muertos de producción. En suma en cuanto a los costos de existencias en algunas ocasiones hay carencia de materiales necesarios para abastecer el sistema productivo, lo que ocasiona paradas de producción, costos de mano de obra no utilizadas y entre otros; por ser una empresa que pertenece al sector comercial, al no poseer un almacén de productos terminados con el stock necesario para atender los pedidos cuando hay un incremento de demanda, genera costos por perdida de venta las cuales implican horas extras de mano de obra, bajo nivel de rendimiento por parte de los colaboradores por el excesivo tiempo de labor y pérdida de clientes potenciales, representando un mal servicio sobre las ventas futuras.

Con respecto al almacén, se pudo distinguir dos tipos básicos de instalación, la primera que está orientada al almacenamiento y conservación de los materiales, en la cual se pudo observar que no se realiza el máximo aprovechamiento del espacio disponible ni de la capacidad de almacenamiento, puesto que en ocasiones hay una mala distribución de los espacios o no se encuentran con facilidad; lo que ocasiona demora en los tiempos tanto de la recepción como en la entrega de materiales y/o productos terminados, costos adicionales de rotura de existencias y/o de producción. Por otro lado, con lo que respecta al segundo tipo, está orientado a facilitar el flujo



eficiente de materiales; la empresa Embotelladora Cusco del Sol solo cuenta con una plataforma de consolidación, la cual se caracteriza por distribuir pequeños envíos a distintos puntos de entrega, el traslado de dichos envíos implica costos altos que demanda movilizar camiones con envíos pequeños a grandes distancias ya que se realizan de manera independiente desde un solo punto de origen, incrementando el número de viajes para cumplir con la demanda programada, así mismo genera gastos extra como un mayor uso de combustible, sobrecarga laboral por prolongadas y continuas horas de trabajo. Concerniente al manejo de materiales de almacén, al no tener un diseño/layout de almacén predeterminado existe cierta dificultad para la manipulación y agrupamiento de materiales, lo que no favorece la operación de ciclos de carga completos ni una adecuada movilización de unidades logísticas, originando un mayor movimiento y uso de estanterías, unidades de transporte, recorridos largos e innecesarios hacia las zonas de recepción o despacho y aumentando las necesidades de mano de obra para la realización de dicha actividad. Si bien es cierto no es un producto perecible o de rápida obsolescencia, sin embargo, muchas veces no se prioriza la salida de los productos terminados que tienen una fecha de expiración próxima; generando así insatisfacción de los clientes potenciales que piden en lotes grandes y en ocasiones devolución de las mismas por la caducidad de los productos con fechas contiguas. Correspondiente a los sistemas de codificación solo se usan para los productos terminados mas no para las existencias, acarreado dificultad para llevar un control del stock disponible, deficiente manejo de materiales y dificultad para la identificación y registro de actividades. En lo que atañe a los equipos de manipulación, la empresa si cuenta con ellos, sin embargo, cuando se presenta un incremento de demanda muchas veces se tiene que arrendar algunos pallets, montacargas, etc., debido a que la empresa prioriza otro tipo de gastos secundarios que no tienen relación con el ciclo del negocio, considerado como capital muerto para la empresa en lugar de invertir en algunos bienes necesarios y esenciales para el transporte y manipulación de productos terminados, forzando muchas veces el esfuerzo humano para la carga y movilización de los mismos para su despacho.

Con respecto a los medios de transporte, se evidencio que la empresa por el tipo de carga general que posee está dentro de la carga unitarizada en el cual se hace el uso de Pallets y estanterías en los que en reiteradas oportunidades, los colaboradores omiten los estándares de manipulación, arriesgando su propio bienestar. Por otro lado, se sabe que es muy importante la imagen o reputación que pueda reflejar la presentación de un producto; la empresa Embotelladora Cusco del sol cuenta con varias unidades de transporte y entre ellas algunas obsoletas que además



de no dar un buen aspecto o buena presentación; no permite el adecuado transporte del mismo, ya que por el estado en que se encuentran, algunos generan costos adicionales e interrupción en los tiempos de entrega y ruptura de las rutas asignadas en el día a día; por lo cual no se entregan los productos a tiempo, generando clientes insatisfechos; puesto que estas unidades sufren simultáneamente fallas técnicas en dicho proceso. Se debe tener en cuenta que por el tipo de transporte terrestre es muy importante considerar costos de operación del vehículo y de la organización que tiene que ver con el personal; tales como pueden ser los documentos del vehículo en regla, licencia, permisos para la carga y descarga de mercadería en lugares céntricos, gastos administrativos del personal a cargo del transporte y entre otros. Incidentalmente se suscita un inadecuado control de las mermas y de la manipulación y movilización del producto, esto se debe a la modalidad de carga suelta que esta agrupada en pallets y carga palletizada que varía en función al volumen transportado.

Por otro lado, se evidenció que la distribución física de la empresa funciona de acuerdo a los requerimientos del cliente, es decir en base a la demanda conllevando ocasionalmente a la improvisación de canales de distribución ya que muchas veces la empresa no asegura el proceso de entrega generando gastos adicionales. Por otra parte, la empresa cuenta con intermediarios quienes realizan los pedidos esporádicamente debido a que dichas instituciones cuentan con convenios estrictos con otras empresas.

De continuar con esta situación, la empresa se verá afectada, causando así mayores dificultades para el cumplimiento y logro de sus objetivos. En tal sentido, la investigación tiene como finalidad describir la gestión logística en la empresa embotelladora Cusco del Sol - Sociedad de Responsabilidad Limitada, Cusco 2020. Es por ello que se plantea la siguiente interrogante.



1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo es la gestión logística en la empresa embotelladora Cusco del Sol - Sociedad de Responsabilidad Limitada, Cusco 2020?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo se realiza la gestión de compras en la empresa embotelladora Cusco del Sol - Sociedad de Responsabilidad Limitada, Cusco 2020?
- ¿Cómo se realiza el inventario en la empresa embotelladora Cusco del Sol - Sociedad de Responsabilidad Limitada, Cusco 2020?
- ¿Cómo es el proceso de almacén en la empresa embotelladora Cusco del Sol - Sociedad de Responsabilidad Limitada, Cusco 2020?
- ¿Cuáles son los medios de transporte utilizados en la empresa embotelladora Cusco del Sol - Sociedad de Responsabilidad Limitada, Cusco 2020?
- ¿Cómo se realiza la distribución física en la empresa embotelladora Cusco del Sol - Sociedad de Responsabilidad Limitada, Cusco 2020?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Describir la gestión logística en la empresa embotelladora Cusco del Sol - Sociedad de Responsabilidad Limitada, Cusco 2020.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Describir la gestión de compras que realiza la empresa embotelladora Cusco del Sol Sociedad de Responsabilidad Limitada, Cusco 2020.
- Describir cómo se realizan los inventarios en la empresa embotelladora Cusco del Sol - Sociedad de Responsabilidad Limitada, Cusco 2020.



- Describir los procesos de almacén en la empresa embotelladora Cusco del Sol -Sociedad de Responsabilidad Limitada, Cusco 2020.
- Describir los medios de transporte utilizados por la empresa embotelladora Cusco del Sol - Sociedad de Responsabilidad Limitada, Cusco 2020.
- Describir la distribución física que realiza la empresa embotelladora Cusco del Sol Sociedad de Responsabilidad Limitada, Cusco 2020.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Relevancia Social

La relevancia social de la presente investigación permitió conocer el problema principal, es así que esto ayudará a describir el contexto que tendrá trascendencia para la sociedad como antecedente de estudio, el cual servirá de alcance para posteriores análisis, estudios e investigaciones.

Asimismo, de manera directa, los beneficiados de los resultados de la investigación será la empresa en estudio y los colaboradores, ya que, la problemática involucra directamente a los mismos, ayudando a mejorar la funcionabilidad de la Gestión Logística, de tal manera, mediante el alcance de la investigación se dará a conocer los resultados y recomendaciones.

1.4.2. Implicancias Prácticas

La presente investigación, se justifica en lo práctico porque permitió acercarse a la realidad y describir la Gestión Logística, por lo tanto, concluido el trabajo este arribará a las conclusiones y recomendaciones las cuales podrán ser consideradas por el gestor de la empresa, y por ende mejorar la gestión logística.

1.4.3. Valor Teórico

La presente investigación tiene importancia sustantiva, ya que permite profundizar el conocimiento basados en teorías y servirá como material de consulta para futuras investigaciones que tengan relación con el tema, ya que reúne diferentes conceptos y teorías relacionadas a la gestión logística.



1.4.4. Utilidad Metodológica

La presente investigación, se justifica metodológicamente, ya que permitió hacer uso del proceso sistemático metodológico mediante el cual se logró elaborar el instrumento de recojo de datos los cuales serán viables y confiables, porque estarán dentro de los indicadores de confiabilidad y fueron analizadas con programas estadísticos como el SPSS versión 25.

1.4.5. Viabilidad o factibilidad

El presente estudio es viable, debido a que cuenta con el permiso de la Empresa Embotelladora Cusco del Sol - Sociedad de Responsabilidad Limitada, Cusco 2020 para poder obtener la información necesaria y realizar el estudio en dicha institución, además se contará con los recursos humanos, financieros y logísticos. Los cuales harán viable la realización de la investigación en el tiempo determinado.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación Temporal

La delimitación temporal del presente trabajo de investigación se realizó en el último trimestre del año 2019 hasta el último trimestre del año 2020, tiempo del cual se recabo la información actual para su respectivo análisis.

1.5.2. Delimitación Espacial

La delimitación espacial de la investigación se realizó en la Empresa Embotelladora Cusco del Sol - Sociedad de Responsabilidad Limitada Cusco.

1.5.3. Delimitación Conceptual

La delimitación conceptual y teórica abarca los conceptos relacionados con la gestión logística y en sus respectivas dimensiones e indicadores, los cuales fueron recogidos de libros, artículos, revistas trabajos previos y páginas web pertinentes en la Empresa Embotelladora Cusco del Sol. S.R.L.



CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

A) Según (Valle, 2014) en su investigación titulada “Diseño de un modelo de gestión logística en la empresa Megaprofer S.A. de la ciudad de Ambato, para mejorar los niveles de productividad” de la Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, planteó como objetivo general: Diseñar un Modelo de Gestión Logística en la empresa Megaprofer S.A. Por lo que, llegó a las siguientes conclusiones:

- Megaprofer, tiene bien definidos sus objetivos y metas; por lo que todos los colaboradores saben los objetivos estratégicos que deben seguir, para alcanzar su visión de convertirse en líderes del mercado ferretero en el año 2015.
- Dentro de las encuestas realizadas se puede determinar que existe la necesidad de mejorar los procesos del área de logística; puesto que, la alta rotación de personal hace que no se cuente con personal completamente capacitado; lo que ocasiona una pérdida de recursos y una desorganización en las funciones del personal de bodega, provocando que la duración de los despachos de mercadería tome más tiempo que el programado normalmente.
- El espacio físico con el que cuenta actualmente la empresa es limitado, puesto que los montos de compras que se realizan mensualmente son mayores, lo que ocasiona que la mercadería se perche de acuerdo al espacio físico disponible, sin considerar su nivel de rotación.
- Con el presente trabajo de investigación se puede concluir que los procesos establecidos de: recepción, almacenamiento y despacho de mercadería son demasiado burocráticos y, están ocasionando reprocesos, lo que genera una pérdida de tiempo, afectando la productividad de la empresa.



- El diseño de un modelo de gestión logística, permitirá a la empresa a mejorar sus índices de gestión, adicional que se incrementará la productividad; mejorando sus procesos de manipulación de mercadería desde la recepción hasta el despacho dela misma; con una coordinación de los espacios físicos y una propuesta diferente de ubicación de materiales, permitirán el desarrollo eficiente de sus labores.

B) Por su parte (Bohorquez & Puello, 2013) en su investigación titulada “Diseño de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa Coralinas & Pisos S.A. Corpisos S.A. en el Municipio de Turbaco, Bolívar” de la Universidad de Cartagena, planteó como objetivo general: Diseñar un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa Coralinas & Pisos S.A. Corpisos S.A. en el Municipio de Turbaco, Bolívar. Asimismo, llegó a lassiguientes conclusiones:

- La recolección de datos sobre la empresa CORALINAS & PISOS S.A. COSPISOS S.A. y la transformación de los mismos en información permitió diseñar la ruta por la cual la empresa debería enfocarse de ahora en adelante; la cual consiste en mejorar su gestión logística y su cadena de suministro mediante la modificación de algunos de sus procesos y la implementación de nuevas herramientas de trabajo, para lograr la eficiencia organizacional y por ende garantizar un sostenimiento y permanencia en el mercado actual.
- El desarrollo del presente proyecto permitió poner en práctica todos aquellos conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera profesional cursada, incentivando el uso de herramientas para la solución de problemas empresariales; también aportó el entendimiento de cómo funciona la gestión logística de las empresas en un entorno real.



2.1.2. Antecedentes Nacionales

A) Refiere (Bambaren, 2017) en su investigación titulada “Aplicación de la gestión logística para mejorar la productividad del almacén de la empresa Braillard S.A. La Victoria, 2017” de la Universidad César Vallejo, planteó como objetivo general: Determinar en qué medida la aplicación de la gestión logística mejora la productividad del almacén de la empresa Braillard SA. Asimismo, llegó a las siguientes conclusiones:

- Se concluye que la aplicación de la gestión logística mejora la productividad del almacén de la empresa Braillard SA, La Victoria, 2017. La cual se logró mediante una correcta gestión, implementación y aplicación de las operaciones logísticas, se pasó de una productividad antes de 79%, a una productividad después de las mejoras aplicadas de 87%, lo cual representa a un incremento porcentual de 10% de la productividad en el área de almacén de la empresa, correspondiendo esto a la mejora de los despachos de lubricantes a los destinos requeridos por los clientes, en tiempo, cantidad, documentación; y logrando también la reducción de los costos operativos.
- Se concluye que la aplicación de la gestión logística mejora la eficiencia del almacén de la empresa Braillard SA, La Victoria, 2017. La eficiencia del área antes de la implementación de las mejoras era de 88% y luego de la ejecución de la propuesta de mejora se obtuvo una eficiencia de 93%, estos resultados concluyen en un incremento porcentual de 6% entre las eficiencias antes y después. Logrando que los despachos sean realizados en menor tiempo a partir de realizada el pedido de los productos.
- Se concluye que la aplicación de la gestión logística mejora la eficacia de la empresa Braillard SA, La Victoria, 2017. La eficacia del área antes de la implementación de las mejoras era de 89% y luego de la implementación de la propuesta de mejora se obtuvo un valor de eficiencia de 94%, dichos valores concluyen en un incremento porcentual de 6% entre la eficacia de la pre-prueba y post-prueba. Gracias a la redistribución del almacén, establecimiento de procedimientos y control de calidad en las mercaderías despachadas, logrando cumplir de mejor manera las tareas programadas.



B) Indica (Sullca, 2018) en su investigación titulada “Gestión Logística y Productividad en el sector textil de la empresa MODAS SHALOM E.I.R.L. San Juan de Lurigancho 2018” de la Universidad César Vallejo, planteó como objetivo general: Determinar Gestión Logística y Productividad en el sector textil de la empresa MODAS SHALOM E.I.R.L. San Juan de Lurigancho 2018. Por lo que, llegó a las siguientes conclusiones:

- Se planteó el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la gestión logística y productividad en el sector textil en la empresa Modas Shalom, siendo el valor de 0.969; consecuentemente es una correlación fuerte; puesta que $p < 0.05$. Y Se logró identificar qué relación existe, lo cual nos permitió aceptar la hipótesis que la Gestión logística se relaciona directamente con la productividad en la empresa modas Shalom E.I.R.L.
- Se logró determinar la relación que existe entre la Planeación Estratégica y la Productividad en la empresa Modas Shalom E.I.R.L se planteó el coeficiente de correlación estadísticamente significativa, siendo el valor de 0.976; en consecuencia, es una correlación Fuerte; puesto que $p < 0.05$. Por lo cual se concluye que manteniendo una relación ya que la planeación estratégica es fundamental es el punto de partida de todo proceso productivo, sin insumos, materias primas o materiales, una empresa no puede producir nada por ello la planeación estratégica debe anticiparse y garantizar el abastecimiento, en calidad, cantidad y tiempo óptimo.
- Se logró determinar la relación que existe entre la Planeación Táctica y la Productividad en la empresa Modas Shalom E.I.R.L se planteó el coeficiente de correlación estadísticamente significativa, siendo el valor de 0.991; en consecuencia, es una correlación Fuerte; puesto que $p < 0.05$. Por lo cual se concluye que manteniendo una relación ya que la planeación Táctica debe tener bajo su custodia todos los materiales adquiridos y asignar referente a las tomas de decisiones de la planeación estratégica y así debe asegurar cualquier deterioro o pérdida también deben despachar los requerimientos de producción



en los plazos establecidos todo ya con coordinación con la planeación estratégica a fin de evitar retrasos en producción.

- Se logró determinar la relación que existe entre la Planeación Operativa y la Productividad en la empresa Modas Shalom E.I.R.L se planteó el coeficiente de correlación estadísticamente significativa, siendo el valor de 0.976; en consecuencia, es una correlación Fuerte; puesto que $p < 0.05$. Por lo cual se concluye que manteniendo una relación con la productividad es vital ya que se debe mantener actualizado el stock del sistema para que la parte operativa pueda trabajar dicha información y permitirá que la productividad realice su trabajo con mayores cantidades e información real para poder trabajar tranquilamente en base de las planeaciones que vienen dándose en coordinación con esta planeación operativa.

2.1.3. Antecedentes Locales

A) Indica (Miranda, 2016) , en su investigación titulada “La gestión logística del Restaurante Camino Real S.A.C. en el distrito de San Sebastián, 2016” de la Universidad Andina del Cusco, planteó como objetivo general: Describir la Gestión Logística en el restaurante Camino Real S.A.C del distrito de San Sebastián 2016. Por lo que, llegó a las siguientes conclusiones:

- Se determina que la gestión logística del restaurante Camino Real S.A.C en el distrito de San Sebastián 2016 es regular, teniendo un 82.1%, ya que los trabajadores del restaurante consideran que existe una regular, una regular gestión de almacenamiento, una regular gestión de inventarios y una buena gestión de transporte, solo un 17.9% considera como buena la gestión logística.
- La gestión de compras tiene un puntaje de 2.3, con lo que podemos concluir que esta dimensión se puede calificar como regular, debido a que los productos suministrados por los proveedores no llegan en la cantidades requeridas, ni en el momento solicitado generando incomodidad entre los trabajadores, siendo el 75.0% de los trabajadores que lo consideran también regular, mientras que el 25.0% de los trabajadores del restaurante Camino Real consideran y perciben



bueno la gestión de compras, debido a que existen trabajadores que no están de acuerdo con la selección de proveedores, ya que existen proveedores que no ofrecen productos de calidad, asimismo no están de acuerdo con la emisión de compra debido a que existen trabajadores que desconocen los montos de productos solicitados, no están de acuerdo con el seguimiento y recepción de la compra debido a que ciertos productos no son entregados en los días acordados, finalmente manifestaron estar disconformes con la liquidación de facturas debido a que no hay una comprobación y aprobación de los productos entregados con las facturaciones realizadas.

- La gestión de almacenamiento tiene un puntaje de 2.4, con lo que podemos concluir que esta dimensión se puede calificar como regular, ya que existe poco control en la recepción y almacenamiento de productos como también en el indicador control de stock generando problemas en las tareas que realiza el personal, siendo así el 64.3% de los trabajadores del restaurante que lo consideran también regular, mientras que el 35.7% de los trabajadores del restaurante perciben bueno la gestión de almacenamiento, debido a que existe para este porcentaje un cumplimiento correcto de tareas.
- La gestión de inventarios tiene un puntaje de 2.4, con lo que podemos concluir que esta dimensión se puede calificar como regular, debido a que se realiza poca planificación y control de los inventarios también no se realizan proyecciones de las futuras demandas, siendo así el 57.1% de los trabajadores del restaurante Camino Real consideran regular la gestión de inventarios, mientras que el 42.9% de los trabajadores del restaurante consideran buena la gestión de inventarios; ya que los trabajadores están de acuerdo con el análisis de stock ya que se evalúa con frecuencia el nivel de inventarios que maneja la empresa.
- La gestión de transporte tiene un puntaje de 2.7, con lo que podemos concluir que esta dimensión se puede calificar como bueno, debido a que la entrega de los productos se realizan en perfecto estado, siendo así el 71.4% de los trabajadores del restaurante Camino Real consideran bueno la gestión de



transporte mientras que el 28.6% de los trabajadores del restaurante consideran regular la gestión de transporte debido a la organización del transporte que tienen algunos de los productos; los trabajadores del restaurante están en desacuerdo con la organización de transporte, ya que en algunos casos es lento el transporte de los inventarios en tránsito, tampoco están de acuerdo con la movilización interna y externa de las mercaderías.

B) Finalmente (Calderón & Salazar, 2017) en su investigación titulada “Gestión logística en la empresa productos Alimentarios Misky S.A.C. Cusco - 2017” de la Universidad Andina del Cusco, planteó como objetivo general: Describir la gestión logística en la empresa Productos alimentarios Misky S.A.C. - Cusco 2017. Por lo que, llegó a las siguientes conclusiones:

- La gestión logística en la empresa Productos Alimentarios Misky S.A.C. se considera como regularmente adecuada con un promedio de 3.5, esto se ve reflejado en los resultados de la gestión de compras, inventario, almacenes y distribución física que utiliza la empresa. Esto evidencia que la empresa está aplicando de forma correcta las etapas de la gestión logística: gestión de compras, inventario, almacén y la distribución física, donde busca mejorar sus procesos y así darle mayor productividad a la empresa, si bien es cierto los colaboradores no mostraron muchas inconformidades, es evidente que existen puntos críticos en ciertos procesos que si son corregidos pueden generar mejoras en la empresa.
- la gestión de compras en la empresa Productos Alimentarios Misky S.A.C es adecuada con un promedio de 3.4; esto refleja que en cuanto a la gestión de compras la empresa tiene un buen manejo, recepcionando las solicitudes de productos con un formato correcto, manteniendo relación con los mismos proveedores de forma permanente, además el seguimiento y la recepción de compra se realizan de forma correcta como también la liquidación de facturas.
- El inventario en la empresa Productos Alimentarios Misky S.A.C. es adecuado con un promedio de 3.9, esto refleja que en cuanto al inventario, la empresa cuenta con stock de materia prima y productos terminados, además utilizan de



forma correcta el documento kardex para llevar un mejor control de inventario, sin embargo no toman en cuenta los despachos de productos de forma anual ni mensual lo cual impide tener información histórica de la empresa para la toma de decisiones futuras.

- El almacén de la empresa Productos Alimentarios Misky S.A.C. es ni adecuado ni inadecuado con un promedio de 3.2, esto muestra que el tipo de almacén de la empresa se orienta a la conservación de insumos pero no aprovecha al máximo el espacio que tiene, ni tampoco cuenta con plataformas que faciliten el traslado eficiente de los materiales como los pallets, además la empresa no siempre cumple con el proceso de recepción de materiales porque no tiene canales adecuados que lo permitan.
- La distribución física de la empresa Productos Alimentarios Misky S.A.C. es ni adecuada ni inadecuada con un promedio de 3.4, esto refleja que en cuanto a la distribución física, ocasionalmente se apoya en otras empresas de transporte para distribuir a tiempo los productos.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión

Pérez (2013) “La gestión es cuestión de herramientas; en la idoneidad de las herramientas reside en buena medida la eficacia de la gestión” (pág. 45). La gestión se asocia con la administración y mando, el comprender el “ciclo de gestión” nos permite observarlo como planificación y evaluación, la aplicación periódica y sistemática de sus herramientas de medición y seguimiento es lo que mantiene viva el sistema de gestión en la empresa.

De igual manera, se puede mencionar que hablar de gestión es utilizar herramientas para el cumplimiento de objetivos trazados, es por esta razón, que las empresas las adoptan de acuerdo a sus necesidades y con la finalidad de continuar mejorando, para crear una diferencia entre sus competidores.



2.2.2. Gestión Logística

(Anaya, 2007), refiere que “La gestión logística es un conjunto de operaciones, que permiten poner a disposición de la empresa, en tiempo oportuno, cantidad y calidad deseada; todos los artículos y productos necesarios para su funcionamiento al menor costo posible” (pág. 17).

“Es el proceso de planificar, llevar a cabo y controlar, de una forma eficiente, el flujo de materias primas, inventarios en curso, productos terminados, servicios e información relacionada, desde el punto de origen al punto de consumo (incluyendo los movimientos internos y externos y las operaciones de importación y exportación), con el fin de satisfacer las necesidades del cliente.” (Gutierrez & Bernardo, 1998)

La Gestión Logística es el flujo de materias primas, productos e información a lo largo de toda la cadena de suministro de un producto, en una definición de puede entender que la gestión logística está en todos los procesos y busca garantizar la disponibilidad de cada recurso en cada proceso para reducir tiempo (Ballou, 2009, pág. 7). Sus dimensiones son: Procesos logísticos, abastecimiento de compra y gestión de almacenes.

Monterroso (2000) refiere que la logística “Es un proceso relacionado con la administración eficiente del flujo de bienes y servicios y que su operatoria afecta el desenvolvimiento de muchas áreas de la organización” (pág. 9).

Finalmente, refiere Marthans (2008) que es el proceso de planificación, implementación y control del flujo y almacenamiento eficiente y económico de la materia prima, productos semi terminados y acabados, así como la información asociada.

2.2.2.1. Objetivos y metas de la gestión logística

Indican Bowersox, Closs, & Cooper (2007) que muchas veces se ha pensado que la Gestión Logística implica llevar las cosas donde se necesitan que estén, pero su significado no se ve limitado a solo transporte, ella también incluye la coordinación de muchas actividades que controlan y rodean el



transporte, incluyendo diseño de la red de contactos, información, inventario, transporte y almacenamiento, todo ello para cumplir con ciertos objetivos y metas que influyen en la rentabilidad de una empresa.

El objetivo de la Gestión Logística debe apuntar a aumentar las ventajas competitivas; indica que esto puede ser logrado mediante la interacción de la distribución física, aprovisionamiento de materias primas, manejo de información, tiempos de respuesta, control del nivel de inventarios, estudio de la demanda y servicio al cliente, siendo el resultado final una tasa de retorno de la inversión más elevada, con un aumento de la rentabilidad. Asimismo, los objetivos primordiales de la gestión logística el reducir costos y contribuir sustancialmente a las utilidades de las compañías, mediante la racionalización y optimización de los recursos utilizados (Mora, 2008, pág. 23).

Acorde a lo mencionado anteriormente se tienen entonces los siguientes objetivos: asegurar que el menor costo operativo sea un factor clave de éxito, suministrar adecuada y oportunamente los productos que requiere el cliente final y convertir la logística en una ventaja competitiva ante los rivales.

2.2.2.2. Importancia de la gestión logística

La importancia de la gestión logística viene dada por la necesidad de crear valor para los clientes y proveedores de la empresa. “El valor en la logística se expresa fundamentalmente en términos de tiempo y lugar. Los productos y servicios no tienen valor a menos que estén en posesión de los clientes cuando y donde ellos deseen consumirlos” (Ballou, 2009, pág. 30).

Asimismo, la importancia de la Gestión Logística radica en la necesidad de mejorar el servicio de un cliente, optimizando la fase de mercadeo y transporte al menor costo posible (Castellanos, 2009, pág. 45) ; algunas de las actividades que pueden derivarse de la gerencia logística de una empresa son las siguientes:



- Aumento en líneas de producción
- La eficiencia en producción, alcanzar niveles altos.
- La cadena de distribución debe mantener cada vez menos inventarios.
- Desarrollo de sistemas de información.

Estas pequeñas mejoras en una organización se traducirán en los siguientes beneficios:

- Incrementar la competitividad y mejorar la rentabilidad de las empresas para acometer el reto de la globalización.
- Optimizar la gerencia y la gestión logística comercial nacional e internacional.
- Coordinación óptima de todos los factores que influye en la decisión de compra: calidad, confiabilidad, precio, empaque, distribución, protección, servicio.
- Ampliación de la visión gerencial para convertir a la logística en un modelo, un marco, un mecanismo de planificación de las actividades internas y externas de la empresa.
- La definición tradicional de logística afirma que el producto adquiere su valor cuando el cliente lo recibe en el tiempo y en la forma adecuada en el menor costo posible.

2.2.2.3. Propósito de la Gestión Logística

“La intención de la logística es hacer frente a la demanda ofreciendo calidad y servicio al menor coste” (Bastos, 2007, pág. 6). El fin del término logística es gestionar los recursos que son necesarios para la producción o entrega de un bien sin que pierda la calidad y genere costos elevados. Se detalla que un costo logístico es considerado como un gasto que se genera por las acciones de almacenamiento. Es por ello por lo que se busca que este no sea elevado, ya que en la actualidad genera que se pierda mercado a costa de otros



factores como lo son la calidad, cantidad y tiempo.

La logística presenta como finalidad satisfacer la demanda en relación con la calidad de servicio y costo. Para una organización garantizar la calidad del producto o servicio que se ofrece a un costo menor es considerado una ventaja competitiva. La logística permite gestionar de forma adecuada los requerimientos por ejemplo gestiona los locales, recursos humanos y el financiamiento más razonable. La buena planificación logística presenta los siguientes objetivos que son conseguir los materiales en los medios adecuados, minimizar los gastos de transporte, formando grupos de cargas y disminuyendo etapas y distancias en el recorrido. También se busca disminuir los costos de manipulación. Reduciendo los stocks que se generan innecesariamente, así como restar el espacio y el número de espacios para almacenamiento. (Escudero, 2013, pág. 6)

Por lo que, se puede aseverar que el objetivo de logística es proponer una demanda insuperable con respecto al nivel de servicio, generando un costo menos. Para ellos se debe proporcionar los productos que son necesarios, en el periodo correcto con la cantidad establecida por la demanda. (Mora, Los indicadores claves del desempeño, 2008, pág. 32)

2.2.2.4. Ventajas de la logística

Las ventajas de la logística según (Malisani, 2008, pág. 10) son:

- Coordinación con los proveedores
- Mejora a la rotación de los inventarios
- Servicio o producción más seguros
- Reduce costos de los productos en el punto de venta
- Ahorro en embalaje y manipulación de inventarios-
- Evita duplicidad de esfuerzos
- Reduce en tiempo de entrega a los clientes



- Satisfacción plena de los clientes

2.2.2.5. Desventajas de la logística

Las siguientes desventajas según (Malisani, 2008, pág. 10) son:

- Ubicación de las dependencias logísticas en la organización no lista
- Excesiva influencia del gerente de logística
- Excesiva influencia de producción
- Toma de decisiones apresuradas o interesadas
- Capacitación de personal
- Requiere de inversiones elevadas
- Pueden colapsar varias áreas dentro de la empresa

2.2.2.6. Tipos de logística

Refiere (Calderón S. , 2011) que los tipos de logística son:

a. Logística de Aprovisionamiento

Conjunto de las actividades que tienen como objetivo asegurar las entregas deseadas por la empresa de las referencias y las cantidades deseadas de primeras materias, productos semi-acabados, equipamientos, en las mejores condiciones de coste. La realización de este proceso implica la definición de una política de aprovisionamiento (método de gestión de los aprovisionamientos, los leadtime de entrega, gestión del transporte upstream, establecimiento de la red de proveedores, un sistema de información). (Malisani, 2008, pág. 11)

b. Logística de Distribución

Conjunto de las actividades que tienen como objetivo asegurar las entregas deseadas por el cliente y/o consumidor final de las entidades



deseadas de productos acabados en las mejores condiciones de coste. La realización de este proceso implica la definición de una política de distribución (método de gestión de las existencias de productos acabados, los leadtimes de entrega, gestión del transporte downstream, subcontratación a prestadores de servicios logísticos). (Malisani, 2008, pág. 11)

c. Logística de Producción

Conjunto de actividades que tienen como objetivo asegurar la disposición de las entregas deseadas por las diferentes unidades de producción de las referencias y las cantidades deseadas de primeras materias e insumos de producción en las mejores condiciones de coste. La realización de este proceso implica la definición de reglas de gestión (modelo de pilotaje de los flujos, la gestión de las existencias de insumos de producción, gestión del transporte entre las ubicaciones de almacenamiento y las líneas de producción. (Malisani, 2008, pág. 11)

2.2.2.7. Elementos del Sistema Logístico

Indica Gómez & Acevedo (2006) que “Dada la necesidad de integración que impone la logística, la teoría de sistemas se convierte en una valiosa concepción de trabajo, ya que no es posible hablar de la logística como un elemento de trabajo sino como un sistema de actividades” (pág. 16). El sistema logístico tiene la misión de llegar al cliente en el momento demandado con el producto necesitado y a un costo ventajoso para el cliente. Es por eso que puede considerarse como punto central de la logística al producto. El desarrollo del sistema logístico debe ser sistemático e implica:

- Concebir a la empresa funcionando en integración con su entorno.
- Concebir a la empresa como una cadena armónica de eslabones que se inicia en el cliente, transcurre por la empresa y concluye y reinicia en el cliente.
- La empresa más que un proceso de producción lo que realiza es un ciclo



de reproducción que va del aseguramiento a la producción y de ahí a la venta.

- Tomar decisiones oportunas y con criterios de sistema.
- Eliminación sistemática del despilfarro, o sea todo aquel gasto que no aporta valor al producto.
- Pasar de la filosofía de vender productos al cliente a la de satisfacer una necesidad del cliente, o sea, una filosofía de servicio.
- Integrar a las decisiones los criterios e intereses de los clientes y proveedores.
- Estructurar una organización flexible que permita una elevada capacidad de reacción con bajos costos.
- Pasar de la dirección por funciones a la dirección de procesos.
- Adoptar una política de gestión total de la calidad.
- Considerar a los flujos informativos y materiales que ocurren en la empresa como un flujo único.

Cadena de Suministro

Conjunto de empresas eficientemente integradas por los proveedores, los fabricantes, distribuidores y vendedores mayoristas o detallistas coordinados que busca ubicar uno o más productos en las cantidades correctas, en los lugares correctos y en el tiempo preciso, buscando el menor costo de las actividades de valor de los integrantes de la cadena y satisfacer los requerimientos de los consumidores. (Pohlen, 2001)

Para analizar los elementos del Sistema Logístico se hace necesario enfocar los mismos desde el punto de vista de los recursos que conforman el sistema y las actividades que se realizan por la interacción de dichos recursos. (Gómez & Acevedo, 2006, pág. 16)

Los recursos básicos que conforman un sistema logístico son el hombre, medios de trabajo y objetos de trabajo. La gestión de los sistemas logísticos



desde el punto de vista de los recursos consiste en determinar, monitorear y ajustar las variables de los mismos que garanticen eficientemente atender el mercado-objetivo con el nivel deservicio fijado (Gómez & Acevedo, 2006, pág. 16) Las actividades que deben ejecutarse en los sistemas logísticos son:

A. Actividades asociadas al flujo material

- Servicio al cliente
- Transportación
- Almacenamiento
- Fabricación/ procesamiento
- Manipulación

B. Actividades asociadas al flujo informativo

- Tratamiento de los pedidos
- Planificación y control
- Gestión de información
- Gestión de los procesos materiales
- Compras

C. Actividades de apoyo

- Gestión de personal
- Aseguramiento de equipos e instalaciones

Al organizar o diseñar los sistemas logísticos con relación a las actividades debe definirse:

- La red de actividades y subactividades que para las características y objetivos del sistema en específico deben ejecutarse (ni uno más ni



una menos).

- El procedimiento más racional y eficiente para ejecutar cada actividad.
- La asignación de responsabilidades por la ejecución de cada actividad.
- Establecer normativas que prefijen el nivel de resultados y eficiencia que debe alcanzarse en la ejecución de cada actividad.

Durante el funcionamiento de los sistemas logísticos debe lograrse la toma oportuna y eficiente de decisiones de acuerdo a los procedimientos establecidos para cada actividad. “El diseño de los sistemas logísticos tiene como tarea conformar un sistema integrado de recursos y actividades que garantice el menor costo total posible para atender el mercado-objetivo con el máximo nivel de servicio al cliente” (Gómez & Acevedo, 2006, pág. 17).

2.2.2.8. Dimensiones de la Gestión Logística

Por su parte, Marthans (2008) hace mención a las siguientes dimensiones de la gestión logística:

A. Gestión de compras

Es el área funcional de la empresa encargada de adquirir los materiales necesarios para las operaciones de la empresa en la cantidad necesaria en el momento y lugar preciso de la calidad adecuada y el precio más conveniente asegurando así la continuidad de las operaciones. (Carreño, 2016, pág. 195)

Las compras no vienen a ser más que las actividades debidamente organizadas mediante las cuales se materializan las necesidades de abastecimiento de una empresa. Es la forma cómo se concretiza las adquisiciones de aprovisionamiento para la empresa. . (Malisani, 2008, pág. 59)



a. Recepción de la solicitud de productos

La solicitud de productos es un documento físico y/o virtual que establece una necesidad a satisfacer; con este documento inicia el proceso de compras. Estas solicitudes se emiten porque el área de producción de la empresa requiere ser abastecido por el stock de materiales del almacén para la ejecución de sus actividades diarias; sin embargo, en algún momento, se da la necesidad de renovar dichos stocks, generando esta situación la solicitud de productos. (Carreño, 2016, pág. 200)

Más allá de si la solicitud de productos proviene del almacén o de cualquier área funcional de la empresa, se debe designar personas de cierto nivel en la empresa autorizada para emitir dichas solicitudes de productos. Es importante recalcar que una solicitud no es una orden a ser cumplida; el área de compras, luego de un análisis cuidadoso, debe determinar la cantidad a comprar y las condiciones que se ajusten mejor a las necesidades de toda la organización. (Carreño, 2016, pág. 200)

Los datos que debe tener una solicitud de productos son los siguientes:

- Fecha de emisión de la solicitud de productos.
- Descripción del o los artículos, con su código y norma, si es que lo tuviera.
- Cantidad pedida y unidades.
- Fecha máxima de llegada del producto al lugar de entrega.
- Utilización que se dará al artículo.
- Existencias disponibles, consumos pasados.
- Lugar de entrega.
- Área que lo solicita.
- Firmas y autorizaciones correspondientes.



b. Selección de proveedores

Si la compra procede, el siguiente paso residirá en identificar el o los proveedores que suministraran el material (Carreño, 2016, pág. 203)

Para ello se siguen los siguientes pasos:

b.1. Solicitud de posibles proveedores

No todos los proveedores son aptos para abastecer el material solicitado y cumplir con los requerimientos de servicio post venta requerida. Por ello, compras deberá recurrir a sus registros históricos y a sus estudios de proveedores para determinar qué proveedores pueden ser los candidatos a suministrar el producto. (Carreño, 2016, pág. 202)

b.2. Solicitud de cotizaciones

Una vez identificados los posibles proveedores, se les solicitaran las cotizaciones. La solicitud de cotización es el documento mediante el cual se hace conocer al proveedor las necesidades de la empresa y se solicita información sobre las condiciones en las que el proveedor puede satisfacer esta necesidad. (Carreño, 2016, pág. 202)

La información que contiene una solicitud de cotización es la siguiente:

- Fecha de emisión de solicitud de cotización.
- Descripción del artículo.
- Cantidad que se solicita y unidades.
- Fecha de vencimiento en la recepción de cotizaciones.
- Fecha máxima de llegada al punto de entrega.
- Punto de entrega.



- Inspección a la que se someterán los artículos comprados.
- Otras consideraciones: calidad requerida, parámetros de evacuación, etc.

La solicitud de cotización debe pedir a los proveedores la siguiente información:

- Precios
- Condiciones de pago
- Plazo de entrega al que se compromete
- Las observaciones que el proveedor considere pertinentes.

b.3. Selección del proveedor

Una vez recibidas las cotizaciones de los proveedores se procede a la selección del proveedor adecuado. Muchas veces, se comete el error de enfocarse solo en el precio sin tener en cuenta dimensiones del servicio que pueden resultar gravitantes. (Carreño, 2016, pág. 203)

- Tiempo de espera.
- Desempeño de la puntualidad.
- Flexibilidad en el suministro.
- Frecuencia de la entrega/ tamaño mínimo del lote.
- Calidad del suministro.
- Costo del transporte entrante.
- Términos del precio.
- Capacidad de coordinación de la información.
- Capacidad de colaboración en el diseño.
- Tipos de cambio, impuestos y derechos.



c. Emisión de la orden de compra al proveedor

El proveedor que haya sido seleccionado recibirá la orden de compra del fabricante. En este documento se establece una relación contractual entre el proveedor y el fabricante. El proveedor está obligado a suministrar los productos en los plazos estipulados y el comprador al pago de dichos productos según el calendario acordado. La orden de compra es el documento más importante emitido por el área de compras y por lo tanto, su preparación debe ser planificada cuidadosamente (Carreño, 2016, pág. 206). La información que debe contener toda orden de compra es la siguiente:

- Fecha de emisión.
- Número de la orden de compra (correlativo de compras).
- Nombre y dirección de la empresa que recibe la orden.
- Descripción del artículo, código, norma.
- Cantidad que solicita y unidades.
- Instrucciones sobre entrega (lugar y fecha).
- Cronograma de facturación y condiciones de pago.
- Precios.
- Algunas cláusulas adicionales pertinentes.
- Firmas y autorizaciones correspondientes.

Las cláusulas más comunes contenidas en una orden de compra son las siguientes:

- La aceptación de los productos está sujeta a la inspección de calidad.
- En caso de no recibir los productos en los plazos estipulados se procederá a aplicar penalidades por los retrasos o a cancelar la orden.



- Si el precio no está estipulado en la orden, la facturación se hará a un precio no mayor al pagado en la última transacción.
- En caso de encontrarse artículos dañados, se tomaran medidas. Además del proveedor, se debe entregar internamente una copia de la orden de compra al usuario para que pueda conocer las condiciones y plazos de la compra; a finanzas, para que programe los pagos al proveedor, al almacén, para que planifique los recursos necesarios para el almacenamiento; y a contabilidad, para que registre las obligaciones en los libros contables respectivos. (Carreño, 2016, pág. 207)

d. Seguimiento y recepción de la compra

Indica que el trabajo de compras no termina en la emisión de la orden. Para garantizar la continuidad de las operaciones hay que asegurarse de que la compra será recibida el día acordado, caso contrario se deben tomar acciones para evitar el desabastecimiento. (Carreño, 2016, pág. 207)

Debido a la gran variedad de materiales que se compran, la labor de seguimiento debe estar enfocada en aquellos materiales que son considerados críticos; es decir, aquellos que pueden paralizar la producción o generar pérdidas de ventas. El seguimiento puede consistir en una simple llamada telefónica o un informe por escrito solicitando el grado de avance de la producción. En algunos casos, cuando los montos comprados son grandes, se requerirá una visita a las instalaciones del proveedor para verificar in situ el avance del pedido. La labor de seguimiento termina cuando llegan los artículos comprados al almacén de la empresa. En esta etapa se realiza la recepción e inspección de la mercadería recibida. (Carreño, 2016, pág. 207)



La labor de recepción es una labor que corresponde al almacén. En ella se verifican las cantidades recibidas y el estado de conservación de las mismas. Una orden utilizada para que el personal de recepción anote las cantidades recibidas y luego las compare con las especificadas en la orden de compra digital. Cuando se detectan faltantes, productos deteriorados, en mal estado de conservación, productos que no fueron pedidos, entre otros, se informa a compras de estas incidencias para el envío posterior de los bienes faltantes o el descuento respectivo en la factura del proveedor, según las especificaciones acordadas en la orden de compra. (Carreño, 2016, pág. 207)

Por último, compras debe verificar la satisfacción del usuario interno realizando encuestas de evaluación, las que deben enfocarse tanto en el desempeño del producto comprado como en las posibilidades de mejora y/o en otros aspectos que sea de interés del usuario.

e. Liquidación de facturas

El siguiente paso en el proceso de compras es la liquidación de las facturas que nos hace llegar el proveedor de los productos entregados, que consiste en la comprobación y aprobación de las mismas. Las diferencias resultantes de comparar la factura con la orden de compra y el informe de recepción deben ser comunicadas al vendedor para su corrección o ajuste. Es importante considerar los descuentos por pronto pago que en algunos casos ofrece el vendedor. (Carreño, 2016, pág. 208)

f. Mantenimiento de registros

Los registros y archivos se llevan con la finalidad de ubicar fácilmente cualquier documento relacionado con las compras y poder demostrar así la transparencia de las compras efectuadas. La información



generada por un proceso de compras es extensa y no toda tiene el mismo grado de importancia para todas las empresas. (Carreño, 2016, pág. 208)

Plantea que es necesario llevar registros de los siguientes puntos:

f.1. Pedidos

Los pedidos de productos sirven para sustentar los procesos de compra realizados. Es por ello que resulta importante archivarlos. (Carreño, 2016, pág. 208)

f.2. Órdenes de compra

Es importante tener un registro de las órdenes de compra y contratos gestionados por el área de compras. Cuando la compra tiene entregas parciales, se deben conocer las cantidades recibidas y las cantidades por recibir, las fechas de entregas y el calendario de pagos al proveedor, pues todo ello representa información útil para la absolución de consultas de las demás áreas funcionales sobre los pedidos y los pagos efectuados. (Carreño, 2016, pág. 209)

f.3. Proveedores

Tener registros actualizados de los proveedores actuales y potenciales de la empresa, vendedores, personas de contacto, productos que ofrecen, registros de las visitas realizadas a la planta y las inspecciones realizadas, informes de las reuniones de trabajo, del desempeño del proveedor en cuanto al cumplimiento de los plazos de entrega y la exactitud de la entrega, entre otras cosas, es información que nos ayuda a ubicar a los proveedores rápidamente cuando surja la necesidad de hacerlo. (Carreño, 2016, pág. 209)



f.4. Cotizaciones

Las cotizaciones recibidas de los distintos proveedores sirven para sustentar la selección del proveedor realizada por compras. Los precios pactados y las condiciones estipuladas en la cotización sirven para elaborar la orden de compra. (Carreño, 2016, pág. 209)

f.5. Materiales

Llevar un registro organizado de los materiales usados en la empresa, con su identificación correcta, características, fuentes de suministros, etc., así como incluir los materiales alternativos, los nuevos materiales, las pruebas efectuadas y sus resultados, resulta útil para la agilización de los procesos de compra. (Carreño, 2016, pág. 209)

B. Inventario

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. (Diaz, 1999)

b. Clasificación de stocks

b.1. Por el tipo de actividad de la empresa

Empresas industriales, constituidas por los fabricantes y sus proveedores (Carreño, 2016, pág. 36) . El stock puede ser:



- **Materias primas, partes y componentes**

Necesarias para asegurar la continuidad de los procesos productivos de la empresa. El ritmo de salidas de las materias primas va de la mano con el ritmo del proceso productivo de la empresa. (Carreño, 2016, pág. 36)

- **Productos en proceso**

Estos productos pueden venir del exterior o ser producidos en la misma empresa. Si vienen del exterior, su gestión es similar a la gestión de las materias primas; en el caso de ser producidos por la propia empresa, se encuentran a la espera de entrar a una siguiente etapa en el proceso productivo. (Carreño, 2016, pág. 36)

- **Productos terminados**

Son los productos que ya han pasado por todos los procesos productivos de la empresa y están listos para su venta o consumo por la propia empresa. En los almacenes que gestionan estos productos las recepciones están determinadas por las salidas de producción y los despachos se realizan según llegan los pedidos de los clientes. (Carreño, 2016, pág. 37)

- **Repuestos**

Están constituidos por todos los artículos y/o repuestos de las maquinarias y equipos de la empresa productora. Su presencia es importante porque evita paradas de producción que pueden acarrear importantes costos. (Carreño, 2016, pág. 37)

- **Suministros industriales**

Utilizados para asegurar la conservación y limpieza de los equipos y maquinarias de la empresa. (Carreño, 2016, pág. 37)

Las empresas comerciales, constituidas por los distribuidores,



mayoristas, minoristas, entre otros. En estas empresas, los stocks reciben el nombre de mercancías o mercaderías y pueden ser de:

- **Artículos básicos**

Constituidos por los artículos principales que comercializa la empresa. (Carreño, 2016, pág. 37)

- **Artículos complementarios**

Constituidos por aquellos artículos que complementan la oferta comercial de la empresa. (Carreño, 2016, pág. 37)

- **Artículos fallados**

Son los artículos que tienen fallas, ya sean estas de origen o producto de un mal uso de los clientes. (Carreño, 2016, pág. 37)

- **Artículos obsoletos**

Son aquellos que pertenecen a temporadas de comercialización pasada y requieren una acción comercial como rebajas de precio o campañas promocionales para su venta inmediata. (Carreño, 2016, pág. 37)

b.2. Por la naturaleza de su demanda

- **Inventarios con demanda independiente**

Este tipo de stocks pertenece al sector de la comercialización y distribución. La demanda independiente se caracteriza porque es originada en varios puntos y porque cada uno de dichos puntos demanda una pequeña fracción de la demanda total, independiente de los demás y con una frecuencia aleatoria. (Carreño, 2016, pág. 38)

- **Inventarios con demanda dependiente**

Este tipo de stocks pertenece al sector de la producción, por ejemplo: materias primas, productos en proceso, partes,



etcétera y se caracteriza porque su demanda depende de otro producto; por lo general, el producto terminado que tiene demanda independiente. (Carreño, 2016, pág. 38)

b.3. Por el papel que desempeñan

- **Stock normal o activo**

Es aquel que necesita para afrontar la demanda de procesos productivos o procesos comerciales de la cadena de suministro. (Carreño, 2016, pág. 38)

- **Inventario de seguridad o reserva**

Es aquella cantidad de productos que debe existir en el almacén, la cual permite afrontar cualquier demora eventual en la entrega por parte del proveedor, así como incrementos imprevistos en la demanda de los clientes. (Carreño, 2016, pág. 39)

- **Inventario promedio**

Es la cantidad de stock medio que se ha tenido en un periodo de tiempo dado. Corresponde a la mitad del stock normal. (Carreño, 2016, pág. 40)

c. Rotación y cobertura

La rotación de un artículo indica el número de veces que se ha despachado el inventario promedio de ese artículo en un periodo de tiempo específico; en otras palabras, es el cociente que resulta de dividir las salidas de un artículo entre el inventario promedio de dicho artículo. (Carreño, 2016, pág. 48)

En las finanzas, se calcula la rotación como el costo de las existencias vendidas dividido por las existencias promedio al costo durante un periodo de tiempo dado.

Las principales ventajas de tener una alta rotación son:



- Disminución de las necesidades de existencias.
- Disminución de los costos de posesión de las existencias.
- Disminución de los gastos necesarios para el almacenamiento.

La cobertura es un concepto muy usado en las empresas de la cadena de suministro que pertenecen al rubro comercial e indica el número de días de venta que se puede atender con el stock actual.

d. Kárdex

Es un documento físico o electrónico que registra las transacciones de ingresos y las salidas de un almacén. Se consideran ingresos a las entradas de producción, transferencias entre almacenes y/o devoluciones de los clientes, entre otros. Son salidas las ventas, transferencias, las devoluciones a proveedores, etcétera. (Carreño, 2016, pág. 49)

e. Costos de roturas del stock

Son costos relacionados con la falta de existencias cuando esta se necesita. En el sector productivo, la carencia de los materiales necesarios para abastecer al sistema productivo puede significar paradas de producción, costos de mano de obra no utilizada, entre otros. En el sector comercial, un almacén de productos terminados que no tiene stock para atender los pedidos de los clientes genera costos por pérdidas de venta y/o costos de gestión de pedidos pendientes si es que el cliente está dispuesto a esperar por sus pedidos. . . (Carreño, 2016, pág. 60)

El costo por pérdida de venta está relacionado con el beneficio o margen que la empresa deja de percibir por no atender el pedido y por el posible efecto negativo que representa este mal servicio en las ventas futuras.



Los costos de gestión de pedidos pendientes están relacionados con el uso de transportes especiales, más rápidos y caros, horas extras de mano de obra para preparar el pedido o cualquier otro costo adicional de no atender un pedido dentro del proceso normal de despacho de la empresa. También es necesario incluir el posible efecto negativo que representa el mal servicio sobre las ventas futuras.

C. Almacén

Es un sistema que combina infraestructura, recursos humanos, maquinarias, equipos y procesos para labores de conservación o almacenamiento de inventarios y manipulación de los mismos que requieran las empresas participantes de la cadena de suministro. Las actividades que se realizan en un almacén y los principios utilizados para el almacenamiento lo estudiaremos a través del ciclo de almacenamiento. El almacenamiento, supone esencialmente, el ordenamiento adecuado de los artículos, ubicándolos y cuidándolos, de modo que faciliten la rápida preparación y atención de los pedidos del cliente o usuario, en condiciones de ser usados oportunamente. O sea, que los principales aspectos de esta actividad, se reducen a un control de la exactitud de sus existencias, al mantenimiento de la seguridad, a la conservación de los materiales y a la reposición oportuna de ello. (García, 2008, pág. 75)

c.1. Tipos de almacén

En la cadena de suministro vamos a distinguir dos tipos básicos de instalaciones: el primer tipo, orientado al almacenamiento y/o conservación de los materiales; y el segundo tipo, orientado a facilitar el flujo de materiales. . (Carreño, 2016, pág. 96)

- Almacén de uso general

Este tipo de almacenes está orientado a facilitar la conservación adecuada de los inventarios de la empresa, los que serán almacenados durante cierto tiempo hasta la utilización. El



objetivo principal de este tipo es el máximo aprovechamiento del espacio cubico de almacenamiento con la consiguiente reducción de costos. . (Carreño, 2016, pág. 96)

Las empresas en la cadena de suministro utilizan este tipo de almacenes principalmente para: acoplar la oferta con la demanda, lograr los beneficios de los lotes económicos de compra y/o producción descritos anteriormente, aprovechar las fluctuaciones de los precios de determinados productos, por ejemplo, los commodities, comprando en grandes cantidades cuando el precio está bajo para anticiparse así a los periodos en los que el precio de los commodities sube.

Dado que la actividad de almacenamiento esta inducida por la necesidad de ahorros en otras actividades, se pone especial énfasis en que el almacenamiento sea realizado eficientemente; es decir, a bajos costos para maximizar el beneficio esperado. También dentro de esta categoría se encuentran los almacenes aduaneros que guardan mercadería a la espera de la culminación de una operación de importación o exportación y/o la cancelación de las cargas arancelarias correspondientes.

- **Plataformas de consolidación**

Este tipo de instalaciones está orientado a facilitar el traslado eficiente de los materiales. Se utilizan plataformas de consolidación cuando se tienen envíos pequeños originados en varios puntos distintos con un mismo punto de destino ubicado, generalmente, a una gran distancia. El traslado de dichos envíos se puede hacer de manera inmediata e independiente con los consiguientes costos altos que significa movilizar camiones con pequeños envíos a grandes distancias. (Carreño, 2016, pág. 96)



- **Plataformas de expedición**

Se usan en cierto sentido, en el caso opuesto a aquellos en los que se aplica el uso de una plataforma de consolidación. En este caso, se tiene un solo punto de origen que debe realizar envíos pequeños a varios puntos de destino localizados a gran distancia del punto de origen. El traslado de dichos envíos se puede realizar de manera independiente, con los respectivos costos altos que significa movilizar camiones con envíos pequeños a grandes distancias. (Carreño, 2016, pág. 99)

- **Plataformas de cross dock**

Al igual que las dos plataformas anteriores, este tipo de instalaciones están orientadas a facilitar el flujo de los materiales en la cadena de suministro. Se utilizan plataformas de cross dock cuando se tienen múltiples puntos de origen con envíos pequeños que deben entregarse a múltiples puntos de destino. El traslado de dichos envíos se pueden realizar de manera independiente desde cada punto de origen a cada punto de destino, con los consiguientes costos altos que representa movilizar varios camiones con envíos pequeños a múltiples puntos de destino. (Carreño, 2016, pág. 101)

- **Centros de distribución**

Son instalaciones que combinan las capacidades de almacenamiento con las capacidades de las plataformas de expedición y de Cross dock, las cuales coexisten dentro de la misma instalación, con lo que logran mover los stocks a grandes velocidades y mantener bajos bajo los costos de operación. (Carreño, 2016, pág. 103)

Es muy común encontrar la realización de servicios de valor



agregado en los centros de distribución, aunque hay que dejar claro que dichos servicios no son exclusivos de los centros de distribución pues también se pueden realizar en otro tipo de instalaciones.

Un servicio de valor agregado cambia las características físicas de los productos para entregarlos de una manera personalizada a su destino. Algunos ejemplos de servicios de valor agregado son el etiquetado de productos, el armado de promociones, los embalajes sencillos, la reparación, el acondicionamiento, etcétera.

c.2. Manejo de materiales en un almacén

El manejo de materiales de un almacén está relacionado con la ejecución de las actividades del ciclo de almacenamiento y su objetivo es la realización de dichas actividades de manera eficiente buscando lograr simultáneamente lo siguiente:

- Elevar la productividad del almacén
- Mantener bajos los costos de operación del almacén.
- Mantener una alta utilización de la infraestructura de almacenamiento. (Carreño, 2016, pág. 105)

Para organizar adecuadamente el manejo de materiales y lograr los objetivos planteados, es preciso establecer lo siguiente:

- Definición de las unidades de manipulación del almacén.
- Principios para la localización de materiales dentro de un almacén.
- Organización del layout del almacén.
- Reglas para el flujo de salida.
- Sistema de codificación.



c.3. Unidades de manipulación

Al momento de definir unidades logísticas de manipulación de un almacén es preciso identificar los estándares existentes al respecto. Para comenzar, hay que decir que la unidad de manipulación estándar por excelencia es el pallet, el cual es una plataforma de madera, cartón o plástico que permite el agrupamiento de carga sobre su superficie con el objetivo de facilitar las actividades de almacenamiento y transporte. (Carreño, 2016, pág. 105)

Si bien es cierto la unidad estándar por excelencia es el pallet, no es la única unidad logística a considerar, también caben citar como unidades logísticas a estandarizar los contenedores- muy usados en las cadenas de supermercados, las cajas, bandejas, bidones, sacos, etc.

Al momento de establecer los estándares para las unidades de manipulación es preciso tomar en cuenta el impacto que cada una de ellas tiene sobre las demás. Por ejemplo, al definir las dimensiones estándares de las cajas, debemos tener en cuenta que estas se apilarán sobre pallets; por lo tanto, las dimensiones de las cajas deben aprovechar al máximo la superficie del pallet.

Otro aspecto al momento de definir las unidades de manipulación es lo importante que resulta equiparar las unidades logísticas de entrada con las unidades logísticas de salida. Es decir, si un almacén recibe productos en pallets, lo ideal sería despachar en los mismos pallets sin ruptura de carga, con lo cual todas las operaciones del ciclo de almacenamientos vuelven más sencillas y eficientes. Para un almacén lo ideal es que las unidades logísticas de entrada y salida coincidan y, a su vez, sean lo más grande posible para minimizar los movimientos en el almacén; sin embargo, en la práctica, esto no suele ser así.



c.4. Principios para la localización de materiales en un almacén

El problema de la localización de materiales dentro del almacén consiste en decidir la distribución física de los productos dentro de los almacenes con el objetivo de:

- Minimizar los costos de manipulación de mercancías.
- Minimizar las distancias totales recorridas en los almacenes.
- Ajustarse a las necesidades de la preparación de pedidos.
- Maximizar la utilización de los espacios.
- Evitar las incompatibilidades entre los diferentes tipos de mercancías.
- Reducir las posibilidades de accidentes o siniestros.
- Facilitar el control sobre los materiales.
- Mejorar la seguridad en el almacén.

Para el logro de estos objetivos, existen varios principios a tener en cuenta al momento de ubicar un producto determinado en un almacén. Por ejemplo, para aquellos productos de gran demanda o alta rotación es recomendable una ubicación cercana a las zonas de recepción o despacho, evitando así recorridos largos e innecesarios. Para ello, se realizará una clasificación ABC en función a la demanda o rotación y localizaremos los productos en función a dicha clasificación. (Carreño, 2016, pág. 107)

c.5. Ciclo de almacenamiento

El ciclo de almacenamiento se refiere a las actividades que necesariamente deben realizarse en el funcionamiento de todo almacén. Estas actividades constituyen los deberes que tiene el almacén para lograr la finalidad que le corresponde dentro de la organización a la cual pertenece. Estos deberes constituyen también,



las funciones de los elementos que generalmente forma el almacén (Marthans, 2008, pág. 304). El ciclo de almacenamiento de los productos está construido por las siguientes etapas:

- Recepción

Esta actividad, constituye el primer paso del ciclo de almacenamiento, y es el acto de tomar la posesión física de los bienes adquiridos por la empresa, (generalmente por Compras), y de la verificación de las mercancías que trae el proveedor. Es algo más que la simple aceptación de dichos bienes, por cuanto se requiere que constantemente esté preparada para contribuir a la operación continua de las actividades, evitando demoras o paralizaciones, así como verificando la exactitud y calidad de lo que se recibe. (Carranza & Sabria, 2004, pág. 78)

- Almacenamiento

Es el segundo paso del ciclo y consiste en el internamiento y acondicionamiento de los materiales, (previamente recibidos y verificados), ordenándolos adecuadamente según su código de ubicación, de modo que facilite la rápida preparación y despacho de los pedidos del cliente o usuario. Los principales aspectos de esta actividad, son: el control de la exactitud y la conservación de los materiales. Debe implementar los ambientes necesarios, según el tipo de bien a guardar, considerando factores como temperatura, humedad, ventilación, etc. (Marthans, 2008, pág. 325)

- Preparación de pedidos

Esta tercera etapa de ciclo de almacenamiento consiste en la extracción de los materiales pedidos desde el sistema de almacenamiento en donde estén ubicados. El recorrido para la extracción de pedidos también es conocido como picking o surtido de pedidos, y debe de ser organizado de maneras tal que se



incremente la densidad del recorrido medida según las unidades logísticas extraídas por metro lineal recorrido.

Es necesario destacar que la preparación de pedidos requiere de una gran cantidad de recursos de mano de obra necesarios para su realización; por ello, se le considera la actividad más crítica dentro del ciclo de almacenamiento.

- Despacho

Los requisitos de los usuarios o consumidores, deben ser atendidos con prontitud, por lo cual se hace necesario contar en la organización, con un elemento cuyo papel principal, consiste en atender los requerimientos de los usuarios, encargándose de la distribución o entrega de las mercaderías solicitadas, convenientemente empacadas y asegurándose que la cantidad y calidad de los artículos o materiales, sean adecuados. (Mora, 2011, pág. 46)

- Control de stocks

Es el proceso mediante el cual, a través de un sistema de registros o informes, se mantienen los datos necesarios, referentes a la cantidad, ubicación, ubicación y condiciones de los materiales o artículos disponibles en un almacén, por recibir o por entregar. Asimismo, mediante dicho proceso se determina la cantidad de artículos disponibles para las salidas, se mantienen los registros exactos donde su ubicación y se registran las salidas efectuadas. (Marthans, 2008, pág. 433)

c.6. Estanterías de almacenamiento

Al momento de escoger el tipo de estanterías a utilizar se puede seleccionar entre dos modelos distintos: el modelo frontal y el de



acumulación (Carreño, 2016, pág. 124) Los criterios para seleccionar el modelo adecuado están relacionados principalmente con:

- La variedad de artículos a almacenar.
- La cantidad a almacenar por cada tipo de artículo.
- Las reglas para el flujo de salida de los productos.

c.7. Equipos de manipulación

- Transportadores de pallets

Son equipos utilizados en el almacén para el desplazamiento horizontal de los pallets, con una capacidad que va de 1 a 3 toneladas. Se clasifican en dos tipos principalmente: manuales y eléctricos. (Carreño, 2016, pág. 128)

Los transportadores manuales requieren del esfuerzo humano para levantar el pallet. Están previstos de un timón que, por medio de un movimiento repetido, acciona una bomba hidráulica que levanta el pallet.

Los transportadores eléctricos tienen un motor que realiza tanto los desplazamientos horizontales como la elevación de la carga hasta aproximadamente 20 cm sobre el nivel del suelo, lo suficiente para realizar su traslado horizontal. Algunos poseen un dispositivo que permite el movimiento horizontal de las horquillas para realizar con mayor precisión y facilidad el acomodo de las cargas en lugares estrechos. Además, los transportadores eléctricos pueden llevar al operador a bordo o no. Cuando lo llevan a bordo, este puede ir sentado o de pie en una pequeña plataforma, mirando de costado a la carga. Esta posición facilitará el cambio de marcha de adelante hacia atrás, muy constante en los almacenes.



D. Medios de transporte

El transporte permite el traslado físico de productos entre instalaciones de la cadena de suministro bajo los siguientes medios: el acuático, en sus modalidades marítima, fluvial y lacustre; el terrestre, en sus alternativas carretero y ferroviario; el medio aéreo; y, finalmente, los ductos. (Carreño, 2016, pág. 153)

d.1. Carga a transportar

Es un conjunto de bienes arreglados de forma determinada para que su transporte y almacenamiento se realicen con facilidad y rapidez (Carreño, 2016, pág. 153) Desde el punto de vista del transporte, la carga puede ser clasificada en los siguientes tipos:

d.1.1. Carga general

Es aquel tipo de carga conformada por productos que requiere el uso de algún envase o embalaje, como sacos, cajas, pallets y que se transportan en cantidades más pequeñas que la carga a granel (Carreño, 2016, pág. 154). Este tipo de carga se clasifica en función de su grado de preparación:

- Carga suelta (o de preparación mínima)

Constituida por aquellos productos que se transportan o manipulan individualmente es decir en forma separada. A este tipo de carga corresponden los bultos, fardos, paquetes y sacos, entre otros. (Carreño, 2016, pág. 154).

- Carga unitarizada (o carga preparada)

Está compuesta por productos agrupados en unidades estándar de transporte y almacenamiento, las cuales pueden ser pallets o contenedores. La unitarización de la carga es



importante porque establece estándares para la manipulación internacional. Sin estos estándares no sería posible el actual desarrollo alcanzado por la distribución física internacional. (Carreño, 2016, pág. 154).

d.1.2. Carga a granel

El transporte de gránulos sólidos y líquidos, tales como el carbón, la cebada, el maíz, el petróleo, entre otros, se realiza bajo la modalidad de granel, lo cual no requiere el uso de embalaje ni de agrupamiento unitarización de la carga. Por lo general, este tipo de productos se almacenan en silos o tanques y se manipulan con bandas transportadoras o ductos. (Carreño, 2016, pág. 154).

La naturaleza de la carga determina la elección del transporte y los cuidados que se debe tener. La carga según su naturaleza y cuidado puede ser:

- Carga perecedora

Corresponde a que el tipo de productos que tienen un tiempo de vida determinada al cabo del cual perece o se degrada. Su transporte requiere el control de una temperatura para su conservación adecuada. Adicionalmente requerida de preservantes envases especiales de etc. (Carreño, 2016, pág. 154)

- Carga frágil

Es aquel tipo de productos quebradizos que se hacen pedazos con facilidad, como la loza, el vidrio, etcétera. Por lo tanto, su manipulación, transporte y almacenamiento debe realizarse con mucho cuidado. El embalaje tiene mucha importancia para este tipo de productos porque determina su



conservación. Otro aspecto importante es el mercado el mercad, el cual debe indicar los cuidados que se deben tener al manipularlo, la forma correcta de almacenarlo, etcétera. (Carreño, 2016, pág. 154)

- Carga peligrosa

Es aquel tipo de carga que tiene naturaleza explosiva, inflamable, radiactiva o cualquier otra característica que represente el riesgo de provocar accidentes, daños a la naturaleza, al vehículo que la transporta, etcétera. (Carreño, 2016, pág. 154)

- Carga de dimensiones y/o pesos especiales

Es de tipo de carga se diferencia de las demás debido a que su manipuleo y transporte requiere de un manejo y cuidados especiales; por ello, se cobran sobretasas adicionales que están incluidas en el flete. (Carreño, 2016, pág. 154)

E. Distribución física

e.1. Canales de distribución

Es un sistema formado por un conjunto de empresas que consolida una ruta cuyo objetivo es hacer llegar los productos o servicios desde los lugares de producción hasta los lugares de consumo. Las empresas que conforman esta ruta pueden participar adquiriendo el producto o simplemente facilitando su transferencia. Las empresas que conforman esta ruta también son llamadas intermediarias. (Carreño, 2016, pág. 240)

Un fabricante o productor puede utilizar varias rutas para hacer llegar sus productos al consumidor final, pues la ruta que siguen los



productos no es única. En esta ruta se repiten continuamente actividades de almacenamiento y distribución de productos.

- Acople de la oferta con la demanda

Debido a razones de economía de escala, especialización, los fabricantes producen grandes lotes de productos de una variedad limitada. Los consumidores buscan exactamente lo contrario: lotes pequeños en variedades ilimitadas. En los canales de distribución se adecua la oferta del fabricante a las necesidades de los consumidores. Los intermediarios compran los grandes lotes de diversos fabricantes y los dividen o fraccionan en lotes pequeños de gran variedad. De esta manera, acoplan la oferta del productor con la demanda del consumidor. (Carreño, 2016, pág. 241)

- Mejor combinación de oferta y mejor servicio

Los canales de distribución, debido a su cercanía con el cliente, conocen mejor los gustos y preferencias de este último; por lo tanto, están en mejores condiciones de ofrecer lo que ellos necesitan y seleccionar los productos que más se ajustan a la demanda que atienden. La combinación de productos ofertada por el canal de distribución se acerca mucho más a las necesidades del cliente, mientras que la combinación de productos ofertada por el productor está determinada por factores como los procesos homogéneos de producción, de know how tecnológico, de materia de materia prima disponible, los cuales no son siempre coincidentes con el interés del cliente. (Carreño, 2016, pág. 242)



- Volumen de sus operaciones logísticas

Consolidando la oferta de varios productores, el intermediario es capaz de ejercer las funciones de almacenamiento y transporte de productos para un volumen más grande que el que un solo productor podría manejar. El intermediario está, pues, en mejores condiciones de beneficiarse de las economías de escala. (Carreño, 2016, pág. 242)

- Financiamiento y riesgos

Los canales de distribución, en algunos casos, financian a los consumidores otorgándoles créditos para el consumo de los productos que vean en asumiendo el riesgo de una cartera morosa. Por otro lado, también asumen el riesgo de no vender los productos ofertados, con las siguientes pérdidas que ello origina. (Carreño, 2016, pág. 242)

- Cobertura del mercado

Los canales de distribución, por su cantidad y su ubicación geográfica, ofrecen la oportunidad de llegar a más clientes, proporcionando una cobertura mayor de mercado comparada con las posibilidades que tienen los productores por sí solos. (Carreño, 2016, pág. 242)

e.2. Tipos de intermediarios

- Minoristas

Es aquel intermediario que vende directamente a los consumidores usuarios finales de los productos ofrecidos. Un usuario final es aquel que va a consumir el producto y no lo va a volver a vender. Los minoristas también son llamados detallistas de se sitúan entre los mayoristas y los clientes finales. Además de las actividades de



compraventa de productos, los minoristas añaden servicios nuevos que enriquecen al producto, tales como financiamiento a las compras del usuario final, servicios post venta, asistencia técnica, entre otros. (Carreño, 2016, pág. 242)

- Distribuidores

Comerciantes intermediarios que venden a minoristas y/o otros distribuidores. Se ubican entre los fabricantes y los minoristas o detallistas. Los distribuidores, a diferencia de los mayoristas, poseen instalaciones de almacenamiento y en la flota de transporte para realizar la entrega en el centro de distribución o local del minorista. (Carreño, 2016, pág. 243)

- Agente intermediario

Intermediario que negoció compras y/o ventas de bienes sin adquirir la propiedad de los mismos. Su función radica en facilitar la transferencia de la propiedad. Sus ganancias son comisiones que están previamente fijadas. La mayoría de ellos están dedicados a las transacciones al por mayor. (Carreño, 2016, pág. 244)

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Abastecimiento

Función logística que comprende el cálculo de necesidades, la obtención, el almacenamiento, la distribución, y disposición final de los artículos empleados en una empresa, incluyendo el stock (Marthans, 2008, pág. 301).

2.3.3. Almacenamiento

Consiste en la retención, ordenamiento, control y mantenimiento de los artículos pendientes de entrega (Marthans, 2008, pág. 301).



2.3.4. Compras

Adquisición de artículos necesarios en las cantidades y momentos más convenientes, para los fines de las actividades productivas de la empresa (Marthans, 2008, pág. 308).

2.3.5. Cadena de Suministro

Es la que controla todo el flujo de trabajo en la gestión de los productos, desde su almacenamiento, distribución, hasta el contacto final con proveedores y clientes. La logística es por lo tanto un componente más dentro de la cadena de suministros. (Canal Pulido, 2015, pág. 34)

2.3.6. Control de stock

Actividad de la función logística de abastecimiento, consiste en un sistema de registro o informes, para mantener al día los datos referentes a la cantidad, condiciones de los abastecimientos, ubicación, equipo disponible, por recibir y entregar (Marthans, 2008, pág. 309).

2.3.7. Cliente

“Como la persona que evalúa siempre la calidad de servicio en base a aquello que puede percibir con claridad” (Pérez, 2014, pág. 96).

2.3.7. Cliente interno

“Es quien, dentro de la empresa, por su ubicación en el puesto de trabajo, sea operativo, administrativo o ejecutivo, recibe de otros algún producto o servicio, que debe utilizar para alguna de sus labores” (Pérez, 2014, pág. 96).

2.3.8. Despacho

Termino genérico que indica la última etapa del almacenamiento y previa al transporte y entrega de mercancías al usuario o cliente (Marthans, 2008, pág. 308).

2.3.9. Distribución

Actividad en función logística de abastecimiento, que incluyen el transporte y la entrega de los abastecimientos normalmente a los clientes. También es un paso del ciclo de abastecimiento (Marthans, 2008, pág. 312).



2.3.10. Kardex

“Documento físico o electrónico que sirve para registrar las entradas y salidas del almacén” (Ballou, 2009, pág. 65).

2.3.11. Layout de almacén

Es la disposición que tiene una empresa en su interior, donde la planificación y diseño es una tarea importante y compleja por su impacto en la cadena de suministros

2.3.12. Leadtime de reserva

Es el tiempo que transcurre entre la reserva y cuando llega el cliente (Ballou, 2009).

2.3.13. Logística

“Es planificar, operar, controlar y detecta oportunidades de mejora del proceso de flujo de materiales (insumos, productos), servicios, información y dinero. Es la función que normalmente opera como nexo entre las fuentes de aprovisionamiento y suministro, cliente final o distribución” (Carro & González, s.f., pág. 4).

2.3.14. Pallet

Es una plataforma de madera, cartón o plástico que permite el agrupamiento de carga sobre su superficie con el objetivo de facilitar las actividades de almacenamiento y transporte. (Carreño Solis, 2014, pág. 124)

2.3.15. Proveedores

“Son aquellos que proveen o abastecen, o sea que entregan bienes o servicios a otros. Así el padre y/o la madre son proveedores en el hogar pues da los recursos económicos para el sostén de la familia, además de suministrar cariño y atención” (Banco Interamericano de Desarrollo, 2018, pág. 14).

2.3.16. Satisfacción

“Es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema” (Sanguesa, 2006, pág. 156).



2.3.17. Servicio

“Un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible” (Sanguesa, 2006, pág. 172).

2.3.18. Suministro

Consiste en proveer a alguien o a un área de algo que requiere para ejecutar sus actividades (Ballou, 2009, pág. 65).

2.3.19. Stock

Se refiere a la cantidad de bienes o productos que dispone una organización para realizar sus procesos productivos (Sanguesa, 2006, pág. 156).

2.3.20. Stock activo

Es aquella parte del stock total que se utiliza para atender la demanda de los clientes o hacer frente a las exigencias del proceso productivo (Carro & González , s.f.).

2.3.21. Stock promedio

Es el volumen medio de existencias que tenemos en almacén durante un periodo de tiempo (Sanguesa, 2006).

2.3.22. Stock de anticipación

Es el hecho de aprovisionarse de un producto en el único momento en que las materias están disponibles (Ballou, 2009).

2.4. Marco institucional

2.4.1. Inicios

La Embotelladora CUSCO DEL SOL S.R.L. nace en 1974, tiene una antigüedad de más de 50 años, inicio cuando el Sr. Raúl Siu Almonte, fundador de la empresa, crea la embotelladora Cusco S.A, logrando la representatividad de Inka kola y refrescos Bimbo, bebidas que en no más de 5 años lograron posicionarse en el mercado cusqueño, peleando palmo a palmo el liderazgo de Inka kola como único producto bandera con las demás marcas internacionales existentes en el momento. Personalmente gracias al empuje y participación del Sr. Carlos Raúl Saypam Siu Olivera, hijo del fundador, la empresa Phura ha llegado a ser una marca reconocida en



el mercado local.

2.4.2. Misión

Producir y comercializar agua natural Ozonizada saludablemente pura con altos estándares de calidad, a precios competitivos, logrando la plena satisfacción de nuestros clientes y el desarrollo permanente de nuestros trabajadores. (Condori Accostupa, 2018)

2.4.3. Visión

Ser una empresa reconocida por su tecnología de punta en el mercado regional, nacional e internacional por su importante calidad de agua natural Ozonizada, y a su vez ser reconocida por nuestros clientes a través de la excelente distribución y buen servicio en el mercado peruano. (Condori Accostupa, 2018)

2.4.4. Valores

Responsabilidad y compromiso, puesto que la empresa busca satisfacer las necesidades de sus clientes, seguida de la confianza, al ofrecer a sus clientes siempre una excelente calidad del producto; así como la fidelidad y lealtad de sus colaboradores con la empresa. (Condori Accostupa, 2018)

2.4.5. Cartera de productos

Si bien es cierto la empresa Embotelladora Cusco del Sol S.R.L; cuenta con una variedad de presentaciones que están orientadas a diferentes sectores de mercado en función a su demanda; cada una de ellos realizan sus requerimientos en base a sus necesidades y/o segmento de mercado. Por ejemplo, los grandes hoteles y restaurantes solicitan el agua embotellada gasificada y no gasificada en envases de vidrio en presentaciones de 300 ml y 500 ml, en ocasiones también lo solicitan con el logo o marca de su empresa para generar una diferencia entre sus competidores e identificarse con la misma. Esto ayuda a incrementar las ventas de un producto, ya que logra ser atractiva al contar una combinación de diseños y texturas la cual transmite los valores de la marca.

Por otro lado, las agencias de viaje y turismo solicitan la presentación del producto en su envase normal que es un envase de plástico en presentaciones de 300 ml, 600 ml y



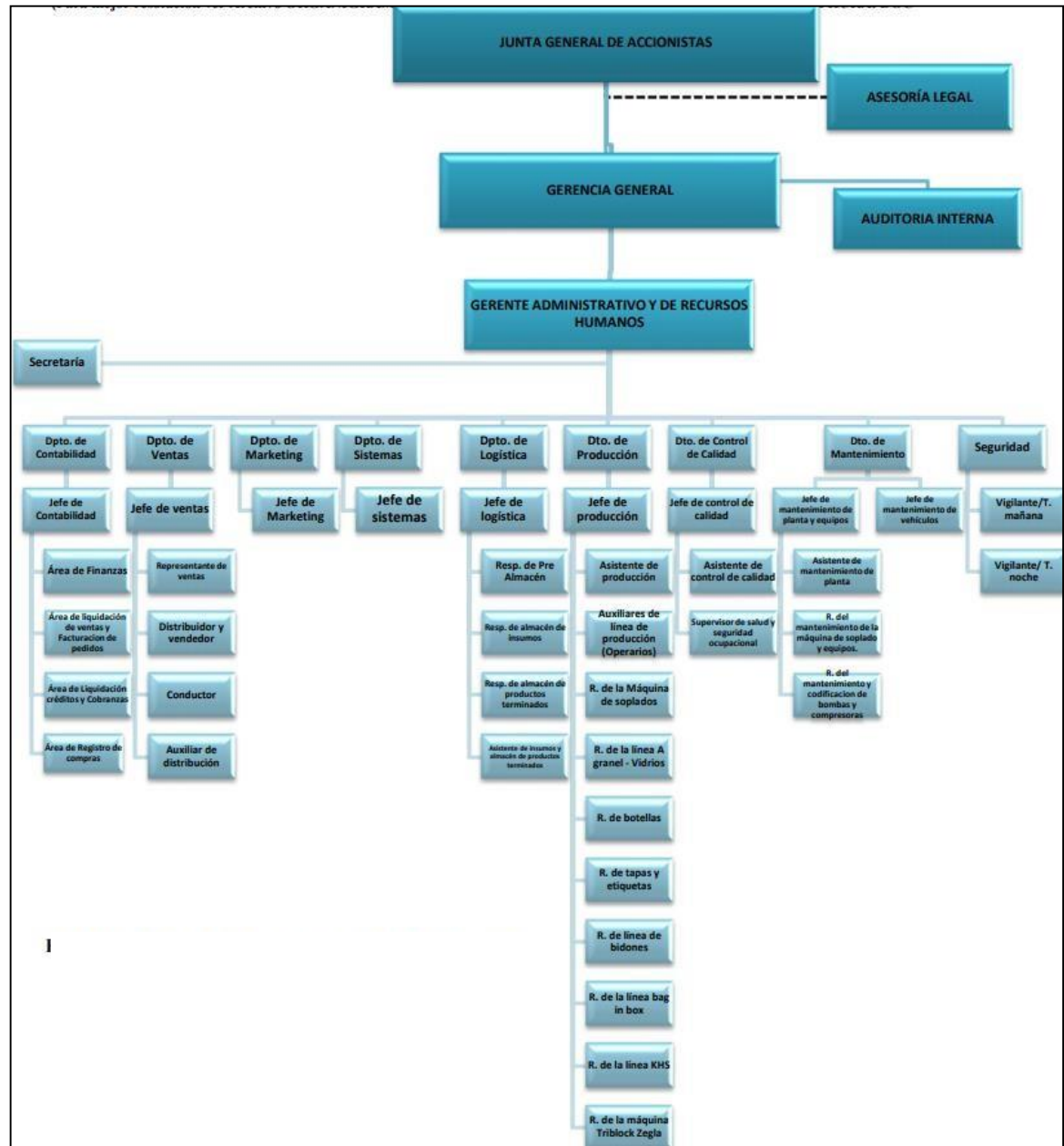
2.5 Lt. Este está orientado mayormente al sector turismo, deportistas y a todas aquellas personas que realizan tours, caminatas o viajes largos en los cuales el agua es un elemento indispensable para estos usuarios y que mejor si el producto tiene las características para facilitar la manipulación del mismo y satisfacer una necesidad esencial del consumidor. Entre las características del producto se pueden mencionar (Botella antideslizante, soporte o asa para llevar el producto, chupón anti derrames y botella reutilizable).

Entre otros de los intermediarios se tiene a los colegios, institutos, universidades y entre otras empresas, quienes solicitan los productos en todas las presentaciones como son envases de vidrio, envases de plástico, bidones recargables, bag in box, por paquetes al por mayor y menor en presentaciones desde 50 ml hasta 20 Lt. Entre recargables y desechables. Cabe mencionar que a partir del mes de Julio del año 2020 la Empresa “Embotelladora Cusco Del Sol S.R.L” es además embotelladora oficial de la empresa “Coderal” en la ciudad imperial del Cusco. “Coderal” es una empresa 100% peruana que tiene participación en el mercado hace más de 30 años, cuenta con todos los permisos de distribución proveendo alcohol a diferentes sectores empresariales.



2.4.6. Organigrama

Figura 1 Organigrama



Fuente: Empresa Embotelladora Cusco del Sol - Sociedad de Responsabilidad Limitada

2.5. Variable

2.5.1. Variable

- Gestión logística



2.5.2. Conceptualización de la variable

| Variable | Definición conceptual | Dimensión | Definición conceptual | Indicadores |
|--|--|--------------------|--|---|
| VARIABLE I Gestión logística | Es el proceso de planificar, llevar a cabo y controlar de una forma eficiente el flujo de materia prima, inventarios en curso, productos terminados, servicios e información relacionada, desde el punto de origen al punto de consumo (incluyendo los movimientos internos y externos y las operaciones | Gestión de Compras | Es el área funcional de la empresa encargada de adquirir los materiales necesarios para las operaciones de la empresa, en la cantidad necesaria, en el momento y lugar precisos, de la calidad adecuada y al precio más conveniente, asegurando así la continuidad de las operaciones. (Carreño, 2016, pág. 195) | <ul style="list-style-type: none"> - Recepción de lasolicitud de productos - Selección deproveedores - Emisión de la orden decompra - Seguimiento yrecepción de la compra - Liquidación de facturas - Mantenimiento deregistros |
| | | Inventario | Son acumulaciones, depósitos tanto de materias primas, partes, productos en proceso y productos terminados, como a cualquier otro objeto que se mantiene en la cadena de suministro. | <ul style="list-style-type: none"> - Clasificación de stocks - Rotación y cobertura - Kárdex - Costos de existencia |
| | | Almacén | Es un sistema que combina infraestructura, recursos humanos, maquinarias, equipos y procesos para | <ul style="list-style-type: none"> - Manejo de materiales deun almacén - Ciclo de almacenamiento |



| | | | |
|---|----------------------|---|---|
| de importación y exportación) con el fin de satisfacer las necesidades del cliente. Gutierrez & Prida (1998) citado por (Carreño, 2016) | | labores de conservación o almacenamiento de inventarios y manipulación de los mismos que requieran las empresas participantes de la cadena de suministro. (Carreño, 2016, pág. 95) | - Estanterías de almacenamiento - Equipos de manipulación - Determinación de la capacidad de almacenamiento |
| | Medios de transporte | Es el traslado físico de productos entre dos instalaciones de la cadena de suministro, garantiza la entrega del producto en perfecto estado de conservación, en el tiempo previsto y a un costo razonable. (Carreño, 2016, pág. 153) | - Traslado - Equipos de manipuleo |
| | Distribución física | Estudia aquella parte que esté relacionada con el flujo de productos terminados desde el final de la línea de producción hasta el consumidor final, que es aquel que compra el producto para su consumo individual y no para revenderlo posteriormente. (Carreño, 2016, pág. 239) | - Canales de distribución - Tipos de intermediarios |



2.5.3. Operacionalización de variables

| Variable | Dimensiones | Indicador |
|--|----------------------|---|
| Variable I Gestión logística | Gestión de Compras | <ul style="list-style-type: none">- Recepción de la solicitud de productos- Selección de proveedores- Emisión de la orden de compra- Seguimiento y recepción de la compra- Liquidación de facturas- Mantenimiento de registros |
| | Inventario | <ul style="list-style-type: none">- Clasificación de stocks- Rotación y cobertura- Kárdex- Costos de existencia |
| | Almacén | <ul style="list-style-type: none">- Manejo de materiales de un almacén- Ciclo de almacenamiento- Estanterías de almacenamiento- Equipos de manipulación- Determinación de la capacidad de almacenamiento |
| | Medios de transporte | <ul style="list-style-type: none">- Traslado- Equipos de manipuleo |
| | Distribución física | <ul style="list-style-type: none">- Canales de distribución- Tipos de intermediarios |



CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación por su finalidad es de tipo básica, “la investigación básica solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimiento científico a cerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que analiza para perfeccionar sus contenidos” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 152).

3.2. Enfoque de la investigación

El presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo, este enfoque representa un conjunto de procesos, es secuencial y probatorio. Cada etapa procede a la siguiente y no podemos brincar o eludir pasos (Canahuire, 2015) “el enfoque cuantitativo considera la utilización de estadística para la presentación de los resultados con base en la medición numérica y el análisis estadístico” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 152).

3.3. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es No experimental- transaccional, ya que no existe la intención de modificar la realidad

En la presente investigación no se manipulará deliberadamente la variable a estudiar y solo se observará los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 152).

3.4. Alcance de la investigación

La investigación tuvo alcance Descriptivo, dicho alcance “Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas”. Asimismo, los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 77).



3.5. Población y muestra de la investigación

3.5.1. Población de estudio

La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de investigación. (Tamayo, 2004)

En la presente investigación, la población estará conformada por los 49 colaboradores de la empresa embotelladora Cusco del Sol - Sociedad de Responsabilidad Limitada.

3.5.2. Muestra

La muestra es el subconjunto o parte del universo o población, seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad de la población. Es decir una muestra es representativa si reúne las características de los individuos de la población. (Ñaupas Paitan, 2011, pág. 17)

Dado el número total de trabajadores el sujeto de estudio, la muestra de investigación es no probabilística ya que se consideran todos los elementos de la población que laboran dentro de los límites geográficos que propone la investigación, la cual es de 49 colaboradores y al ser esta una cantidad que permita un manejo total de la información no se tomó una muestra y se realizó la investigación a todos los trabajadores.

3.6. Técnica e instrumento de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron en la investigación fueron la encuesta que fue aplicado a los colaboradores, para ello se hizo uso del instrumento cuestionario.



3.7. Procesamiento de datos

En el presente trabajo para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta y su instrumento el cuestionario.

Para el procesamiento y análisis de los datos recopilados del presente trabajo de investigación se utilizó una computadora, la hoja de datos Excel y el programa estadístico IBM SPSS en su versión 25 para la tabulación; con los resultados se procederá al análisis y llegar a las conclusiones correspondientes.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Para describir como es la gestión logística en la empresa embotelladora Cusco del Sol - Sociedad de Responsabilidad Limitada, Cusco 2020, se aplicó un cuestionario 49 colaboradores, en el que se considera 41 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1: Distribución de los ítems del cuestionario

| Variable | Dimensiones | Indicador | Ítems |
|------------------------|---------------------------|---|----------|
| Gestión Logística | Gestión de Compras | - Recepción de la solicitud de productos | 1,2,3 |
| | | - Selección de proveedores | 4,5,6 |
| | | - Emisión de la orden de compra | 7,8,9 |
| | | - Seguimiento y recepción de la compra | 10,11,12 |
| | | - Liquidación de facturas | 13,14 |
| | | - Mantenimiento de registros | 15,16 |
| | Inventario | - Clasificación de stocks | 17,18 |
| | | - Rotación y cobertura | 19,20,21 |
| | | - Kárdex | 22,23 |
| | | - Costos de existencia | 24,25,26 |
| | Almacén | - Manejo de materiales de un almacén | 27 |
| | | - Ciclo de almacenamiento | 28,29,30 |
| | | - Estanterías de almacenamiento | 31,32 |
| | | - Equipos de manipulación | 33,34 |
| | | - Determinación de la capacidad de almacenamiento | 35 |
| | Medios de transporte | - Traslado | 36,37 |
| - Equipos de manipuleo | | 38 | |
| Distribución física | - Canales de distribución | 39,40 | |
| | - Tipos de intermediarios | 41 | |

Fuente: Elaboración propia



Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de baremación e interpretación.

Tabla 2: Descripción de la Baremación y escala de interpretación

| Promedio | Escala de Interpretación |
|-------------|----------------------------|
| 1,00 – 1,80 | Muy inadecuado |
| 1,81 – 2,60 | Inadecuado |
| 2,61 – 3,40 | Ni adecuado, ni inadecuado |
| 3,41 – 4,20 | Adecuado |
| 4,21 – 5,00 | Muy adecuado |

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado

Para determinar la fiabilidad del cuestionario utilizado para determinar cómo es la gestión logística en la empresa embotelladora Cusco del Sol - Sociedad de Responsabilidad Limitada, Cusco 2020. Se utilizó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software IBM SPSS versión 25, cuyo resultado fue el siguiente:

Tabla 3: Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0.932 | 41 |



Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.932 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

4.2. Resultados de las dimensiones de la variable Gestión logística

Para describir cómo es la gestión logística en la empresa embotelladora Cusco del Sol - Sociedad de Responsabilidad Limitada, Cusco 2020, se describe las dimensiones de: Gestión de compras, inventario, almacén, medios de transporte y distribución física. Los resultados se presentan a continuación:

4.2.1. Gestión de compras

El objetivo es describir cómo se realiza la gestión de compras en la empresa embotelladora Cusco del Sol - Sociedad de Responsabilidad Limitada, Cusco 2020, para lo cual se considera los siguientes indicadores: Recepción de la solicitud de productos, selección de proveedores, emisión de la orden de compra, seguimiento y recepción de la compra, liquidación de facturas y mantenimiento de registros.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión gestión de compras

Tabla 4: Indicadores de la dimensión gestión de compras

| | Recepción de la solicitud de productos | | Selección de proveedores | | Emisión de la orden de compra | | Seguimiento y recepción de la compra | | Liquidación de facturas | | Mantenimiento de registros | |
|----------------------------|--|------|--------------------------|------|-------------------------------|------|--------------------------------------|------|-------------------------|------|----------------------------|------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Muy inadecuado | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Inadecuado | 1 | 2.0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 6.1 | 3 | 6.1 |
| Ni adecuado, ni inadecuado | 26 | 53.1 | 29 | 59.2 | 22 | 44.9 | 20 | 40.8 | 21 | 42.9 | 19 | 38.8 |
| Adecuado | 14 | 28.6 | 16 | 32.7 | 23 | 46.9 | 23 | 46.9 | 22 | 44.9 | 25 | 51.0 |



| | | | | | | | | | | | | |
|----------|----|-------|----|-------|----|-------|----|-------|----|-------|----|-------|
| Muy | 8 | 16.3 | 4 | 8.2 | 4 | 8.2 | 6 | 12.2 | 3 | 6.1 | 2 | 4.1 |
| Adecuado | | | | | | | | | | | | |
| Total | 49 | 100.0 | 49 | 100.0 | 49 | 100.0 | 49 | 100.0 | 49 | 100.0 | 49 | 100.0 |

Fuente: Elaboración propia

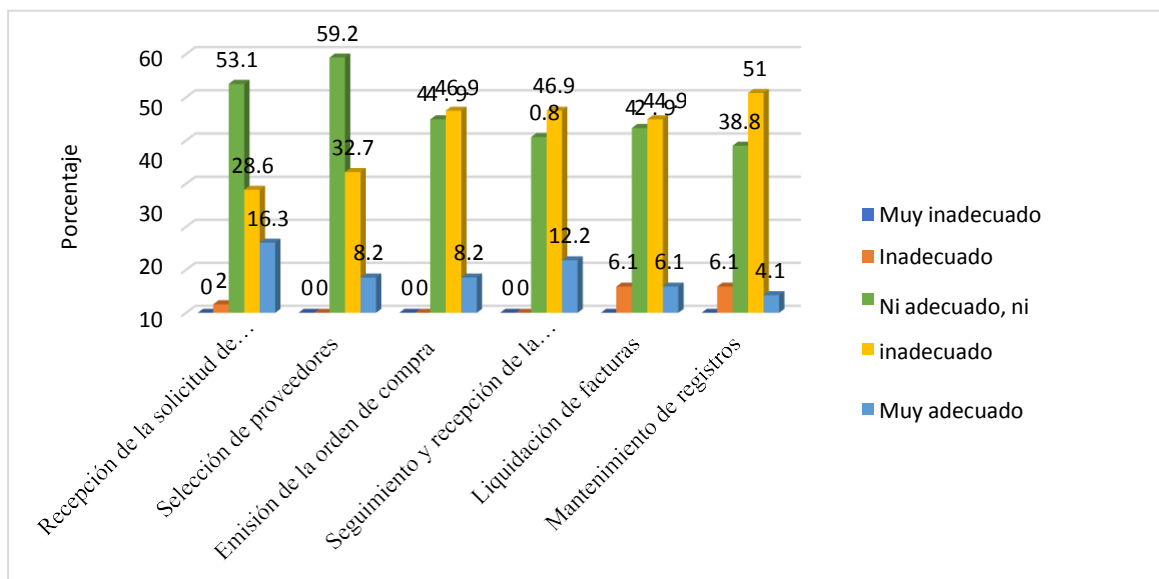


Figura 2: Indicadores de la dimensión gestión de compras

Interpretación y análisis:

- El 53.1% de los colaboradores encuestados afirman que la recepción de la solicitud de productos es ni adecuado ni inadecuado, el 28,6% que es adecuada, el 16.3% que es muy adecuada, el 2% de los mismos que es inadecuada y ninguno de los colaboradores considera que es muy inadecuada, esto debido a una insuficiente coordinación con el área de producción y en ocasiones no se maneja eficazmente el proceso de solicitud de productos, los colaboradores encargados no siempre verifican cuidadosamente los insumos que necesitan ser abastecidos en el área de producción ni la cantidad solicitada de los productos (tapas, botellas y etiquetas) así como las firmas y autorizaciones correspondientes para la recepción y solicitud de los pedidos requeridos.



- El 59,2% de los colaboradores encuestados afirma que la selección de proveedores es ni adecuado ni inadecuado, el 32,7% que es adecuado y el 8,2% que es muy adecuado y ningún colaborador que es inadecuado ni muy inadecuado, esto debido a que en la empresa se cumple medianamente en considerar los requisitos de puntualidad en la entrega, cantidad y especificaciones del requerimiento de los insumos solicitados para la selección de proveedores; actualmente se trabaja con dos proveedores que en ocasiones incumplen las órdenes de compra originando retrasos.
- El 46,9% de los colaboradores consideran que la emisión de la orden de compra al proveedor es adecuada, un 40,8 % indica que no es ni adecuada ni inadecuada. un 12,2 % que es muy adecuada y ningún colaborador que es inadecuada o muy inadecuada; consideran que se ha ido mejorando pues se detallan las especificaciones, cantidades solicitadas y se toma en cuenta el cronograma de facturación y condiciones de pago lo que ha permitido contar con stock previendo escasez del insumo necesario.
- El 46,9% de los colaboradores consideran que el seguimiento y recepción de compra es adecuado, un 40,8% que es ni adecuado ni inadecuado, un 12,2% que es muy adecuado y ningún colaborador que es inadecuado o muy inadecuado; se realiza seguimiento a la orden de compra; se verifica las cantidades y estado de conservación de los productos recibidos, sin embargo persisten algunos errores que deben superarse
- El 44,9% de los colaboradores afirman que la Liquidación de facturas es adecuada un 42,9% que es ni adecuada ni inadecuada, un 6,1% que afirman que es muy adecuada, un 6,1% que es inadecuada y ningún colaborador que es inadecuada esto debido a que se realiza la comprobación de los productos recibidos , se verifica la orden de compra y la factura y si bien es cierto no han existido muchas fallas aún se puede apreciar que los encargados de área no verifican de manera correcta el estado de los productos.
- 51% de los colaboradores afirman que el Mantenimiento de registro es adecuada, un 38,8% que es ni adecuada ni inadecuada, 4,1% que es muy adecuada, un 6,1% que indica que es inadecuada y ningún colaborador que es muy inadecuada; en la



empresa se realiza el informe de mantenimiento de registros , así como se verifica la organización de los mismos ; por lo cual se considera que dichos registros son realizados en su mayoría de manera correcta pero no se ven reflejados en la solicitud cuando existe una demanda mayor.

B) Resultados de la dimensión Gestión de compras

Tabla 5: Gestión de compras

| | <i>f</i> | % |
|----------------------------|----------|-------|
| Muy inadecuado | 0 | 0 |
| Inadecuado | 0 | 0 |
| Ni adecuado, ni inadecuado | 28 | 57.1 |
| Adecuado | 17 | 34.7 |
| Muy adecuado | 4 | 8.2 |
| Total | 49 | 100.0 |

Fuente: Elaboración propia

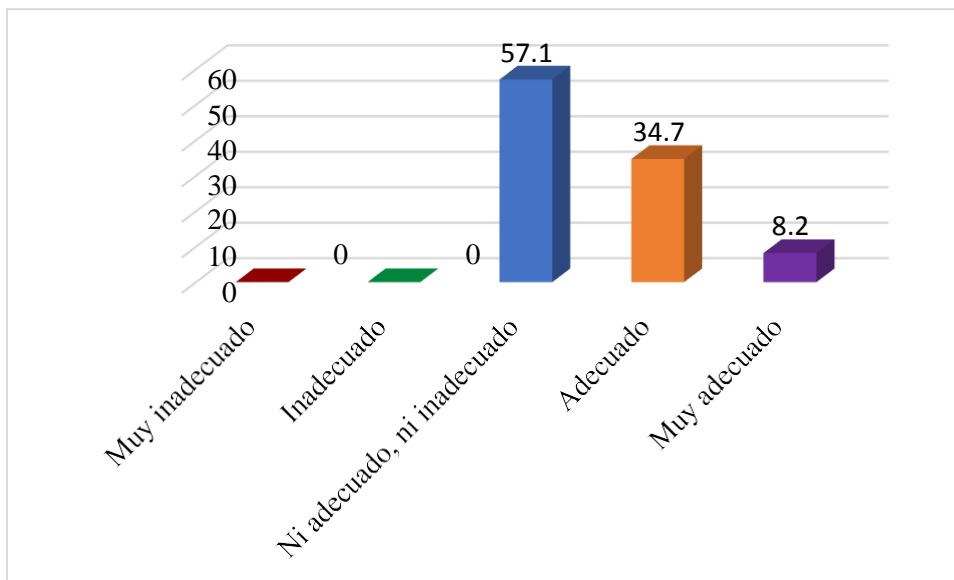


Figura 3: Gestión de compras



Interpretación y análisis:

De los 49 colaboradores encuestados ninguno considera que la Gestión de compras sea inadecuada o muy inadecuada, el 57,1% consideran que es ni adecuada ni inadecuada, el 34,7% que es adecuada y el 8,2% que es muy adecuada, esto muestra que hay procesos de la Gestión de Compras que se realizan correctamente como la Emisión de la orden de compra, El seguimiento y recepción de la compra, la liquidación de facturas y el mantenimiento de registros, sin embargo los procesos como la Recepción de la solicitud de productos y la Selección de proveedores que no se realizan de forma correcta.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Gestión de compras

Tabla 6: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Gestión de compras

| | Promedio | Interpretación |
|--|-------------|-----------------------------------|
| Recepción de la solicitud de productos | 3.25 | Ni adecuado, ni inadecuado |
| Selección de proveedores | 3.20 | Ni adecuado, ni inadecuado |
| Emisión de la orden de compra | 3.51 | Adecuado |
| Seguimiento y recepción de la compra | 3.53 | Adecuado |
| Liquidación de facturas | 3.43 | Adecuado |
| Mantenimiento de registros | 3.42 | Adecuado |
| Atributos del carácter | 3.39 | Ni adecuado, ni inadecuado |

Fuente: Elaboración propia

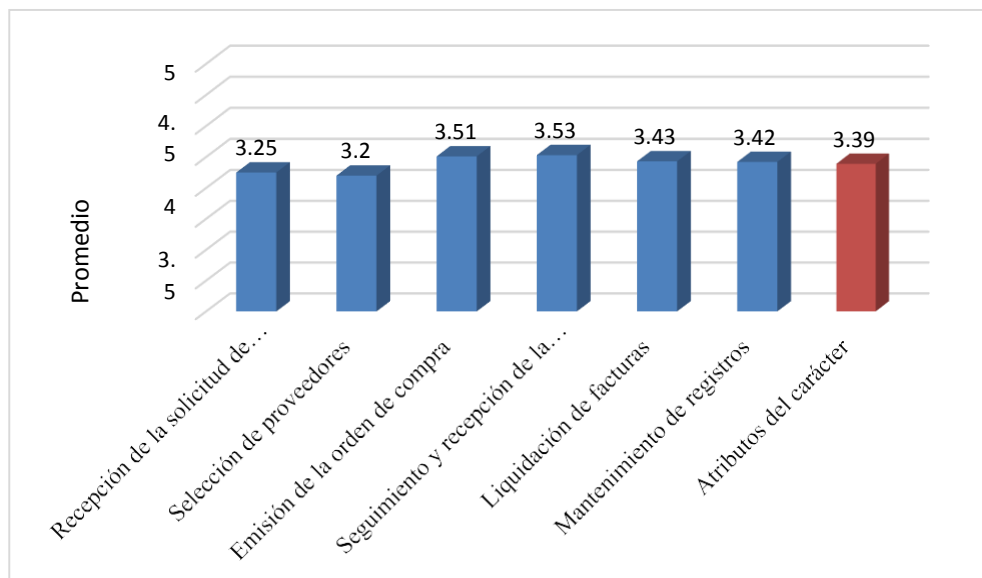


Figura 4: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión gestión de compras

Interpretación y análisis:

De la comparación promedio de los indicadores de la Gestión de Compras se observa que tiene un promedio de 3,39 lo que indica que es ni adecuado ni inadecuado, la recepción de la solicitud de productos tiene un promedio de 3,25 que

indica que es ni adecuado ni inadecuado, la selección de proveedores tiene un promedio de 3,2 indicando que es ni adecuado ni inadecuado, la emisión de la ordende compra tiene un promedio de 3,51 que indica que es adecuado, seguimiento y recepción de la compra que tiene un promedio de 3,53 que indica que es adecuado, liquidación de facturas que tiene un promedio de 3,43 que indica que es adecuado y Mantenimiento de registro que tiene un promedio de 3,42 que indica que es adecuado; de los resultados se puede apreciar que el indicador seguimiento a la recepción de compra fue el mejor calificado con 3.53 en promedio calificado como adecuado ; mientras que el indicador selección de proveedores alcanzó en promedio 3.20 calificado como ni adecuado ni inadecuado, siendo el menor calificado, por lo cual se infiere que siendo las compras las actividades debidamente organizadas mediante las cuales se materializan las necesidades de abastecimiento de una empresa, aún no se ha conseguido hacerlas eficientes siendo necesario optimizar la selección de los proveedores identificando los que ofrezcan mejores condiciones de entrega.



4.2.2. Inventario

El objetivo es describir cómo se realizan los inventarios en la empresa embotelladora Cusco del Sol - Sociedad de Responsabilidad Limitada, Cusco 2020, se utilizó los siguientes indicadores: Clasificación de stocks, rotación y cobertura, Kárdex, y costos de existencia.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión Inventario

Tabla 7: Indicadores de la dimensión Inventario

| | Clasificación de stocks | | Rotación y cobertura | | Kárdex | | Costos de existencia | |
|----------------------------|-------------------------|-------|----------------------|-------|----------|-------|----------------------|-------|
| | <i>f</i> | % | <i>f</i> | % | <i>f</i> | % | <i>f</i> | % |
| Muy inadecuado | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Inadecuado | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 14.3 |
| Ni adecuado, ni inadecuado | 18 | 36.7 | 15 | 30.6 | 7 | 14.3 | 30 | 61.2 |
| Adecuado | 27 | 55.1 | 23 | 46.9 | 24 | 49.0 | 10 | 20.4 |
| <u>Muy adecuado</u> | 4 | 8.2 | 11 | 22.4 | 18 | 36.7 | 2 | 4.1 |
| Total | 49 | 100.0 | 49 | 100.0 | 49 | 100.0 | 49 | 100.0 |

Fuente: Elaboración propia

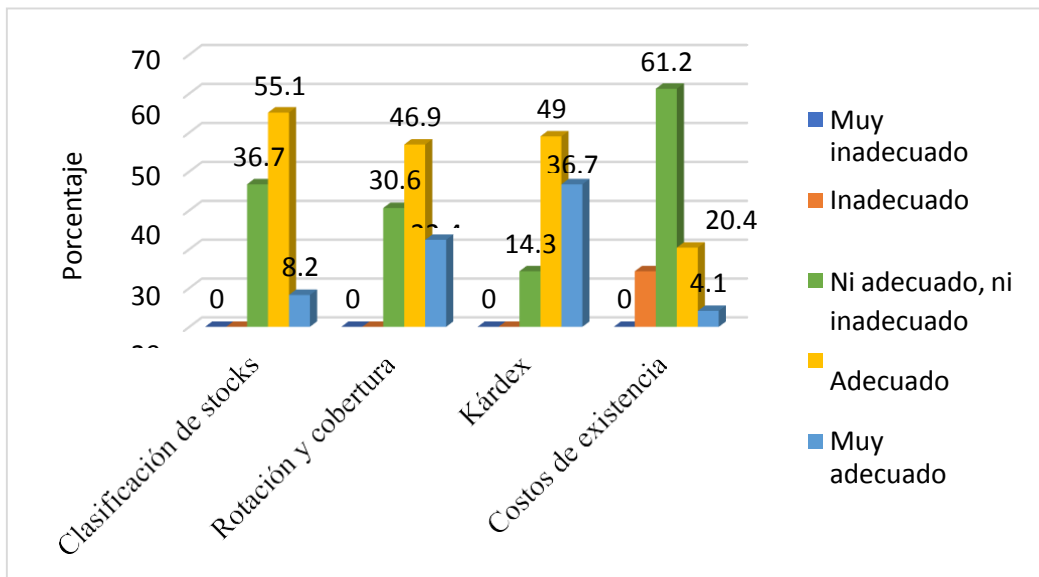


Figura 5: Indicadores de la dimensión Inventario

Interpretación y análisis:

- El 55,1% de los colaboradores encuestados afirman que la Clasificación de stock dentro de la organización es adecuada, un 36,7% que es ni adecuada ni inadecuada, un 8,2% que es muy adecuada y ningún colaborador que es inadecuada o muy inadecuada, esto debido a que la empresa cuenta con stock de productos terminados y de materia prima; se realiza la calificación de materia prima e insumos y el control y registro de los productos en proceso, productos terminados, máquinas y suministros con regularidad.
- El 46,9 de los colaboradores encuestados indican que la Rotación y cobertura de los insumos es adecuada, el 30,7% que es ni adecuada ni inadecuada, el 22,4% indica que es muy adecuada y ningún colaborador que es inadecuada ni muy inadecuada; en la empresa se tiene registro de los artículos esenciales, complementarios, fallidos y obsoletos, de las salidas de los productos terminados así como del inventario promedio de cada insumo (materias primas, productos en proceso, productos terminados, repuestos y suministros)



- El 49% de los colaboradores encuestados indican que el Kardex es adecuada, el 36,7% muy adecuada, el 14,3% que es ni adecuado ni inadecuado, ninguno de los colaboradores que es muy inadecuada ni inadecuada esto muestra que los colaboradores encargados de esta área registran de manera adecuada los ingresos y salidas de productos e insumos y que se realiza un inventario final al terminar un período de tiempo (semanal, quincenal, mensual, anual)
- El 61,2% de los colaboradores encuestados afirman que el Costo de existencia dentro de la organización es ni adecuado ni inadecuado, el 20,4% piensa que es adecuada, el 14,3% indica que es inadecuada, el 4,1% que es muy adecuada y ninguno de los colaboradores que es muy inadecuada esto quiere decir que la empresa registra los costos de compra de los insumos así como los costos de trámites para la emisión de pedidos de los insumos y los costos de seguimiento de las órdenes de compra de los insumos pero que en ocasiones ha tenido costos adicionales por falencias en las entregas de los productos.

B) Resultados de la dimensión Inventario

Tabla 8: Inventario en la empresa embotelladora Cusco del Sol - Sociedad de Responsabilidad Limitada.

| | <i>f</i> | % |
|----------------------------|----------|-------|
| Muy inadecuado | 0 | 0 |
| Inadecuado | 0 | 0 |
| Ni adecuado, ni inadecuado | 21 | 42.9 |
| Adecuado | 23 | 46.9 |
| Muy adecuado | 5 | 10.2 |
| Total | 49 | 100.0 |

Fuente: Elaboración propia

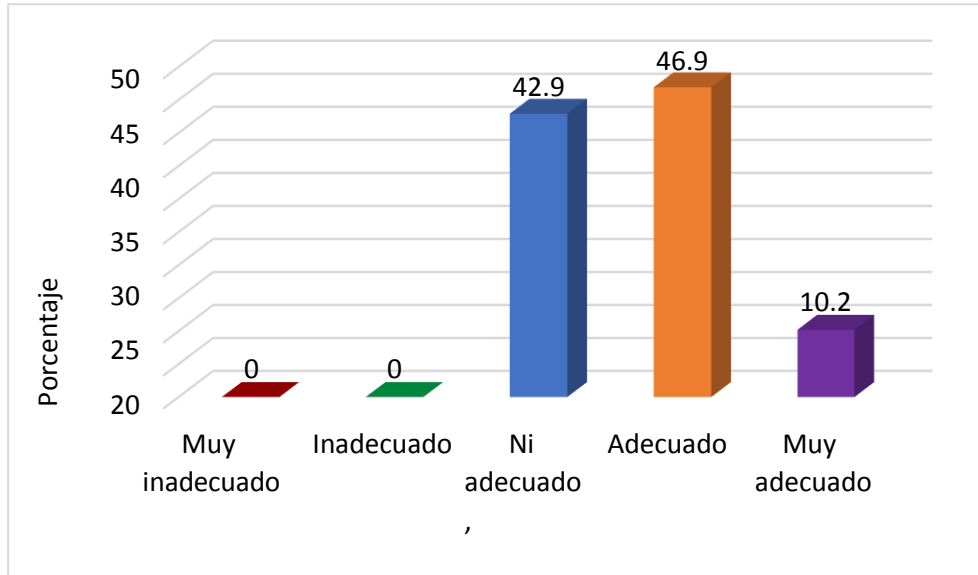


Figura 6: Inventario

Interpretación y análisis:

El 46.9% del total de colaboradores encuestados indican que la dimensión de Inventario es adecuada, el 42.9% considera que es ni adecuada ni inadecuada, el 10.2% considera que es muy adecuada y ninguno de los colaboradores indican que sea inadecuado o muy inadecuado, esto debido a que siendo necesario el listado ordenado, detallado y valorado de las mercancías que se almacenan en la empresa, existen procesos que se realizan de manera correcta como la clasificación de stocks, el uso de Kardex, la rotación de cobertura, sin embargo algunos procesos que no son ni adecuados ni inadecuados como los costos de existencia ya que no se toma en cuenta los despachos en diferentes periodos de tiempo y en ocasiones no se cumple con la demanda respectiva a los cuales se afecta con costos adicionales por falencias en la entrega de los productos lo que perjudica a la empresa.



C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Inventario

Tabla 9 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Inventario

| | Promedio | Interpretación |
|-------------------------|-------------|--------------------------------------|
| Clasificación de stocks | 3.48 | Adecuado |
| Rotación y cobertura | 3.81 | Adecuado |
| Kárdex | 4.07 | Adecuado |
| Costos de existencia | 3.17 | Ni adecuado, <u>ni inadecuado</u> |
| Inventario | 3.64 | Adecuado |

Fuente: Elaboración propia

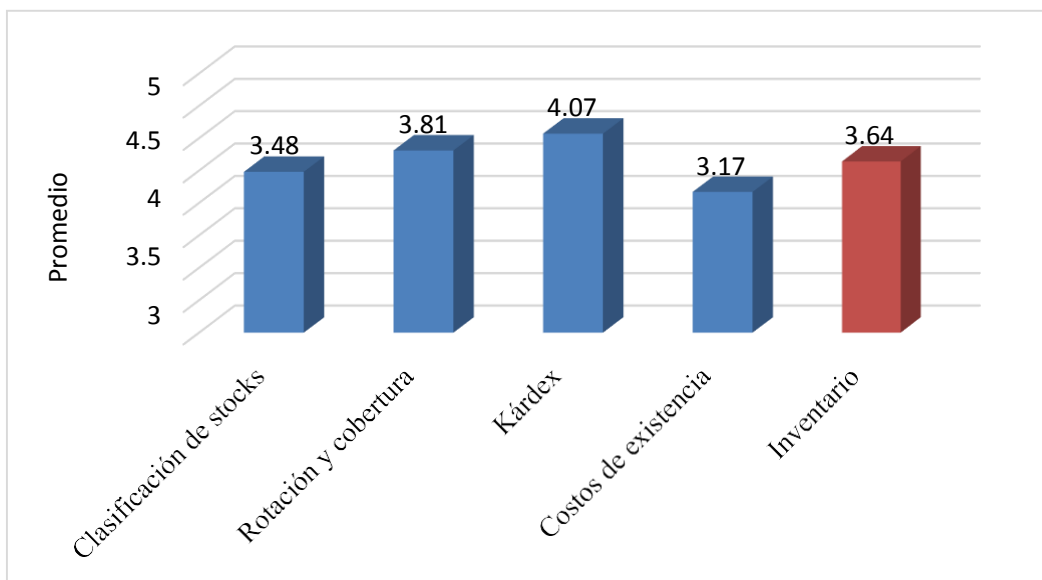


Figura 7: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión motivación.



Interpretación y análisis:

De la comparación promedio de la dimensión de Inventarios se observa que tiene un promedio de 3,64, lo que indica que es adecuado, la clasificación de stock tiene un promedio de 3,48 que indica que es adecuado, la rotación y cobertura tiene un promedio de 3,81 que indica que es adecuado, Kardex que tiene un promedio de 4,07 que indica que es adecuado y Costo de existencia que tiene un promedio de 3,17 que indica que es ni adecuado ni inadecuado; los resultados muestran que el indicador Kardex como el mejor calificado con 4.07 en promedio, mientras que el indicador costos de existencia como el menor calificado con 3.17 en promedio, por lo que considerando que los inventarios cumplen un rol importante en la gestión logística porque permiten verificar los registros contables y la rotación de las existencias lo que permite garantizar la producción y atención de la demanda , debiéndose establecer un sistema de actualización de costos de existencia .

4.2.3. Almacén

El objetivo es describir los procesos de almacén en la empresa embotelladora Cuscode Sol - Sociedad de Responsabilidad Limitada, Cusco 2020, para lo cual se consideró los siguientes indicadores: Manejo de materiales de almacén, ciclo de almacenamiento, estanterías de almacenamiento, equipos de manipulación, determinación de la capacidad de almacenamiento.



A) Resultados de los indicadores de la dimensión Almacén

Tabla 10: Indicadores de la dimensión almacén

| | Manejo de materiales de un Almacén | | | | Ciclo de almacenamiento | | | | Esteras de almacenamiento | | Equipos de manipulación | | Determinación de la capacidad de almacenamiento | | | |
|---------------------------|------------------------------------|--------------|-----------|--------------|-------------------------|--------------|-----------|--------------|---------------------------|--------------|-------------------------|--------------|---|--------------|-----------|--------------|
| | <i>f</i> | | <i>%</i> | | <i>f</i> | | <i>%</i> | | <i>f</i> | | <i>%</i> | | <i>f</i> | | <i>%</i> | |
| | <i>f</i> | <i>%</i> | <i>f</i> | <i>%</i> | <i>f</i> | <i>%</i> | <i>f</i> | <i>%</i> | <i>f</i> | <i>%</i> | <i>f</i> | <i>%</i> | <i>f</i> | <i>%</i> | <i>f</i> | <i>%</i> |
| Muy inadecuado | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Inadecuado | 1 | 2.0 | 0 | 0 | 1 | 2.0 | 1 | 2.0 | 1 | 2.0 | 2 | 4.1 | | | | |
| Ni adecuado ni inadecuado | 40 | 81.6 | 21 | 42.9 | 25 | 51.0 | 18 | 36.7 | 20 | 40.8 | | | | | | |
| Adecuado | 7 | 14.3 | 21 | 42.9 | 19 | 38.8 | 25 | 51.0 | 19 | 38.8 | | | | | | |
| Muy Adecuado | 1 | 2.0 | 7 | 14.3 | 4 | 8.2 | 5 | 10.2 | 8 | 16.3 | | | | | | |
| Total | 49 | 100.0 | 49 | 100.0 | 49 | 100.0 | 49 | 100.0 | 49 | 100.0 | 49 | 100.0 | 49 | 100.0 | 49 | 100.0 |

Fuente: Elaboración propia

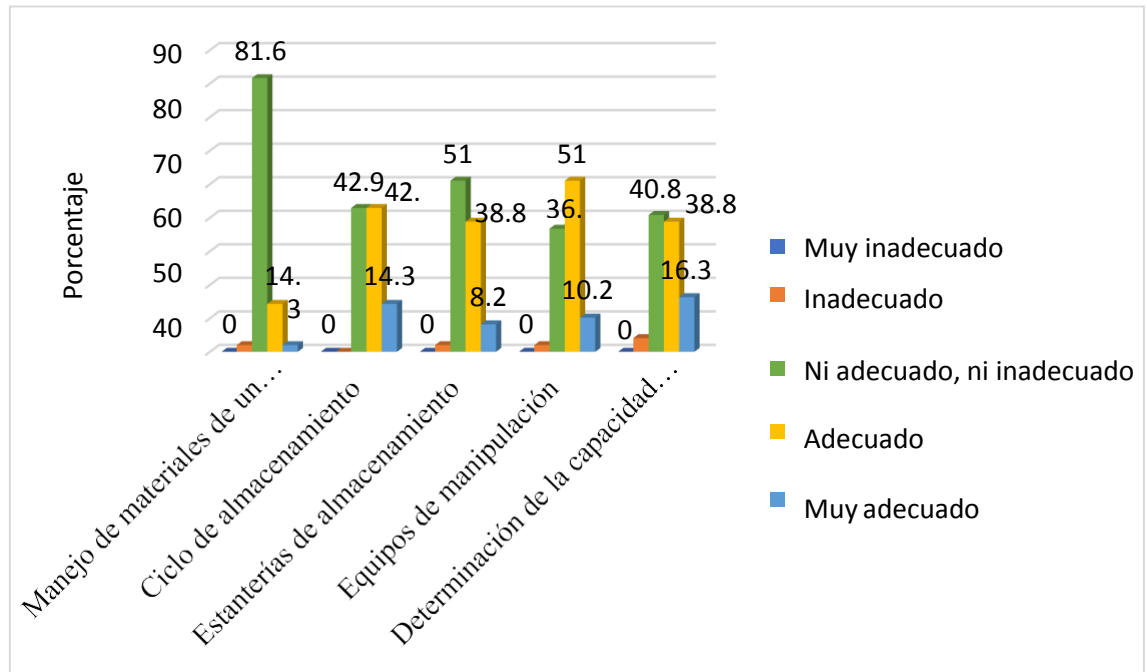


Figura 8: Indicadores de la dimensión atributos almacén

Interpretación y análisis:

- El 81,6% de los colaboradores encuestados perciben que el Manejo de materiales de un almacén es ni adecuado ni inadecuado, el 14,3% indica que es adecuado, el 2% que es muy adecuado y ninguno de los colaboradores que es inadecuado o muy inadecuado, lo que evidencia que en la empresa al no contar con un layout de almacén existe cierta dificultad para la manipulación y agrupamiento de los insumos y productos requeridos, que disminuye la posibilidad de elevar la productividad del almacén, mantener bajos los costos de operación y mantener una alta utilización de la infraestructura de almacenamiento
- El 42,9% de los colaboradores encuestados considera que el Ciclo de almacenamiento es adecuado, mientras que otro 42,9% indica que es ni adecuado ni inadecuado, el 14,3% indica que es muy adecuado y ningún colaborador que es muy inadecuado esto evidencia que debido a que en el almacén se realiza generalmente un adecuado proceso de recepción de los insumos y que conserva los materiales en forma adecuada; se realiza la preparación de pedidos considerando el etiquetado, rotulado de cajas, ensamblaje y empaquetamiento, sin embargo en ocasiones no



cumple correctamente con el proceso de recepción de insumos ya que no existe fluidez en los canales de recepción por tanto afecta el almacenamiento, la preparación de pedidos, el despacho y el control de stock.

- El 51% de los colaboradores encuestados percibe que la función que realizan las Estanterías de almacenamiento es ni adecuado ni inadecuado, el 3 que es adecuada, el 8,2% que es muy adecuada, el 2% que es inadecuada y ninguno de los colaboradores que es muy inadecuada esto debido a que no existe una buena distribución de las mismas y solo se usa para los productos terminados mas no para las existencias, sin considerar la variedad de productos a almacenar ni la cantidad a almacenar por cada tipo de artículo, así mismo; se conserva relativamente el orden de las estanterías de almacenamiento para que estén alineadas al proceso de flujo de salida de los productos terminados.
- El 51% de los colaboradores encuestados consideran que los Equipos de manipulación son adecuados, el 36,7% que son ni adecuados ni inadecuados, un 10,2% que son muy adecuados, un 2% que son inadecuados y ningún colaborador que son muy inadecuados esto debido a que si bien es cierto la empresa cuenta con estos equipos de manipulación para la recepción, almacenamiento y despacho; en general son suficientes sin embargo cuando existe un incremento en el lote se debe alquilar otros ocasionando un gasto adicional.
- El 40,8% de los colaboradores encuestados aseguran que la Determinación de la capacidad de almacenamiento es ni adecuado ni inadecuado, el 38,8% indica que es adecuada, un 16,3% que es muy adecuada, un 4,1% que es inadecuada y ningún colaborador que es muy inadecuada, esto debido a que la empresa aun no determina de manera eficiente los niveles de inventario a almacenar según los pedidos que estos requieren; así mismo la empresa realiza en forma regular la revisión de los volúmenes de almacenamiento.



B) Resultados de la dimensión Almacén

Tabla 11 Proceso de almacén en la empresa embotelladora Cusco del Sol - Sociedad de Responsabilidad Limitada, Cusco 2020.

| | <i>f</i> | % |
|----------------------------|----------|-------|
| Muy inadecuado | 0 | 0 |
| Inadecuado | 0 | 0 |
| Ni adecuado, ni inadecuado | 31 | 63.3 |
| Adecuado | 13 | 26.5 |
| Muy adecuado | 5 | 10.2 |
| Total | 49 | 100.0 |

Fuente: Elaboración propia

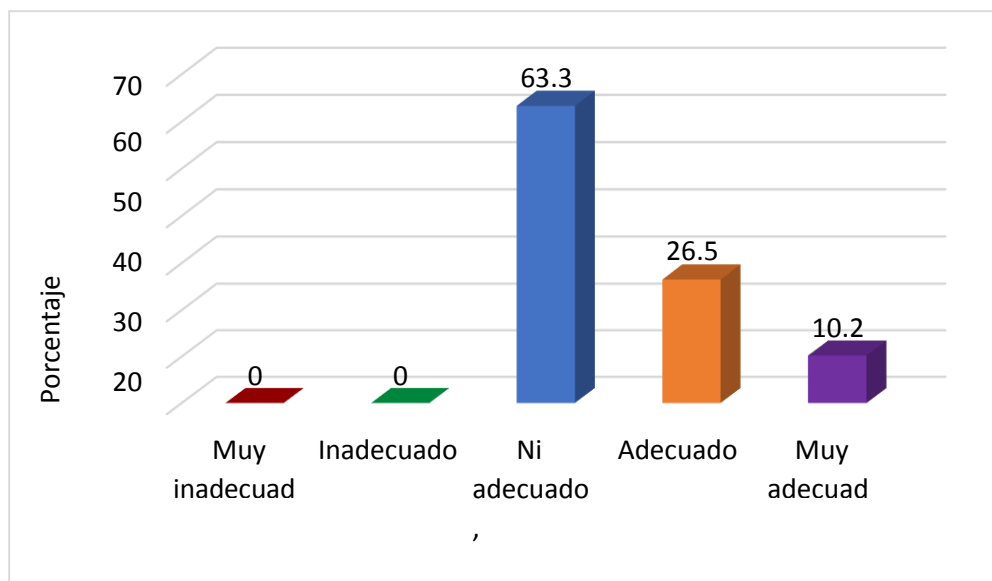


Figura 9: Almacén



Interpretación y análisis:

El 63.3% de los colaboradores encuestados consideran que la dimensión de Almacén es ni adecuada ni inadecuada, el 26.5% indica que es adecuada, el 10.2% que es muy adecuada y ninguno de los colaboradores que es inadecuada ni muy inadecuada, esto indica que el manejo de materiales de almacén, ciclo de almacenamiento, estanterías de almacenamiento y la determinación de la capacidad de almacenamiento son procesos que aún deben mejorar pero que los equipos de manipulación se están realizando de buena manera: resultados que muestran que el almacén de la empresa no ha logrado consolidar con efectividad un sistema que combine infraestructura, recursos humanos, maquinarias, equipos y procesos para las labores de conservación de inventarios, ni el ordenamiento adecuado de los artículos, su ubicación y cuidado para la pronta atención de los pedidos.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Almacén

Tabla 12 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Almacén

| | Promedio | Interpretación |
|---|-------------|-----------------------------------|
| Manejo de materiales de almacén | 3.06 | Ni adecuado, ni inadecuado |
| Ciclo de almacenamiento | 3.26 | Ni adecuado, ni inadecuado |
| Estanterías de almacenamiento | 3.37 | Ni adecuado, ni inadecuado |
| Equipos de manipulación | 3.50 | Adecuado |
| Determinación de la capacidad de almacenamiento | 3.37 | Ni adecuado, ni inadecuado |
| Almacén | 3.31 | Ni adecuado, ni inadecuado |

Fuente: Elaboración propia

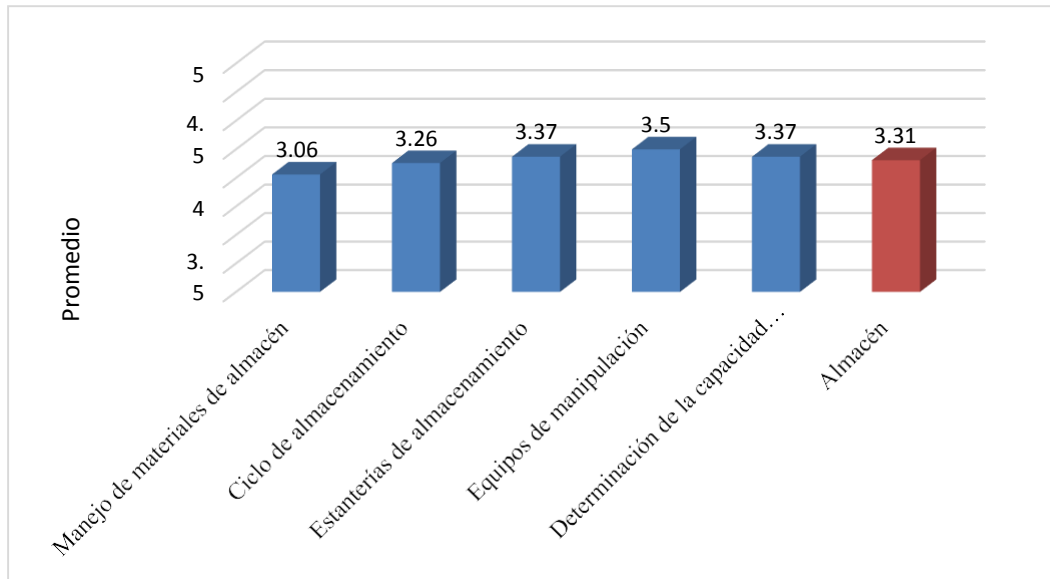


Figura 10: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión almacén

Interpretación y análisis:

De la comparación promedio de los indicadores de la dimensión Almacén se observa que tiene un promedio de 3,31% lo que indica que es ni adecuado ni inadecuado; el Manejo de materiales de almacén tiene un promedio de 3,06 lo que indica que es ni adecuado ni inadecuado, el ciclo de almacenamiento tiene un promedio de 3,26 que indica que es ni adecuado ni inadecuado, las estanterías de almacenamiento tienen un promedio de 3,37 lo que indica que es ni adecuado ni inadecuado, los equipos de manipulación tienen un promedio de 3,50 que indica que es adecuado y la determinación de la capacidad de almacén que tiene un promedio de 3,37 lo que indica que es ni adecuado ni inadecuado; los resultados muestran que los indicadores estanterías de almacenamiento y determinación de la capacidad fueron los más calificados, habiendo obtenido en promedio 3.37, mientras que el indicador menor calificado fue el de manejo de materiales y almacén con un promedio de 3.06; la correcta administración del almacén permite el ahorro e incremento de las utilidades en la empresa además de proporcionar información real que servirá para el cumplimiento de otras funciones en la empresa como son las compras, las ventas, la planeación la producción, siendo el manejo de materiales la función que debe perfeccionarse.



4.2.4. Medios de transporte

El objetivo es describir los medios de transporte utilizados por la empresa embotelladora Cusco del Sol - Sociedad de Responsabilidad Limitada, Cusco 2020, para lo cual se consideró los siguientes indicadores: Traslado y equipos de manipuleo.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión Medios de transporte

Tabla 13 Indicadores de la dimensión medios de transporte

| | Traslado | | Equipos de manipuleo | |
|----------------------------|----------|-------|----------------------|-------|
| | <i>f</i> | % | <i>f</i> | % |
| Muy inadecuado | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Inadecuado | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ni adecuado, ni inadecuado | 2 | 4.1 | 10 | 20.4 |
| Adecuado | 33 | 67.3 | 26 | 53.1 |
| Muy adecuado | 14 | 28.6 | 13 | 26.5 |
| Total | 49 | 100.0 | 49 | 100.0 |

Fuente: Elaboración propia

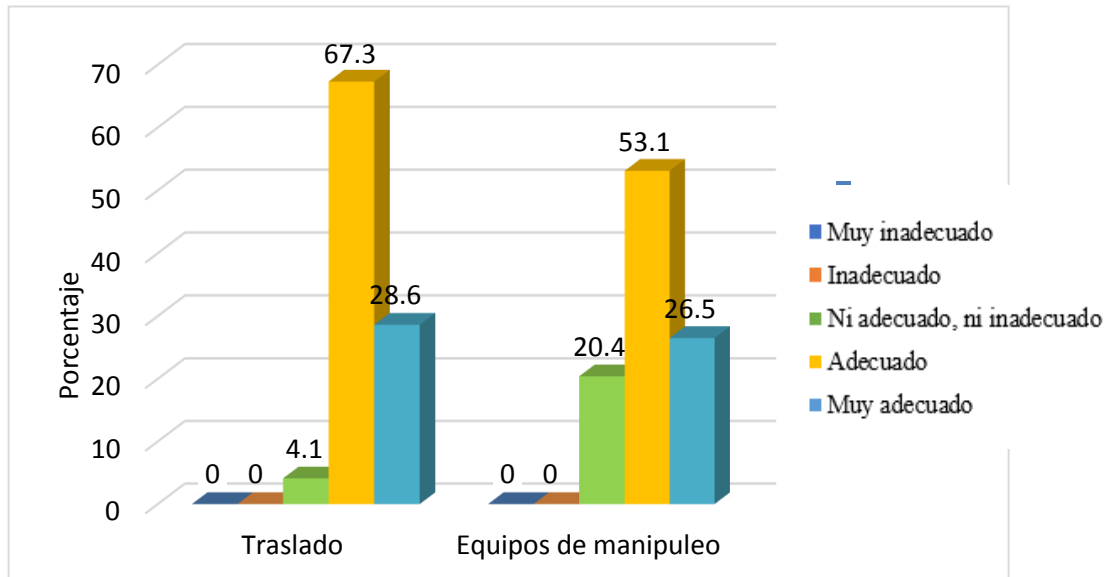


Figura 11: Indicadores de la dimensión medios de transporte

Interpretación y análisis:

- El 67,3% de los colaboradores encuestados considera que es traslado de insumos es adecuado, un 28,6% que es muy adecuado, un 4,1% que es ni adecuado ni inadecuado y ninguno de los colaboradores que inadecuado ni muy inadecuado, lo que indica que los medios de transporte para el traslado físico de sus productos terminados son los adecuados y permiten la optimización del tiempo de entrega.
- El 53,1% de los colaboradores encuestados consideran que los equipos de manipuleo son adecuados, así mismo el 26,5% que es muy adecuada, el 20,4% que es ni adecuado ni inadecuado y ningún colaborador que es inadecuado o muy inadecuado esto muestra que la empresa cuenta con los equipos de manipuleo para trasladar los productos terminados, sin embargo, se presenta dificultades cuando la demanda incrementa.



B) Resultados de la dimensión medios de transporte

Tabla 14 Medios de transporte utilizados en la empresa embotelladora Cusco del Sol - Sociedad de Responsabilidad Limitada, Cusco 2020.

| | <i>f</i> | % |
|----------------------------|----------|-------|
| Muy inadecuado | 0 | 0 |
| Inadecuado | 0 | 0 |
| Ni adecuado, ni inadecuado | 7 | 14.3 |
| Adecuado | 23 | 46.9 |
| Muy adecuado | 19 | 38.8 |
| Total | 49 | 100.0 |

Fuente: Elaboración propia

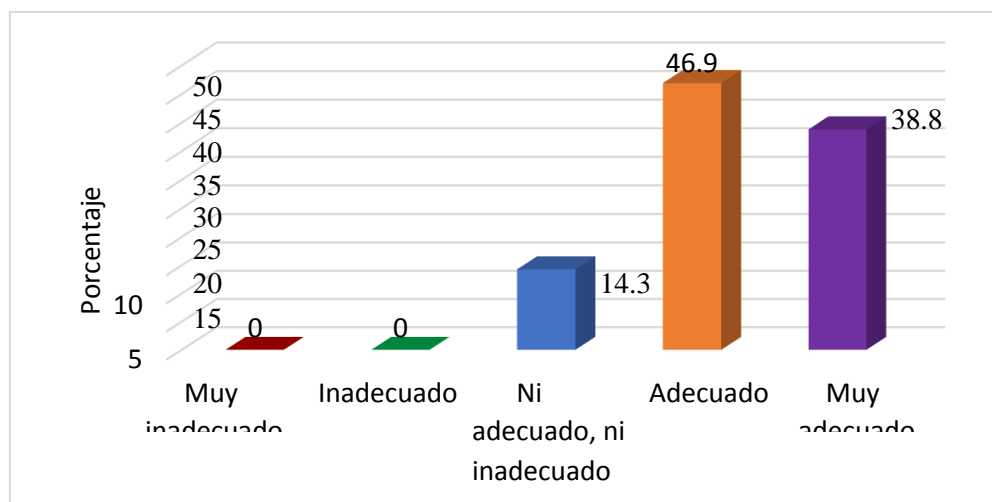


Figura 12: Medios de transporte



Interpretación y análisis:

- De los 49 colaboradores encuestados de la Empresa Embotelladora Cusco del Sol, ninguno considera que los Medios de transporte sea muy inadecuado o inadecuado, un 14,3% indica que es ni adecuado ni inadecuado, mientras que un 46,9% indica que es adecuado y un 38,8% que es muy adecuado, por lo tanto la empresa cuenta con medios de transporte que facilitan las operaciones de traslado de acuerdo a la carga en espera.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión medios de transporte

Tabla 15 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión medios de transporte

| | Promedio | Interpretación |
|-----------------------------|-------------|-----------------|
| Traslado | 4.09 | Adecuado |
| Equipo de manipuleo | 4.06 | Adecuado |
| Medios de transporte | 4.09 | Adecuado |

Fuente: Elaboración propia

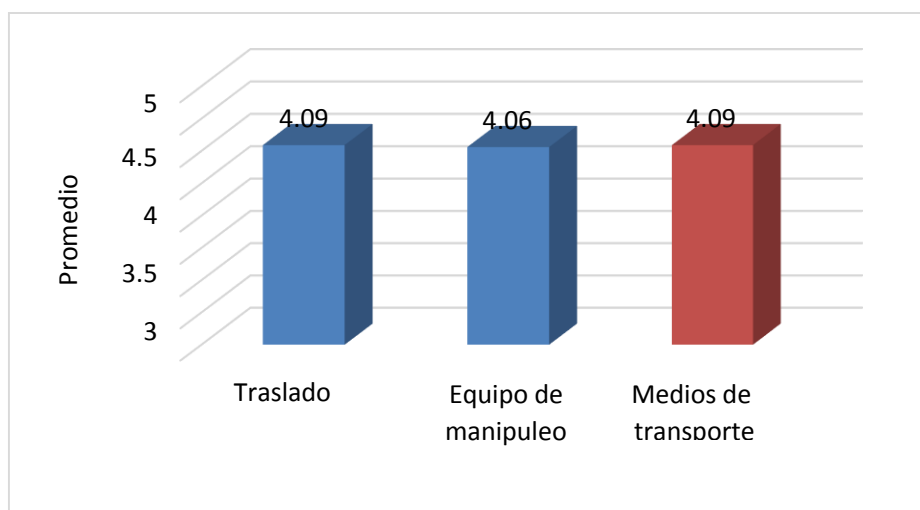


Figura 13: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión medios de transporte



Interpretación y análisis:

De la comparación promedio de los indicadores de los medios de transporte se observa que el traslado tiene un promedio de 4,09, lo que indica que la función que realizan es adecuada, el equipo de manipuleo tiene un promedio de 4,06 lo que indica que la función que realizan es adecuada, se puede observar que los indicadores de la dimensión son buenos por lo que se afirma que la función de transporte cumple con las necesidades de la empresa, facilitando el traslado de su carga; ambos indicadores obtuvieron promedios de 4.09 y 4.06 .

4.2.5. Distribución física

El objetivo es describir la distribución física que realiza la empresa embotelladora Cusco del Sol - Sociedad de Responsabilidad Limitada, Cusco 2020, para lo cual se consideró los siguientes indicadores: Cabales de distribución y tipo de intermediarios.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión distribución física

Tabla 16 Indicadores de la dimensión distribución física

| | Canales de distribución | | Tipos de intermediarios | |
|----------------------------|-------------------------|-------|-------------------------|-------|
| | <i>f</i> | % | <i>f</i> | % |
| Muy inadecuado | 0 | 0 | 1 | 2.0 |
| Inadecuado | 1 | 2.0 | 0 | 0 |
| Ni adecuado, ni inadecuado | 5 | 10.2 | 6 | 12.2 |
| Adecuado | 28 | 57.1 | 32 | 65.3 |
| Muy adecuado | 15 | 30.6 | 10 | 20.4 |
| Total | 49 | 100.0 | 49 | 100.0 |

Fuente: Elaboración propia

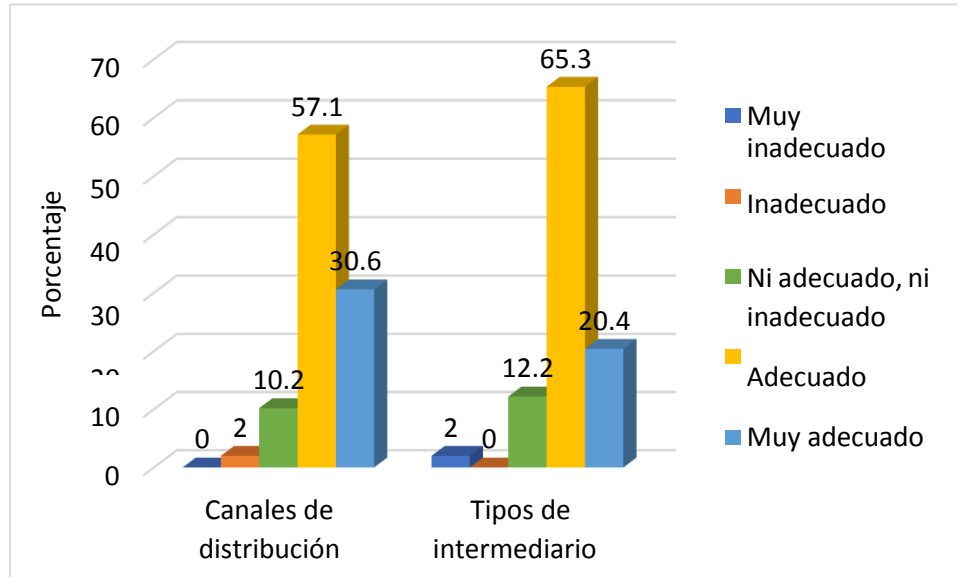


Figura 14: Indicadores de la dimensión distribución física

Interpretación y análisis:

- El 57,1% de los colaboradores encuestados afirma que los canales de distribución son adecuados, un 30,6% que es muy adecuada, un 10,2% que es ni adecuada ni inadecuada, un 2% que es inadecuada y ningún colaborador que es muy inadecuada, esto muestra que la llegada de los productos de la empresa desde su lugar de fabricación, hasta los lugares de consumo se realiza de manera óptima; a fin de lograr ese propósito la empresa se apoya de otras empresas para distribuir su producto.
- El 65.3% de los colaboradores encuestados afirma que los tipos de intermediarios es adecuada, un 20,4% que es muy adecuada, un 12,2% que es ni adecuada ni inadecuada, un 2% que es muy inadecuada y ningún colaborador que es inadecuada, lo que quiere decir que las empresas intermediarias que realizan esta función mediante convenios o acuerdos con la empresa ayudan a facilitar la transferencia del producto.



B) Resultados de la dimensión Distribución física

Tabla 17 Distribución física en la empresa embotelladora Cusco del Sol - Sociedad de Responsabilidad Limitada, Cusco 2020.

| | <i>f</i> | % |
|----------------------------|----------|-------|
| Muy inadecuado | 1 | 2.0 |
| Inadecuado | 0 | 0 |
| Ni adecuado, ni inadecuado | 5 | 10.2 |
| Adecuado | 24 | 49.0 |
| Muy adecuado | 19 | 38.8 |
| Total | 49 | 100.0 |

Fuente: Elaboración propia

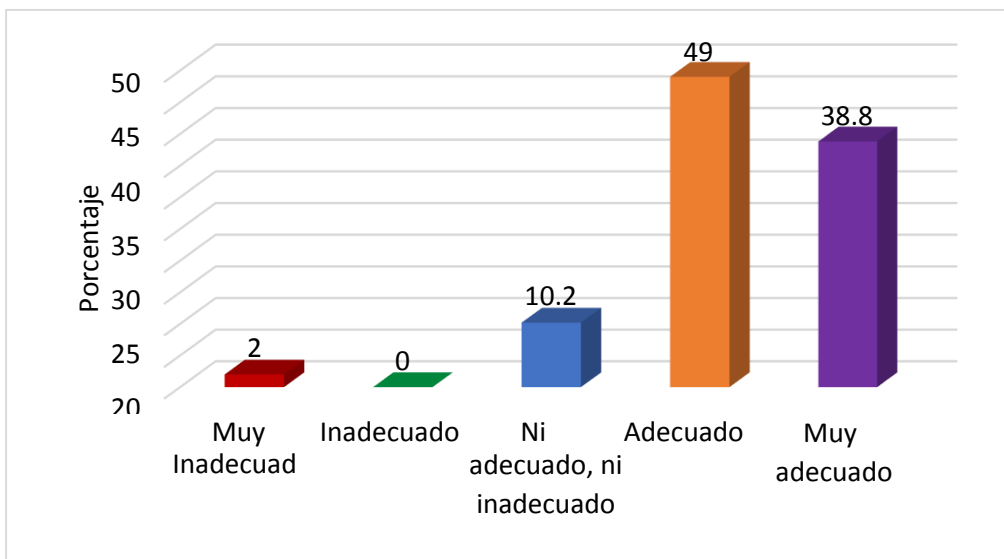


Figura 15: Distribución física



Interpretación y análisis:

De los 49 colaboradores encuestados, un 2% indica que la Distribución física es muy inadecuada, un 10,2% que es ni adecuada ni inadecuada, un 49% que es adecuada y un 38,8% que es muy adecuada, los resultados muestran que, tanto los canales de distribución como los tipos de intermediarios con los que la empresa tiene convenios facilitan la entrega del producto final.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión distribución física

Tabla 18 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión distribución física

| | Promedio | Interpretación |
|----------------------------|-------------|-----------------|
| Canales de distribución | 3.95 | Adecuado |
| Tipos de intermediarios | 4.02 | Adecuado |
| Distribución física | 4.01 | Adecuado |

Fuente: Elaboración propia

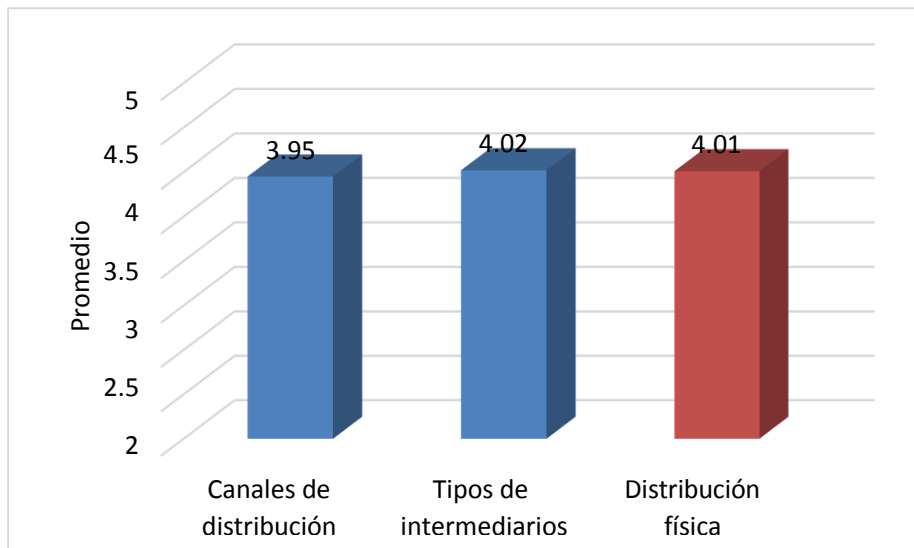


Figura 16: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión distribución física



Interpretación y análisis:

En la comparación promedio de los indicadores de la dimensión de Distribución física, se observa que tiene un promedio de 4,01 lo que indica que es adecuada, los canales de distribución tienen un promedio de 3,95, lo que indica que es adecuada y los tipos de intermediarios que tiene un promedio de 4,02, lo que indica que es adecuada.

A) Resultado de la variable Gestión logística

Tabla 19: Gestión logística en la empresa embotelladora Cusco del Sol - Sociedad de Responsabilidad Limitada, Cusco 2020.

| | <i>f</i> | % |
|----------------------------|----------|-------|
| Muy inadecuado | 0 | 0 |
| Inadecuado | 0 | 0 |
| Ni adecuado, ni inadecuado | 4 | 8.2 |
| Adecuado | 40 | 81.6 |
| Muy adecuado | 5 | 10.2 |
| Total | 49 | 100.0 |

Fuente: Elaboración propia

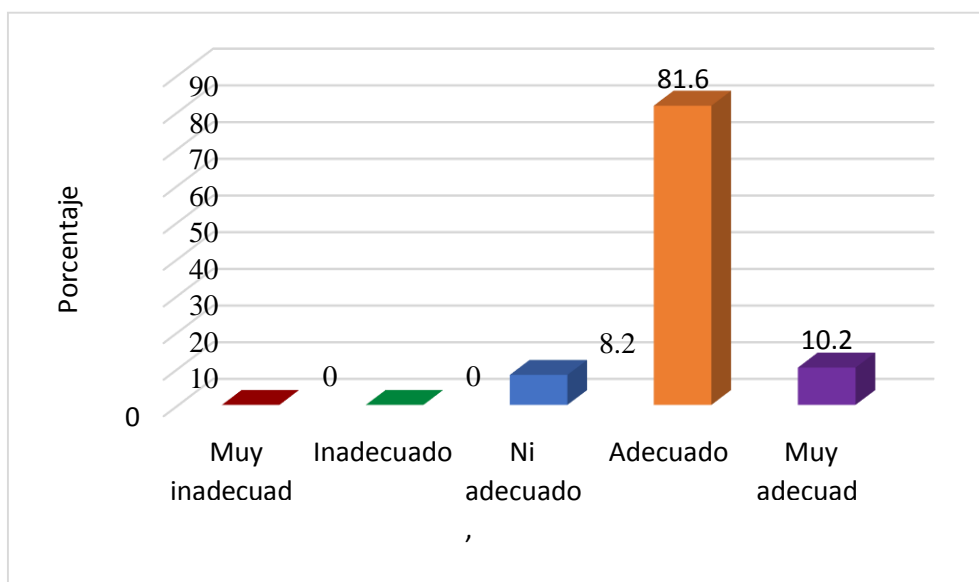


Figura 17: Gestión logística



Interpretación y análisis:

- El 81,6% de los colaboradores indica que la Gestión Logística en la Empresa Embotelladora Cusco del Sol S.R.L es adecuada, el 10,2% indica que es muy adecuada y el 8,2% indica que es ni adecuada ni inadecuada, lo que representa que, el conjunto de operaciones que permiten poner a disposición de la empresa en tiempo, oportunidad, cantidad y características adecuadas, los productos o servicios dentro de la organización, o la administración eficiente del flujo de bienes o servicios, se cumple de manera adecuada en términos generales , pero que existen aspectos que la empresa deberá potenciar.

B) Comparación promedio de las dimensiones de la variable Gestión logística

Tabla 20 Comparación promedio de las dimensiones de la variable Gestión logística

| | Promedio | Interpretación |
|--------------------------|-------------|----------------------------|
| Gestión de compras | 3.39 | Ni adecuado, ni inadecuado |
| Inventario | 3.64 | Adecuado |
| Almacén | 3.31 | Ni adecuado, ni inadecuado |
| Medios de transporte | 4.09 | Adecuado |
| Distribución física | 4.01 | Adecuado |
| Gestión logística | 3.69 | Adecuado |

Fuente: Elaboración propia

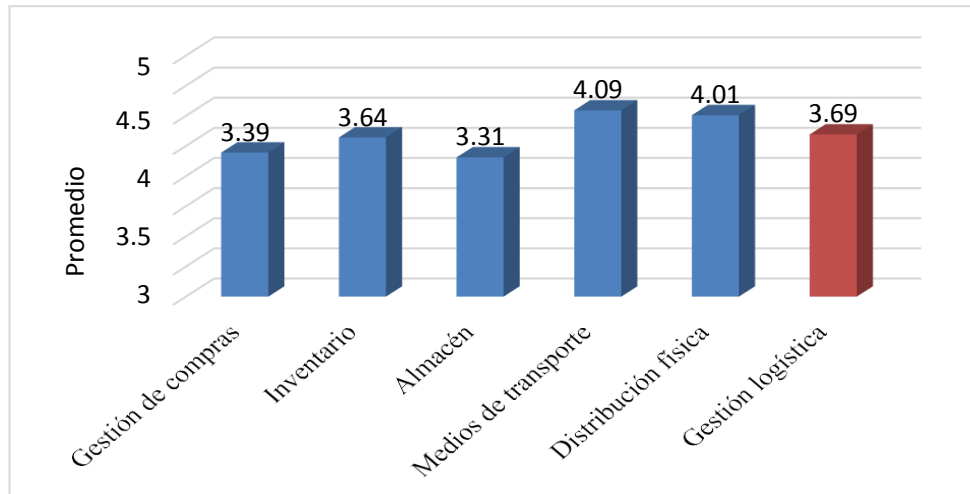


Figura 18: Comparación promedio de las dimensiones de la variable Gestión logística

Interpretación y análisis:

En la comparación promedio se aprecia que en promedio se afirma que la 3.69, de los encuestados afirma que la Gestión logística es adecuada, considerando que la gestión de compras tiene un promedio de 3,39 lo que indica que es ni adecuada ni inadecuada, los inventariostienen un promedio de 3,64 lo que indica que es adecuada, almacén que tiene un promedio de 3,31 lo que indica que es ni adecuada ni inadecuada, medios de transporte que tiene un promedio de 4,09 lo que indica que es adecuada y distribución física que tiene un promedio de 4,01 lo que indica que es adecuada. Loque quiere decir que la Gestión Logística dentro de la Empresa Embotelladora Cusco del Sol S.R.L, es adecuada, habiendo sido la dimensión Gestión de transporte como la mejor calificada con un promedio de 4.09 y la dimensión Almacén como la menos calificada con un promedio de 3.31, resultados que muestran las áreas donde la empresa deberá invertir y potenciar para alcanzar a cumplir una gestión logística exitosa en consideración a la importancia de la función que cumple dentro de la empresa; es la que se encarga de la gestión del flujo de materiales entre los proveedores y los clientes para lo cual conforma un sistema cuyos componentes deber interactuar en forma paralela cumpliendo a cabalidad sus funciones, buscando alcanzar una ventaja competitiva mediante la reducción de costos y aumento en la rentabilidad de la empresa.



CAPITULO V

DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo describir la GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA EMBOTELLADORA CUSCO DEL SOL – SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, para lo cual se aplicó una encuesta a 49 colaboradores considerados como clientes internos, dicha encuesta fue elaborada en base a los indicadores y dimensiones descritos en la matriz de Operacionalización de la variable. Para garantizar la fiabilidad del instrumento se determinó el Alfa de Cronbach obteniéndose un valor de 0.932, cifra que permitió aplicar el instrumento.

A continuación, se muestran las discusiones de la presente investigación:

5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

Los principales resultados reflejados en la investigación realizada en la empresa embotelladora Cusco del sol S.R.L, demuestran que la Gestión logística tiene un promedio de 3.69, esto indica que se da de forma adecuada. Sin embargo cabe demostrar que existen cierto tipo de objeciones en alguna de las dimensiones tal es el caso de la gestión de compras y almacén con un promedio del 3.39 y 3.31 respectivamente considerados como ni adecuado ni inadecuado teniendo un cumplimiento parcial, esto se debe a que toman mayor énfasis en lo que respecta a la dimensión inventario que se presenta de manera adecuada con un promedio de 3.64, seguido de los medios de transporte y la distribución física con un promedio de 4.09 y 4.01 respectivamente cuyos procesos anteriormente mencionados se cumplen de forma adecuada.

5.2 Comparación crítica con literatura existente

Según (Calderón & Salazar, 2017), en su investigación titulada “Gestión logística en la empresa productos Alimentarios Misky S.A.C. Cusco - 2017”, planteó como objetivo general: Describir la gestión logística en la empresa Productos alimentarios Misky S.A.C. -Cusco 2017.



Realizando la comparación crítica se puede apreciar que la presente investigación se inclina hacia una buena gestión logística más no en su totalidad, debido a que presenta algunas deficiencias en las etapas del proceso de gestión logística como es el caso de la dimensión gestión de compras; para esta dimensión, en la empresa Misky S.A.C, muestra un resultado de adecuado, ya que la empresa lleva un buen manejo de gestión y recepción de compras, y tanto la relación de proveedor y de recepción de solicitudes son adecuadas. En la empresa embotelladora Cusco del sol, se muestra deficiencias en cuanto a la recepción de solicitud de productos, esto se debe a la falta de coordinación con el área de producción y por otra parte también se observó la relación proveedor – cliente puesto que en ocasiones los proveedores incumplen con los tiempos de entrega, por el contrario en cuanto a la emisión de orden de compra, seguimiento y recepción de la compra, liquidación de facturas y mantenimiento de registros se obtuvo un resultado bueno. Por lo que concierne a la dimensión Inventarios en la empresa Misky S.A.C cuentan con el stock necesario, además de llevar un adecuado control de inventario con la ayuda del Kardex, pero no toman en cuenta el despacho de los productos de manera periódica. Así mismo en la empresa Embotelladora Cusco Del sol se determinó que tanto la clasificación de stock, la rotación, cobertura, y el kardex se manejan de forma adecuada el cual les permite llevar un correcto registro de entradas y salidas cada cierto periodo de tiempo, en cambio en cuanto a los costos de existencias y roturas de stock, se obtuvo un resultado regular puesto que en ocasiones no se consideran algunos gastos administrativos para la emisión de pedidos y los costos de seguimiento de las órdenes de compra. En función a la dimensión Almacén, dentro de la empresa Misky S.A.C se obtuvo un resultado de ni adecuado ni inadecuado ya que el tipo de almacén de la empresa solo se orienta a la conservación de insumos pero no aprovecha al máximo el espacio que tienen ni tampoco cuentan con plataformas que faciliten el traslado eficiente de los materiales, al igual que en la empresa Embotelladora Cusco Del Sol, se pudo observar que el manejo de materiales dentro del almacén requieren una mayor atención, ya que muchas veces no se aprovecha al máximo el espacio disponible, por otro lado en cuanto a lo que corresponde al ciclo de almacenamiento de la empresa realiza una regular labor en



cuanto a la recepción de insumos a almacén y ocasionalmente no se colocan las estanterías acorde a las necesidades a almacenar y los volúmenes de almacenamiento se revisan esporádicamente; sin embargo cuenta con equipos de manipulación acordes para este proceso. En lo que corresponde a medios de transporte y distribución física se obtuvo un buen resultado donde los colaboradores afirman que si cuentan con unidades y equipos de transporte adecuados, los cuales les permiten continuar con la distribución física del producto de acuerdo a los requerimientos de los clientes.

5.3 Limitaciones del estudio

Las limitaciones presentadas para el desarrollo del presente estudio, fue ubicar a cada uno de los colaboradores de la empresa Embotelladora Cusco del Sol S.R.L; ya que algunos tienen trabajo de campo y otras áreas se encuentran dispersas, tales como son el área de producción y los representantes de venta quienes cumplen su jornada laboral fuera de la empresa. Sin embargo no fue un limitante para continuar con la investigación, puesto que se aprovechó los tiempos libres de los colaboradores en distintos horarios con el fin de contar con una información sólida y objetiva.

5.4 Implicancias del estudio

Los resultados que se presentan en la investigación realizada a los colaboradores de la empresa Embotelladora Cusco del Sol S.R.L Cusco, afirmaron que la gestión logística está y debe estar presente en cada área de la empresa, enfocando sus procesos logísticos y utilizando sus recursos de forma óptima para el cumplimiento de sus objetivos. Una adecuada gestión logística permitirá en suma reducir costos mediante la racionalización y optimización de los recursos de tal forma que permita suministrar oportunamente los productos que requiere el cliente final y aumentar las ventajas competitivas frente a los competidores.

Así mismo la investigación permitirá que la empresa considere que para llevar una adecuada gestión logística se debe considerar la necesidad de crear un valor tanto para los clientes como para los proveedores que fundamentalmente se expresan en tiempo y lugar.



CONCLUSIONES

Después de haber aplicado nuestra encuesta de acuerdo a los objetivos planteados para la presente investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Al describir cómo es la gestión logística en la Empresa Embotelladora Cusco del Sol S.R.L, Cusco 2020, se concluye que la variable Gestión Logística es adecuada con un promedio de 3,69, del análisis a través de sus cinco dimensiones, se puede observar que la Gestión de Compras y Almacén están siendo consideradas como ni adecuadas ni inadecuadas, reflejándose en la opinión de los colaboradores, en cuanto a Inventarios, Distribución física y Medios de Transporte están siendo consideradas como adecuadas, resultando provechosos para la empresa.

Lo que evidencia que hay una adecuada Gestión Logística dentro de la Empresa Embotelladora Cusco del Sol S.R.L, Cusco 2020.

2. En cuanto a la dimensión de Gestión de Compras, se concluye que es ni adecuada ni inadecuada tal cual lo manifiesta los colaboradores con un promedio de 3.39, donde el indicador Recepción de la solicitud de productos muestra un promedio de 3,25 considerado como ni adecuado ni inadecuado, el indicador Selección de proveedores con un promedio de 3,20 considera como ni adecuado ni inadecuado, lo que indica que la Empresa embotelladora Cusco del Sol no realiza de manera eficiente los procesos tales como la verificación de insumos necesarios de productos requeridos, así mismo la empresa no realiza la selección de proveedores de manera eficiente ya que en raras ocasiones toma en cuenta la puntualidad de entrega del producto, la calidad de los insumos requeridos y sobre todo las especificaciones de requerimiento; por otro lado el indicador emisión de la orden de compra tiene un promedio de 3,51 considerado como adecuado, el indicador seguimiento y recepción de la compra con un promedio de 3,53 considerado adecuado, el indicador liquidación de facturas con un promedio de 3,43 considerado adecuado y por último el indicador mantenimiento de registros con un promedio de 3,42 considerado adecuado, lo que quiere decir que la empresa realiza los procesos mencionados de manera eficiente.



3. Por otro lado está la dimensión Inventarios, se concluye que es adecuada tal cual lo manifiesta los colaboradores con un promedio de 3,64, donde el indicador Clasificación de stocks muestra un promedio de 3,48 considerado como adecuado lo que indica que la empresa realiza la clasificación de insumos, materia prima adecuadamente a demás que lleva un control adecuado de productos en proceso, terminados, máquinas y suministros, el indicador Rotación y cobertura con un promedio de 3,81 considerado como adecuado es decir que la empresa realiza los registros eficientemente de los insumos y productos, así mismo registra las salidas de productos terminados, por otro lado el indicador Kardex que tiene un promedio de 4,07 considerado como adecuado, que indica que la empresa realiza un registro de ingresos y salidas de los insumos al almacena así como un inventario final cada periodo de tiempo, el indicador Costos de existencia con un promedio de 3,17 considerado como ni adecuado ni inadecuado que indica que la empresa registra de manera ineficiente algunos costos de compras de insumos así como los trámites para la emisión de pedidos y los costos de seguimiento de las órdenes de compra.

4. Para la dimensión Almacén, se concluye que es ni adecuado ni inadecuado tal cual lo manifiesta los colaboradores con un promedio de 3,31, el indicador manejo de materiales de almacén con un promedio de 3,06 considerado como ni adecuado ni inadecuado lo que manifiesta que la empresa no distribuye de manera eficiente los insumos en el almacén impidiendo la manipulación de los mismos de manera efectiva, por otro lado el indicador ciclo de almacenamiento con un promedio de 3,26 considerado como ni adecuado ni inadecuado, que indica que la empresa no se realiza un proceso adecuado de recepción de insumos en almacén, el indicador Estanterías de almacenamiento que tiene un promedio de 3,37 considerado como ni inadecuado ni inadecuado que representa que la empresa no coloca de buena manera las estanterías acorde a la necesidad de artículos a almacenar así como el flujo de salida de productos terminados, el indicador equipos de manipulación con un promedio de 3,50 considerado como adecuado que indica que la empresa cuenta con equipos de manipulación dentro de almacén que facilitan el despacho y recepción de insumos, y por último el indicador Determinación de la capacidad de almacenamiento con un promedio de 3,37 considerado como ni adecuado ni inadecuado lo que indica que la empresa no revisa de manera eficiente los volúmenes de almacenamiento durante periodos determinados.



5. En cuanto a la dimensión medios de transporte se concluye que es adecuado tal cual lo manifiesta los colaboradores con un promedio de 4,09, el indicador Traslado con un promedio de 4,09 considerado como adecuado que representa que la empresa tiene los medios de transportes adecuados para el traslado físico de los productos terminados ya que optimizan tiempos y existe satisfacción en los clientes, por otro lado el indicador equipos de manipuleo con un promedio de 4,06 considerado como adecuado lo que indica que la empresa cuenta con equipos de manipuleo facilitando el transporte de almacén hasta el medio de transporte para ser trasladado al cliente final.
6. Para la dimensión distribución física se concluye que es adecuado tal cual lo manifiesta los colaboradores con un promedio de 4,01, el indicador canales de distribución con un promedio de 3,95 considerado como adecuado lo que representa que la empresa cuenta con convenios y agentes intermediarios que facilitan la distribución del producto, por otro lado el indicador Tipos de intermediarios con un promedio de 4,02 considerado como adecuado lo que indica que la empresa incrementa su producción gracias a los intermediarios con los que trabaja como son los colegios, hoteles, restaurantes, agencias de viajes y turismo y entre otros.



RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones se hacen las siguientes recomendaciones:

1. Para lograr una buena Gestión Logística en la Empresa Embotelladora Cusco del Sol S.R.L, se recomienda a la Gerencia realizar una reingeniería la cual permita replantear un diseño de los procesos de la empresa para lograr mejoras continuas en medidas de rendimiento como pueden ser costos, calidad, servicios y rapidez, optimizando los flujos de los trabajos y la productividad. Así mismo, se recomienda utilizar el método Kanban; de manera que se pueda organizar el reaprovisionamiento de stock a distintos niveles generando mayor productividad; ya que este método es el aliado perfecto del sistema just-in-time o justo a tiempo, permitirá visualizar el desarrollo del trabajo e identificar cada fase del ciclo de producción o reaprovisionamiento con facilidad, ajustando la capacidad de fabricación en función a la demanda para evitar el sobrestock y las esperas innecesarias entre procesos.
2. Para la Gestión de compras se recomienda a la Gerencia de la Empresa Embotelladora Cusco del Sol S.R.L, capacitar al personal y realizar reuniones periódicas entre las áreas usuarias de tal forma que haya una mejor coordinación entre las mismas; esto permitirá mejorar los procesos, reducir errores y mejorar la productividad de los colaboradores. Así mismo también se recomienda implementar la homologación de proveedores, lo cual permitirá reducir los tiempos, costos de evaluación y contar con proveedores más calificados, como también ayudará a mejorar la calidad de sus productos, minimizar la posibilidad de riesgos futuros y entrar de lleno en la tendencia del cuidado y responsabilidad medioambiental; sin obviar que el objetivo principal es la calidad. Para un adecuado mantenimiento de los registros, sería recomendable implementar la herramienta 5S, con la finalidad de mejorar el lugar de trabajo, reducir los sobre procesos, eliminar la duplicidad de actividades, riesgo de pérdida de documentos e información; permitiendo optimizar el tiempo de los trabajadores y el flujo de información. Y por último implementar un plan de mejora en el cual se realicen auditorias de seguimiento periódicas para verificar el impacto de las acciones implementadas mediante el uso de la tecnología y acompañamiento permanente.



3. Para el Inventario, de acuerdo a los resultados obtenidos se recomienda a la Gerencia de la Empresa Embotelladora Cusco del Sol S.R.L, definir un sistema de organización de la mercancía mediante la aplicación del ABC que básicamente consiste en ordenar el almacén de tal forma que los productos de mayor valor sean los más accesibles y visibles para garantizar un mayor control y rapidez de gestión y la aplicación del método FIFO; el cual consiste en que lo primero en entrar, debe ser lo primero en salir, es decir, ser vendido. Así mismo se recomienda realizar la transformación masiva de sus inventarios mediante el uso adecuado de la tecnología, de manera que permita ordenar y clasificar correctamente, evitando pérdidas y agilizando las operaciones diarias; ya que las soluciones automatizadas ayudan a reducir el número de errores humanos al procesar los datos de inventario, lo que lleva a una mayor precisión. Una adecuada gestión de inventario del almacén, permitirá registrar el número de piezas que ingresa al almacén y administrar la ubicación y la variación del stock. Al mejorar el inventario y la precisión de la administración del almacén, reducirá gastos y por ende incrementará la rentabilidad de la empresa, mejorando el servicio al cliente y aumentando la eficiencia.
4. En cuanto al Almacén, se recomienda a la Gerencia de la Empresa Embotelladora Cusco del Sol S.R.L hacer el uso del sistema Kanban el cual permitirá fijar el límite del trabajo en curso; medir el lead time entre procesos, es decir, el tiempo que se tarda en completar cada fase; funcionar como un sistema de control de la producción y de los materiales disponibles en las diferentes instalaciones de almacenaje y evitar caer en situaciones de sobreproducción o exceso de stock, lo que genera un ahorro de espacio de almacenaje. Así mismo, se recomienda llevar un control exacto de su inventario real; de dónde viene, dónde está ubicado y hacia dónde va, de tal forma que se pueda ofrecer un servicio de calidad a los clientes con entregas puntuales y sin errores mediante la fluidez de los flujos de productos de información, facilitando la coordinación entre procesos desde la producción hasta la entrega del producto al cliente final.



5. Para los Medios de transporte, de acuerdo a los conclusiones se obtuvo un resultado con una calificación de adecuado; sin embargo se recomienda a la Gerencia de la Empresa Embotelladora Cusco del Sol S.R.L realizar mantenimientos constantes a los vehículos y maquinarias utilizadas para el traslado físico de los productos terminados de modo que no existan fallas técnicas que dificulten el proceso de entrega ni de las rutas asignadas; así se incrementará la productividad y rentabilidad de la empresa y como resultado mayor satisfacción del cliente. Así mismo se recomienda retirar aquellos equipos y maquinarias obsoletos los cuales interfieren en la distribución de los espacios, manipulación y utilización adecuada de los mismos.
6. En cuanto a la Distribución Física se recomienda a la Gerencia de la Empresa Embotelladora Cusco del Sol S.R.L continuar trabajando con los convenios interinstitucionales existentes; de modo que facilite la distribución del producto, mantener un registro del desempeño de las empresas que apoyan la distribución del mismo. Así mismo seguir ofertando a los clientes e intermediarios productos personalizados; ya que estos aumentaran la lealtad de la marca, crear una mejor experiencia al cliente final, mejorar el servicio al cliente y alinear los canales de distribución y de marketing.



REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Anaya, J. (2007). *Logística Integral: la gestión operativa de la empresa* (3era Edición ed.). Madrid: Editorial ESIC.
- Ballou, R. (2009). *Logística. Administración de la cadena de Suministros* (Quinta Edición ed.). México: Editorial Pearson Educación. Obtenido de http://www.academia.edu/10949135/Log%C3%ADstica_Administraci%C3%B3n_de_la_cadena_de_suministro_5ta_Edici%C3%B3n_-_Ronald_H._Ballou
- Bambaren, T. (2017). Aplicación de la gestión logística para mejorar la productividad del almacén de la empresa Braillard S.A. La Victoria, 2017. *Tesis*. Universidad César Vallejo, Lima - Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12261/Bambaren_STJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Banco Interamericano de Desarrollo. (diciembre de 2018). La logística como factor de competitividad de las Pymes en las Américas. *División de Mercados de Capital e Instituciones Financieras del Sector de Capacidad Institucional y Finanzas*.
- Bastos, A. (2007). *La logística en la empresa: Distribución logística y comercial*. España: Gesbiblo S. L.
- Bohorquez, E., & Puello, R. (2013). Diseño de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa Coralinas & Pisos S.A. Corpisos S.A. en el Municipio de Turbaco, Bolívar. *Tesis*. Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias. Obtenido de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/468/1/TESIS.pdf>
- Calderón, C., & Salazar, B. (2017). Gestión logística en la empresa productos Alimentarios Misky S.A.C. Cusco - 2017. *Tesis*. Universidad Andina del Cusco, Cusco - Perú.
- Calderón, S. (2011). *Manual de Transportista*. España: Ediciones Diaz Santos.
- Carranza, O., & Sabria, F. (2004). *Logística : mejores prácticas en latinoamérica*. México: Editorial Thomson.
- Carreño, A. (2016). *Logística de la A a la Z*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Carro, P., & González , D. (s.f.). Logística Empresarial. *Administración de las operaciones*. Obtenido de http://nulan.mdp.edu.ar/1831/1/logistica_empresarial.pdf
- Castellanos, A. (2009). *Manual de la gestión logística del transporte y la distribución de mercancías*. Colombia: Ediciones Uninorte.



- Escudero, J. (2013). *Gestión logística y comercial*. Madrid - España: Editorial Paraninfo. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=zQv_AAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+logistica+y+comercial+maria+jose+escudero+pdf&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiZ-p6v-OjgAhVntlkKHeQIBqoQ6AEIKDAA#v=snippet&q=los%20almacenes%20son&f=false
- García, L. (2008). *Gestión Logística Integral*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Gómez, J. (2014). *Gestión logística y comercial*. McGraw - Hill Education. Obtenido de <http://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448193636.pdf>
- Gómez, M., & Acevedo, J. (2006). *La Logística Moderna en la Empresa* (Vol. Volumen D). La Habana - Cuba: Editorial LOGICUBA. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/156247470/La-Logistica-moderna-y-la-competitividad-empresarial-pdf>
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de Investigación*. México: McGraw Hill.
- Malisani, A. (2008). *Logística empresarial*. Editorial Alfaomega.
- Marthans, C. (2008). *Tratado integral de logística empresarial* (Primera Edición ed.). Perú: Editorial San Marcos.
- Miranda, J. (2016). La gestión logística del Restaurante Camino Real S.A.C. en el distrito de San Sebastián, 2016. *Tesis*. Universidad Andina del Cusco, Cusco - Perú. Obtenido de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/694/3/Jonathan_Tesis_bachiller_2016.pdf
- Mora, L. (2008). Los indicadores claves del desempeño. *Indicadores de la Gestión Logística*. Obtenido de http://www.fesc.edu.co/portal/archivos/e_libros/logistica/ind_logistica.pdf
- Mora, L. (2011). *Gestión Logística Integral*. Argentina: Editorial Starbook.
- Perera, I., & Ruiz, C. (06 de enero de 2014). Importancia y complejidad de la logística internacional. *Logistec*. Obtenido de <https://www.revistalogistec.com/index.php/logistica/global/item/447-importancia-y-complejidad-de-la-logistica-internacional>
- Peréz, J. (2014). *Gestión de la calidad total: Calidad en los servicios y atención al cliente calidad total*. Madrid: ESIC Editorial.



Sanguesa, S. (2006). *Teoría y práctica de la calidad*. España: Paraninfo.

Sullca, N. (2018). *Gestión Logística y Productividad en el sector textil de la empresa MODAS SHALOM E.I.R.L. San Juan de Lurigancho 2018. Tesis*. universidad César Vallejo, Lima - Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20695/Sullca_SNE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valle, G. (2014). *Diseño de un modelo de gestión logística en la empresa Megaprofer S.A. de la ciudad de Ambato, para mejorar los niveles de productividad. Tesis*. Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, Ambato - Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/932/1/75584.pdf>



ANEXOS



ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA EMPRESA EMBOTELLADORA CUSCO DEL SOL - SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, CUSCO 2020”

| Problema | Objetivo | Variable | Dimensión | Indicadores | Metodología | Técnicas de recolección |
|---|--|---|--|---|---|--|
| <p>Problema General ¿Cómo es la gestión logística en la empresa embotelladora Cusco del Sol - ¿Sociedad de Responsabilidad Limitada, Cusco 2020?</p> <p>Problemas Específicos 1. ¿Cómo se realiza la gestión de compras en la empresa embotelladora Cusco del Sol - Sociedad de Responsabilidad Limitada, Cusco 2020? 2. ¿Cómo se realiza el inventario en la empresa embotelladora Cusco del Sol - Sociedad de Responsabilidad Limitada, Cusco 2020?</p> | <p>Objetivo General Describir la gestión logística en la empresa embotelladora Cusco del Sol - Sociedad de Responsabilidad Limitada, Cusco 2020</p> <p>Objetivos Específicos 1. Describir la gestión de compras que realiza la empresa embotelladora Cusco del Sol - Sociedad de Responsabilidad Limitada, Cusco 2020 2. Describir cómo se realizan los inventarios en la empresa embotelladora Cusco del Sol - Sociedad de Responsabilidad Limitada, Cusco 2020</p> | <p>Variable I: Gestión logística</p> | <p>- Gestión de Compras</p> <p>- Inventario</p> <p>- Almacén</p> | <p>- Recepción de la solicitud de productos</p> <p>- Selección de proveedores</p> <p>- Emisión de la orden de compra</p> <p>- Seguimiento y recepción de la compra</p> <p>- Liquidación de facturas</p> <p>- Mantenimiento de registros</p> <p>- Clasificación de stocks</p> <p>- Rotación y cobertura</p> <p>- Kárdex</p> <p>- Costos de existencia</p> <p>- Manejo de materiales de un almacén</p> <p>- Ciclo de almacenamiento</p> | <p>Tipo: Básica</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>- transeccional</p> <p>Alcance: Descriptivo</p> <p>Población: 49 Colaboradores.</p> | <p>Datos teóricos</p> <p>Tesis, libros, artículos visuales y físicos</p> <p>Técnicas e instrumentos</p> <p>Técnicas - Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> |



| | | | | | | |
|---|---|--|--|---|--|--|
| <p>3. ¿Cómo es el proceso de almacén en la empresa embotelladora Cusco del Sol - Sociedad de Responsabilidad Limitada, Cusco 2020?</p> | <p>3. Describir los procesos de almacén en la empresa embotelladora Cusco del Sol - Sociedad de Responsabilidad Limitada, Cusco 2020</p> | | | <ul style="list-style-type: none"> - Estanterías de almacenamiento - Equipos de manipulación - Determinación de la capacidad de almacenamiento | | <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario |
| <p>4. ¿Cuáles son los medios de transporte en la empresa embotelladora Cusco del Sol - Sociedad de Responsabilidad Limitada, Cusco 2020?</p> | <p>4. Describir los medios de transporte utilizados por la empresa embotelladora Cusco del Sol - Sociedad de Responsabilidad Limitada, Cusco 2020</p> | | <ul style="list-style-type: none"> - Medios de transporte | <ul style="list-style-type: none"> - Traslado - Equipos de manipuleo | | |
| <p>5. ¿Cómo se realiza la distribución física en la empresa embotelladora Cusco del Sol - Sociedad de Responsabilidad Limitada, Cusco 2020?</p> | <p>5. Describir la distribución física que realiza la empresa embotelladora Cusco del Sol - Sociedad de Responsabilidad Limitada, Cusco 2020</p> | | <ul style="list-style-type: none"> - Distribución física | <ul style="list-style-type: none"> - Canales de distribución - Tipos de intermediarios | | |



ANEXO 2: MATRIZ DE INSTRUMENTO

| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADORES | PESO | Nº DE ITEMS | ITEMS | CRITERIO DE EVALUACIÓN |
|--------------------------|-------------------|---|------|-------------|---|---|
| Gestión logística | Gestión de compra | 1.1. Recepción de la solicitud de productos | | 3 | <p>1.1. Considera usted que los colaboradores encargados verifican los insumos que necesitan ser abastecidos en el área de producción.</p> <p>1.2. Los colaboradores encargados verifican la cantidad solicitada de los productos (tapas, botellas y etiquetas) requeridos para la producción.</p> <p>1.3. Los colaboradores encargados verifican las firmas y autorizaciones correspondientes para la recepción y solicitud de los pedidos requeridos.</p> | <p>1. Nunca</p> <p>2. Casi Nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p> |
| | | 1.2. Selección de proveedores | | 3 | <p>1.4. Al momento de realizar la selección del proveedor la empresa toma en cuenta la puntualidad en la entrega del insumo requerido.</p> <p>1.5. Al momento de realizar la selección del proveedor la empresa toma en cuenta la calidad de los insumos requeridos.</p> <p>1.6. El proveedor cumple las especificaciones del requerimiento de las necesidades de la empresa.</p> | <p>1. Nunca</p> <p>2. Casi Nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p> |



| | | | | | | |
|--|--|---|-----|---|---|---|
| | | 1.3. Emisión de la orden de compra al proveedor | 30% | 3 | <p>1.7. Al momento de realizar la emisión de la orden de compra al proveedor la empresa toma en cuenta las especificaciones de los productos solicitados.</p> <p>1.8. Al momento de realizar la emisión de la orden de compra al proveedor la empresa toma en cuenta la cantidad que solicita y la fecha de entrega.</p> <p>1.9. Al momento de realizar la emisión de la orden de compra al proveedor la empresa toma en cuenta el cronograma de facturación y condiciones de pago.</p> | <p>1. Nunca</p> <p>2. Casi Nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p> |
| | | 1.4. Seguimiento y recepción de la compra | | 3 | <p>1.10. Considera usted que la empresa realiza el seguimiento a la orden de compra.</p> <p>1.11. Considera usted que al momento de realizar el seguimiento y recepción de compra la empresa realiza la verificación de las cantidades recibidas.</p> <p>1.12. Considera usted que al momento de realizar el seguimiento y recepción de compra la empresa realiza la recepción y verificación del estado los productos.</p> | <p>1. Nunca</p> <p>2. Casi Nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p> |
| | | 1.5. Liquidación de facturas | | 2 | <p>1.13. Usted considera que al momento de realizar la liquidación de facturas la empresa realiza la comprobación de los productos entregados.</p> | <p>1. Nunca</p> <p>2. Casi Nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p> |



| | | | | | | |
|--|-------------|--------------------------------|-----|---|---|--|
| | | | | | 1.14. Usted considera que al momento de realizar la liquidación de facturas la empresa verifica la orden de compra con la factura. | |
| | | 1.6. Mantenimiento de registro | | 2 | 1.15. Al momento de realizar el mantenimiento de registros la empresa realiza un informe sobre los registros del área de compras. 1.16. Al momento de realizar el mantenimiento de registros la empresa verifica que los registros y archivos estén ubicados de manera ordenada. | 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre |
| | | 2.1. Clasificación de stocks | | 2 | 1.17. Considera usted que la empresa clasifica la materia prima e insumos adecuadamente. 1.18. La empresa lleva un control y registro adecuado de los productos en proceso, productos terminados, máquinas y suministros. | 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre |
| | Inventarios | 2.2. Rotación y cobertura | 20% | 3 | 1.19. Considera usted que la empresa registra los artículos esenciales, complementarios, fallidos y obsoletos. 1.20. La empresa registra las salidas de los productos terminados. | 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre |



| | | | | | | |
|--|---------|---|--|---|---|--|
| | | | | | 1.21. La empresa registra el inventario promedio de cada insumo (materias primas, productos en proceso, productos terminados, repuestos y suministros) | |
| | | 2.3. Kárdex | | 2 | 1.22. La empresa registra los ingresos y salidas de los insumos al almacén. 1.23. La empresa realiza un inventario final al terminar un periodo de tiempo (semanal, quincenal, mensual, anual). | |
| | | 2.4. Costos de existencia | | 3 | 1.24. La empresa registra los costos de compra de los insumos. 1.25. La empresa registra los costos de trámites para la emisión de pedidos de los insumos. 1.26. La empresa registra los costos de seguimiento de las órdenes de compra de los insumos. | 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre |
| | Almacén | 3.1. Manejo de materiales de un almacén | | 1 | 1.27. Considera usted que la distribución del almacén facilita la manipulación de los insumos y productos requeridos. | |



| | | | | | | |
|--|--|-----------------------------------|-----|---|---|---|
| | | 3.2.Ciclo de almacenamiento | 30% | 3 | <p>1.28. En el área de almacén se realiza un adecuado proceso de recepción de los insumos.</p> <p>1.29. Considera usted que el almacén conserva los materiales y productos en condiciones óptimas.</p> <p>1.30. La empresa realiza la preparación de pedidos considerando el etiquetado, rotulado de cajas, ensamblaje y empaquetamiento.</p> | <p>1. Nunca</p> <p>2. Casi Nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p> |
| | | 3.3.Estanterías de almacenamiento | | 2 | <p>1.31. Considera usted que el orden de las estanterías de almacenamiento están acordes a la necesidad y cantidad de artículos a almacenar.</p> <p>1.32. Considera usted que el orden de las estanterías de almacenamiento están alineadas al proceso de flujo de salida de los productos terminados</p> | <p>1. Nunca</p> <p>2. Casi Nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p> |
| | | 3.4.Equipos de manipulación | | 2 | <p>1.33. Considera usted que el almacén cuenta con equipos de manipulación que faciliten la recepción y almacenamiento de los insumos.</p> | <p>1. Nunca</p> <p>2. Casi Nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p> |



| | | | | | | |
|--|----------------------|---|-----|---|---|--|
| | | | | | 1.34. Considera usted que el almacén cuenta con equipos de manipulación que faciliten el despacho de los productos terminados. | |
| | | 3.5 Determinación de la capacidad de almacenamiento | | 1 | 1.35. Considera usted que la empresa revisa los volúmenes de almacenamiento durante periodos determinados (semanal, quincenal, mensual, anual). | 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre |
| | Medios de transporte | 4.1. Traslado | 10% | 2 | 1.36. Considera usted que los medios de transporte para el traslado físico de productos terminados son los adecuados. | 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre |
| | | | | | 1.37. Considera usted que los medios de transporte para el traslado físico de productos terminados optimizan tiempos de entrega. | |
| | | 4.2. Equipo de manipuleo | | 1 | 1.38. Considera usted que la empresa cuenta con equipos de manipuleo que faciliten el transporte de los productos terminados. | 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre |
| | | | | | | |