



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**LA GESTIÓN LOGÍSTICA DEL RESTAURANTE CAMINO REAL S.A.C EN EL
DISTRITO DE SAN SEBASTIÁN 2016.**

PRESENTADO POR:

BACH. JONATHAN MIRANDA CUNO

**PARA OPTAR AL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

ASESOR:

**MGT. ALEJANDRO V. DELGADO
CAMACHO**

CUSCO - PERU- 2016



PRESENTACIÓN

Señor decano de la facultad de ciencias económicas administrativas y contables de la Universidad Andina del Cusco.

Señores dictaminantes:

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables; pongo a vuestra distinguida consideración el plan de tesis intitulado: “GESTION DE LOGISTA EN EL RESTAURANTE CAMINO REAL S.A.C DEL DISTRITO DE SAN SEBASTIAN 2016”, con el objeto de optar por el título profesional de Licenciado en Administración.

Cualquier sugerencia u observación, será beneficiosa para incrementar nuestro conocimiento profesional.

Atentamente,

Bach. Jonathan Miranda Cuno.



AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi agradecimiento especial a:

Todos los Catedráticos de la Universidad Andina del Cusco por las enseñanzas y experiencias adquiridas durante la carrera profesional.

Todas las personas que contribuyeron con la presente investigación, a mi asesor Mgt.

Alejandro V. Delgado Camacho, a mis dictaminantes Elena Soto Escobedo y Joaquin

Jordan Serrano.

A mis familiares y amigos, por su incondicional apoyo para lograr esta meta profesional y personal.



DEDICATORIA

A Dios, con mucho cariño a mis padres y a mi hermano que siempre están conmigo en todo momento por su comprensión y amor incondicional.

A mis padres, Marco A. Miranda Salazar, Mery Cuno Quiñones y a mi hermano menor Luis Miranda Cuno que me acompañaron en el camino de este gran esfuerzo, brindándome su soporte y aliento en cada momento.



ÍNDICE

Presentación..... **ii**
Agradecimiento..... **iii**
Dedicatoria..... **iv**
Índice **v**
Lista de tablas **viii**
Lista de figuras **ix**
Resumen **x**
Abstract..... **xi**

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema..... 1
1.2. Formulación del Problema 3
 1.2.1. Problema General 3
 1.2.2. Problemas Específicos 3
1.3. Objetivos de la Investigación 3
 1.3.1. Objetivo General..... 3
 1.3.2. Objetivos Específicos 3
1.4. Justificación de la Investigación 4
 1.4.1. Originalidad..... 4
 1.4.2. Pertinencia 4
 1.4.3. Relevancia..... 4
 1.4.4. Oportunidad 5
 1.4.5. Factibilidad 5
1.5. Delimitación de la Investigación..... 5
 1.5.1. Delimitación Espacial 5
 1.5.2. Delimitación Temporal 5
 1.5.3. Delimitación Conceptual 6
 1.5.4. Delimitación Social..... 6



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes de la Investigación	7
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	7
2.1.2 Antecedentes Nacionales	8
2.1.3 Antecedentes Locales.....	9
2.2 Bases Teóricas.....	11
2.2.1. La Gestión Logística	11
2.3 Marco Conceptual	33
2.4 Marco Empresarial	34
2.5 Variable de la Investigación.....	36
2.5.1. Variable.....	36
2.5.2. Conceptualización de la Variable.....	36
2.5.3. Operacionalización de la Variable	38

CAPÍTULO III

METODOLOGIA

3.1 Tipo de Investigación.....	39
3.2 Enfoque de Investigación.....	39
3.3 Diseño de Investigación	39
3.4 Alcance de la Investigación	40
3.5 Población y Muestra de la Investigación	40
3.5.1 Población.....	40
3.5.2 Muestra.....	40
3.6 Técnica(s) e Instrumento(s) de Recolección de Datos.....	40
3.7 Procesamiento de datos	41

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y RESULTADOS

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado	42
4.1.1 Presentación del Instrumento	42
4.1.2 Fiabilidad del instrumento aplicado	42



4.2. Características de la muestra..... 43

4.3. Resultados por dimensiones 45

 A. Resultados de la dimensión Gestión de Compras 45

 B. Resultados de la dimensión Gestión de Almacenamiento 49

 C. Resultados de la dimensión Gestión de Inventarios 53

 D. Resultados de la dimensión Gestión de Transporte 56

4.4. Resultados de la variable..... 58

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones 61

Recomendaciones..... 63

Bibliografía **65**

ANEXOS 67

 ANEXO 01: Matriz de operacionalización 68

 ANEXO 02: Matriz de consistencia del proyecto de investigación..... 69

 ANEXO 03: Matriz del instrumento para recolección de datos 71

 ANEXO 04: Cuestionario 73

 ANEXO 05: Resultados de la investigación 76



LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Conceptualización de la variable..... 36

Tabla 2: Operacionalización de la variable..... 38

Tabla 3: Técnicas e instrumentos de recolección de datos 41

Tabla 4: Tabla de Baremación 42

Tabla 5: Estadísticas de fiabilidad 43

Tabla 6: Composición de la muestra de acuerdo al sexo del personal del Restaurante... 43

Tabla 7: Composición de la muestra de acuerdo a la edad del personal del Restaurante Camino Real. 44

Tabla 8: Composición de la muestra de acuerdo al grado de instrucción del personal del Restaurante Camino Real..... 44

Tabla 9: Gestión de Compras del Restaurante Camino Real..... 45

Tabla 10: Indicadores de la dimensión Gestión de Compras..... 46

Tabla 11: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Gestión de Compras. 48

Tabla 12: Gestión de Almacenamiento del Restaurante Camino Real. 49

Tabla 13: Indicadores de la dimensión Gestión de Almacenamiento..... 50

Tabla 14: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Gestión de Almacenamiento. 52

Tabla 15: Gestión de Inventarios del Restaurante Camino Real. 53

Tabla 16: Indicadores de la dimensión Gestión de Inventarios. 53

Tabla 17: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Gestión de Inventarios. 55

Tabla 18: Gestión de Transporte del Restaurante Camino Real..... 56

Tabla 19: Indicadores de la dimensión Gestión de Transporte..... 57

Tabla 20: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Gestión de Transporte. 57

Tabla 21: Gestión Logística en el Restaurante Camino Real. 58

Tabla 22: Comparación promedio de las dimensiones de la Gestión Logística en el Restaurante Camino Real..... 59



LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Composición de la muestra de acuerdo al sexo del personal del Restaurante Camino Real. 43

Figura 2: Composición de la muestra de acuerdo a la edad del personal del Restaurante Camino Real. 44

Figura 3: Composición de la muestra de acuerdo al grado de instrucción del personal del Restaurante Camino Real..... 45

Figura 4: Gestión de Compras del Restaurante Camino Real 45

Figura 5: Indicadores de la dimensión Gestión de Compras. 47

Figura 6: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Gestión de Compras. 49

Figura 7: Gestión de Almacenamiento del Restaurante Camino Real..... 50

Figura 8: Indicadores de la dimensión Gestión de Almacenamiento. 51

Figura 9: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Gestión de Almacenamiento. 52

Figura 10: Gestión de Inventarios del Restaurante Camino Real..... 53

Figura 11: Indicadores de la dimensión Gestión de Inventarios..... 54

Figura 12: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Gestión de Inventarios. 55

Figura 13: Gestión de Transporte del Restaurante Camino Real..... 56

Figura 14: Indicadores de la dimensión Gestión de Transporte. 57

Figura 15: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Gestión de Transporte. 58

Figura 16: Gestión Logística en el Restaurante Camino Real. 59

Figura 17: Comparación promedio de las dimensiones de la Gestión Logística en el Restaurante Camino Real..... 60



RESUMEN

La presente investigación pretende determinar la gestión logística del restaurante Camino Real S.A.C en el distrito de San Sebastián del año 2016, para ello se estudian diferentes cadenas como son la gestión de compras, la gestión de almacenamiento, la gestión de inventarios y la gestión de transporte, con el fin de determinar cuáles son las causas que generan la regular productividad y brindar recomendaciones. En el marco teórico se encontraron antecedentes a nivel internacional, nacional y regional, por otra parte se determinó las bases teóricas o teorías sobre la gestión logística, gestión de compras, gestión de almacenamiento, gestión de inventarios y gestión de transporte, con el fin de determinar la operacionalización, identificar las variables, las dimensiones y los indicadores. La investigación es de tipo básica, el nivel de investigación es descriptiva con diseño no experimental, y la población en estudio son los trabajadores del restaurante Camino Real, que son 28, consecuentemente con el fin de aplicar la herramienta de estudio que nos permitirá recoger información primaria se ha establecido que la muestra será de un número de 28 trabajadores. Para el procesamiento de los datos obtenidos de fuentes primarias, se ha usado el programa SPSS, y para su mejor entendimiento de los datos obtenidos se muestran tablas resumen gráficos y su interpretación.

La investigación reveló que el 82.1% de los trabajadores perciben que la gestión logística es regular, sin embargo el porcentaje de trabajadores que observan la gestión de compras es 75,0% y lo catalogan como regular, en cuanto a la dimensión de gestión de almacenamiento el 64.3% de los trabajadores percibe que es regular, el 57.1% indica que existe una regular gestión de inventarios y finalmente en cuarto a la dimensión de la gestión de transporte el 71.4% de los trabajadores considera que existe un buen transporte de productos.

PALABRA CLAVE: Gestión Logística.



ABSTRACT

The present research aims to determine the logistics management of the restaurant Camino Real SAC in the district of San Sebastian of the year 2016, for which different chains are studied such as the management of purchases, storage management, inventory management and transport management, In order to determine what are the causes that generate regular productivity and provide recommendations. On the other hand, the theoretical bases or theories on logistics management, purchasing management, storage management, inventory management and transport management were determined in the theoretical framework, at the international, national and regional levels. Determine the operationalization, identify variables, dimensions and indicators. The research is of a basic type, the level of research is descriptive with non-experimental design, and the study population are the workers of the restaurant Camino Real, which are 28, consequently in order to apply the study tool that will allow us to collect information It has been established that the sample will be a number of 28 workers. For the processing of the data obtained from primary sources, the SPSS program has been used, and for its better understanding of the obtained data, summary tables and their interpretation are shown.

The investigation revealed that 82.1% of workers perceive that logistics management is regular, however the percentage of workers who observe the management of purchases is 75.0% and they are classified as regular, in terms of the dimension of storage management 64.3% of the workers perceive that it is regular, 57.1% indicate that there is a regular inventory management and finally in the fourth dimension of the transport management, 71.4% of workers consider that there is a good transport of products.

Key word: Logistics Management.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

La logística empresarial es todo movimiento y almacenamiento que facilite el flujo de productos desde el punto de compra de los materiales hasta el punto de consumo, así como los flujos de información que se ponen en marcha, con el fin de dar al consumidor el nivel de servicio adecuado a un costo razonable” (Ballou,2004), entonces gestión logística se refiere a la forma de organización que adoptan las empresas en lo referente al aprovisionamiento de materiales, producción, almacén y distribución de productos .Busca que los productos correctos, en cantidades correctas y en la condición correctas, sean entregados en el lugar correcto, momento correcto y al coste correcto (Gómez Aparicio, 2011) .

En la actualidad ante las nuevas condiciones de alta competitividad, la adecuada gestión de logística juega un papel muy importante, ya sea para las empresas que exportan o para las que producen para el mercado doméstico, sin importar si son pequeñas o grandes. Según el Banco Interamericano de Desarrollo 2011, la función logística por sí misma tiene una gran importancia, pero a su vez también 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 “una logística eficiente y accesible constituye un elemento clave para que las empresas, en particular las Pymes, puedan competir con éxito en el contexto de la globalización”.

De acuerdo con el índice de desempeño logístico, publicado bianualmente por el Banco Mundial, Perú se encuentra en el lugar 71 de 160 economías con 2.47 puntos de 5, que



comparado con el tamaño de su economía y actividad de comercio exterior se considera una calificación baja.

Si dicha calificación incluye todas las regiones del país, la región Cusco no es ajena a esta deficiencia, las micro y pequeñas empresas carecen de gestión logística.

Las condiciones del mercado en la región Cusco actualmente, ocasionan una elevada competencia en el sub sector Restaurantes, por lo que estas empresas buscan reducir sus costos, para ofrecer un mejor precio de venta con la calidad exigida por el cliente; y estos están directamente relacionadas con el aumento en la complejidad de los procesos logísticos.

Es así que la gestión logística del restaurant Camino Real Restaurant S.A.C, que envuelve una serie de cadenas que permiten destacar un producto y servicio de calidad, entre estas cadenas de suministro tenemos gestión de compras, gestión de almacenamiento, gestión de inventarios y gestión de transporte, en muchos casos no se brinda la importancia que merecen estas cadenas es por ello que dentro del restaurante existen bastantes problemas; en la gestión de compras no se realiza la compra de insumos en cantidades requeridas, la persona encargada de las compras tanto como los proveedores no llevan los productos en el momento solicitado esto hace que se genere obstáculos en la preparación de los diversos platos; en la gestión de almacenamiento no existe una persona encargada de la recepción de insumos que llevan los proveedores esto hace que se genere todo un desorden dentro del almacén y se desconozca cuáles son los productos que fueron entregados; al momento de realizar los porcionamiento de productos (pescado, mariscos, carnes, entre otros), los cocineros desconocen el manejo de la cartilla kardex esto hace que se genere una falta de conocimiento en la cocina porque olvidan cuál es el stock de cada producto porcionado es por este problema que sobra o hacen falta los insumos para la preparación de la comida; en la gestión de inventarios no consta de una buena planificación y control de los productos por parte de las personas encargadas esto genera que no se tenga, o se sobre pase la cantidad adecuada de productos, en ocasiones sobra productos perecibles esto genera perdida para el restaurante ya que estos productos tienen que ser desechados; en la gestión de transporte no se cuenta con un medio de transporte adecuado ya que la persona encargada de realizar las compras lleva los productos en taxi esto hace que varios



productos lleguen aplastados o en mal estado al restaurante, esto también genera pérdida para el restaurante.

En tal sentido para conocer la problemática descrita se realiza las siguientes preguntas:

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo es la Gestión de Logística en el restaurante Camino Real S.A.C del distrito de San Sebastián 2016?

1.2.2. Problemas Específicos

P.E.1 ¿Cómo es la Gestión de Compras en el restaurante Camino Real S.A.C del Distrito de San Sebastián 2016?

P.E.2 ¿Cómo es la Gestión de Almacenamiento en el restaurante Camino Real S.A.C del Distrito de San Sebastián 2016?

P.E.3 ¿Cómo es la Gestión de Inventarios en el restaurante Camino Real S.A.C del Distrito de San Sebastián 2016?

P.E.4 ¿Cómo es la Gestión de Transporte en el restaurante Camino Real S.A.C del Distrito de San Sebastián 2016?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Describir la Gestión Logística en el restaurante Camino Real S.A.C del distrito de San Sebastián 2016.

1.3.2. Objetivos Específicos

O.E.1 Describir la Gestión de compras en el restaurante Camino Real S.A.C del distrito de San Sebastián 2016.

O.E.2 Describir la Gestión de Almacenamiento en el restaurante Camino Real S.A.C del distrito de San Sebastián 2016.



O.E.3 Describir la Gestión de Inventarios en el restaurante Camino Real S.A.C del distrito de San Sebastián 2016.

O.E.4 Describir la Gestión de transporte en el restaurante Camino Real S.A.C del distrito de San Sebastián 2016.

1.4. Justificación de la Investigación

1.4.1. Originalidad

La investigación es original porque no existen estudios enfocados en el problema de la gestión logística en el Restaurante Camino Real S.A.C.

1.4.2. Pertinencia

La investigación es pertinente porque aborda situaciones que ayudará a comprender la gestión logística en el Restaurante Camino Real S.A.C., de manera que contribuirá a mejorar la gestión logística de la empresa.

1.4.3. Relevancia

a) En lo práctico

El trabajo de investigación que se desarrolló muestra el monitoreo adecuado de los factores de la gestión logística en el Restaurante Camino Real S.A.C. Las herramientas que se utilizaron en el trabajo de investigación pueden ser importantes para mejorar la gestión logística en dicha empresa, así como también puede ser usado por otras empresas de la misma naturaleza.

b) En lo metodológico

En lo metodológico, el trabajo de investigación siguió una secuencia de procedimientos estructurados para lograr un objetivo predeterminado.



c) En lo empresarial

En esta perspectiva la institución tomara en cuenta las conclusiones y recomendaciones que podrían ayudar a superar los problemas actuales que tiene la Gestión Logística del Restaurante Camino Real S.A.C del Distrito de San Sebastián.

1.4.4. Oportunidad

La investigación fue oportuna porque se realizó en el momento que se está generando la situación problemática en el Restaurante Camino Real S.A.C. Lo que permite conocer objetivamente los puntos débiles de la gestión logística, identificar oportunidades de mejora y proponer algunas recomendaciones.

1.4.5. Factibilidad

El presente trabajo fue factible de realizar por las siguientes razones: se dispuso de tiempo para la ejecución, existió accesibilidad para la recolección de información y se dispuso de los recursos económicos.

1.5. Delimitación de la Investigación

1.5.1. Delimitación Espacial

El ámbito físico geográfico de la investigación es el Restaurante Camino Real S.A.C. Ubicada en el Departamento del Cusco, Provincia de Cusco, del Distrito de San Sebastián, Av. Camino Real 622.

1.5.2. Delimitación Temporal

El desarrollo de la investigación se realizó durante el periodo comprendido en el año 2016.



1.5.3. Delimitación Conceptual

La delimitación conceptual ha encontrado sus parámetros conceptuales contemplados en los libros y páginas web que se usaron para desarrollar las bases teóricas y el marco conceptual de la variable la Gestión Logística.

1.5.4. Delimitación Social

Esta investigación de circunscribe al estudio de los trabajadores del restaurante del proceso de la Gestión Logística del Restaurante Camino Real S.A.C.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

A. Título “MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS DE LA EMPRESA ALCA LTDA 2012” (Ariza Acosta, 2012).

Autora: Mayra Juliana Ariza Acosta.

Universidad: Universidad Industrial de Santander.

Lugar y año: Bucaramanga 2012.

Conclusiones:

- La realización del diagnóstico de los procesos de aprovisionamiento, almacenamiento, preparación de pedidos y despacho, permitió mostrar de manera estructurada las principales causas que generan problemas en la eficiencia de la cadena de suministro de la empresa.
- Con la implementación de la herramienta 5S, se mejoraron las condiciones de orden, aseo y limpieza en la bodega pasando de un 47% a un 77% de cumplimiento, obteniendo beneficios en el ambiente de trabajo de los empleados y en el aseguramiento de calidad de productos.
- La redistribución de los productos en la bodega permitió un aumento en la capacidad de almacenamiento de 21% gracias a la eliminación de productos obsoletos y al uso eficiente de los espacios. Igualmente, se logró disminuir las distancias recorridas para almacenar y hacer la preparación de pedidos en un 46% para la línea marrón, 33% para la línea blanca y 17% para la línea de computadores.



- Con la implementación del manual de almacenamiento se capacitó al personal acerca de las buenas prácticas de almacenamiento y las condiciones óptimas de orden y aseo en la bodega. Igualmente se evidencio el cumplimiento de las normas del manual con la aplicación de la lista de chequeo llegando a un 92% en el periodo estudiado.
- La utilización de la carretilla con plataforma para la preparación de pedidos, mejoro el transporte de los productos debido a la consolidación en un mismo recorrido, haciendo más eficiente esta actividad. Como resultado, el promedio de recorridos realizado por los auxiliares disminuyo en un 64% y el tiempo de búsqueda y traslado disminuyo en un 44%.
- La creación de los indicadores de gestión logística en la empresa permitió un adecuado control sobre los procesos de almacenamiento y despacho por medio de los resultados obtenidos.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

A. Título “EL PLANEAMIENTO DE RECURSOS MATERIALES (PRM) COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA” (Huamán & Mucha, 2011)

Autores: Cesar A. Huamán Ramírez y Carlos E. Mucha Huamán.

Universidad: Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Lugar y año: Tingo María 2011.

Conclusiones:

- En la realización del Planeamiento del Requerimiento de Materiales (PRM), el 26.09% de los encuestados, toma como referencia al Plan Operativo Institucional (POI), y el 17.39% al Presupuesto Institucional de Apertura (PIA), siendo ambos porcentajes muy bajos.



- El 55.56% de los encuestados mencionan que determinan las cantidades a utilizarse a través de la técnica de consumos promedios, dejando de lado herramientas claramente establecidas para la administración pública.
- Existe una percepción de incumplimiento con los plazos previstos en el suministro de los bienes solicitados, es decir el 94.44%, tiene una opinión desfavorable, lo que contribuye al caos administrativo, así mismo el nivel de satisfacción en la atención del requerimiento de materiales por parte de las diferentes áreas usuarias es del 61.11% quienes lo consideran como regular, el 16.67% lo percibe como malo, y el 22.22% lo aprecia como pésimo.
- El almacén de nuestra universidad asume altos costos en la administración de sus inventarios, basado en los indicadores de costo de despachos, el índice de rotación de materiales, en el costo de mantener materiales inactivos o de lenta rotación lo que se puede determinar que existen ítems que no son significativos para el funcionamiento de la universidad.
- En el almacén de la universidad en el año 2008; el 52.9% del valor de las artículos que se almacenan corresponden a bienes de consumo, el 39% a materiales de construcción, el 7.3% a materiales de escritorio, el 2.7% a combustibles y lubricantes, 2.7% en materiales eléctricos, y en porcentaje menor otros materiales con un 3%, encontrándose dentro ellos los materiales de enseñanza, por lo que se deduce que el almacén tiene como prioridad los bienes de consumo y las construcciones, más no garantizan la disponibilidad con materiales de enseñanza; siendo la tendencia igual en el año 2009.

2.1.3 Antecedentes Locales

A. Título: “PROPUESTA DE OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA LOGÍSTICO INTEGRAL DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA ROYAL GROUP S.A. ENFOCADA EN LOS COSTOS LOGÍSTICOS



DE LOS SUBSISTEMAS DE COMPRAS, ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN 2013” (Jibaja & Zúñiga, 2013)

Autores: Elizabeth Cynthia Jibaja Alvarado y Kyara Andrea Zúñiga Jara.

Universidad: Universidad Andina del Cusco.

Lugar y año: Cusco 2013

Conclusiones:

- Mediante la optimización del sistema logístico integral, enfocado en los sub sistemas de compras, almacenamiento y distribución desarrollado en la empresa Royal Group S.A.C, se reducen los costos logísticos debido a la minimización del sobre stock, que representa en stock valorizado un ahorro mensual de S/. 13,537.14 para la empresa, las rupturas de stock que generan la perdida mensual de aproximadamente S/. 1013.31 de utilidad neta; resultando una optimización en los costos logísticos de S/ 14,550.45.
- De igual manera la propuesta permite optimizar los tiempos de operación de los procesos de carga y despacho en un 25% lo que hace un total de 15 horas mensuales y aminorar un 74% la cantidad de pedidos no entregados y de las devoluciones.
- Por medio de la gestión de compras basada en el modelo de cantidad económica de pedido se optimiza el subsistema de compras en la empresa Royal Group S.A.C identificando la cantidad económica de pedido y el punto de reordenamiento que debe realizarse para los productos principales, lo que beneficia a la reducción de los costos logísticos que representa el quiebre de inventarios una perdida mensual en rupturas de stock y en sobre stock valorizado.



2.2 Bases Teóricas

2.2.1. La Gestión Logística

2.2.1.1. Concepto

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

La parte fundamental de la función logística es la administración de las compras, suministros o adquisiciones, el almacenamiento y finalmente el transporte y la distribución.

Según (Gómez Acosta, 2007). Es la acción del colectivo laboral dirigida a garantizar las actividades de diseño y dirección de los flujos de material, informativo y financiero, desde sus fuentes de origen hasta sus distintos finales, que deben ejecutarse de forma racional y coordina con el objetivo de proveer al cliente los productos y servicios en la cantidad, calidad, plazos y lugar demandados con elevada competitividad y garantizando la preservación del medio ambiente.

Según Concil of Logistic Management, citado por (Monterroso, 2000). La gestión logística “Es el proceso de planificación, implementación y control del flujo y almacenamiento eficiente y económico de la materia prima, productos semiterminados y acabados, así como la información asociada”.

2.2.2.2. Importancia

Para (Ballou, 2004). La importancia 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.



Una buena dirección logística visualiza cada actividad en la cadena suministros como una contribución al proceso de añadir valor.

2.2.2.3. Sistema Logístico

Para (Sandoval , 2013). La gestión del sistema logístico es la definición de los objetivos que son fijados y la aplicación de los medios que dispone para que alcance sus objetivos. Se basa en el empleo de métodos que permiten la traducción de los objetivos en reglas de exploración. Esto implica la distribución de responsabilidades logísticas, la determinación de los métodos y la aplicación de medios de tratamiento de informaciones relativas al funcionamiento del sistema logístico.

a. Distribución de las necesidades

Asignar personal competente en los distintos niveles de jerarquía, y definir claramente las responsabilidades en materia logística.

b. Métodos

En la programación y aplicación de los medios; el ordenamiento de la circulación y de la transformación de flujos implica:

- La previsión de ventas: gestión de stocks de productos acabados y la programación de la producción.
- La gestión de los stocks de materia prima y la trasmisión de los pedidos a los proveedores.
- El ordenamiento de todos los transportes en función de los envíos que hay que realizar.

c. Tratamiento de la información

El éxito de los métodos aplicados en la gestión logística se basa en la existencia de informaciones numerosas, fiables y disponibles en el momento deseado; las informaciones que necesita la logística no son siempre específicas (previsión de ventas).



2.2.2.4. Servicio al Cliente en la Logística

a. Definición

Según (Ballou, 2004). Desde una perspectiva logística, el servicio al cliente es el resultado final de todas las actividades logísticas o procesos de la cadena de suministros. Por ello, el diseño del sistema de logística establece el nivel que se ofrecerá del servicio al cliente.

Dado que el servicio logístico al cliente necesariamente es una parte de la oferta total de servicio de la empresa, iniciaremos con el servicio desde una perspectiva de la empresa y posteriormente separaremos aquellos componentes que son específicos de la logística.

b. Importancia al Cliente en la Logística

Según (Ballou, 2004). Los ejecutivos de logística pueden verse tentados a relegar el servicio al cliente como una responsabilidad del departamento de marketing o ventas. Sin embargo, hemos observado que los compradores reconocen como importante el servicio al cliente en cuanto a logística, y con frecuencia lo clasifican por encima del precio del producto, la calidad del producto y de otros elementos relacionados con marketing, finanzas y producción. El punto clave es si este representa alguna diferencia para la empresa vendedora en alguna forma que pueda afectar su rentabilidad. La manera en que el servicio afecta las ventas y la lealtad de los clientes son temas que se deben analizar.

c. Efectos al Cliente en la Logística

Según (Ballou, 2004). Los responsables de la logística durante mucho tiempo han creído que las ventas son afectadas en cierto grado por el nivel proporcionado del servicio logístico al cliente. El hecho es que el servicio al cliente en cuanto a logística representa un elemento dentro del servicio total al cliente, las ventas no pueden compararse en forma precisa contra las de los niveles de servicio logístico al cliente y los clientes no siempre



expresan de manera precisa sus deseos de servicio ni responden consistentemente al ofrecimiento de servicio. Esto con frecuencia da lugar a que los responsables de logística preestablezcan los niveles de servicio al cliente y luego diseñen el canal de suministro alrededor de ellos. Naturalmente, este método no es ideal, pero resulta práctico.

2.2.2.5. Funciones de la Logística

A. Gestión de compras

a. Concepto

Según (Heredia Viveros, 2013). La gestión de compras, consiste en suministrar de manera interrumpida, materiales, bienes, para incluirlos de manera directa a la cadena de producción. Estos bienes y/o servicios, deben proporcionarse en las cantidades adecuadas, en el momento solicitado, con el precio acordado y en el lugar requerido por el cliente, dentro de unos tiempos estipulados previamente, es decir, que ni antes ni después ya que tanto una entrega anticipada no acordada, como un retraso no previsto, pueden obstaculizar los procesos productivos del comprador.

b. Objetivos

Para (Carreño Solis, 2014). Los objetivos más importantes son:

- Realizar las compras más convenientes para la empresa, considerando no solamente el factor precio, sino también los elementos relacionados con la compra, como su disponibilidad en el mercado, el servicio post venta, la calidad de impresión etc.
- Asegurar el flujo sin interrupciones de materiales para evitar la paralización de las operaciones.
- Encontrar los proveedores más idóneos para la empresa. El proveedor debe estar interesado en suministrar a la empresa, y de igual manera, los planes de crecimiento y desarrollo deben ser compatibles.



- Establecer las cantidades de compras idóneas teniendo en cuenta los descuentos que ofrecen los proveedores por volúmenes de compra, fletes, capacidad del proveedor para realizar entregas frecuentes en lotes pequeños, capacidad de almacenamiento, ventajas financieras y costos de capital inmovilizado, entre otros factores.

c. Funciones

Para (Escudero Serrano , 2013). Menciona que “La función principal, consiste en comprar los materiales necesarios para la actividad de la empresa y almacenarlos mientras se inicia cada proceso de producción o comercialización”

Las principales funciones son:

- Adquirir los materiales necesarios para la elaboración o comercialización de los productos.
- Optimizar los precios de compra y la calidad de los materiales entregados “Just in time”.
- Gestionar un plan de transporte del aprovisionamiento y de sus puntos logísticos.
- Encargarse del almacenaje de los productos, aplicando las técnicas que permitan mantener los stocks mínimos de cada material, para optimizar los recursos empleados.
- Controlar los inventarios y los costes asociados a los mismos, utilizando las técnicas de manipulación y conservación más adecuadas.
- La logística de aprovisionamiento es determinante a la hora de fijar los precios y el nivel de calidad de los productos fabricados. Además, desde el punto de vista económico, el stock almacenado representa una inversión de capital inmovilizado; por eso conviene disponer de un nivel de existencias que guarde equilibrio con el ritmo de la producción o ventas.



d. Tipos de compras

Según (Octavio & Sabria, 2004). Los tipos de compras son los siguientes:

- **Compras de bienes, mercancías y materiales:** Son lo normal en la generalidad de las instituciones.
- **Compras de servicios:** Son especiales, aun cuando determinadas organizaciones se dedican exclusivamente a ello.
- **Compras anticipadas:** Son aquellas que pueden ser planeadas y llevarse a cabo de antemano. Existen sus razones y sus riesgos para ello.
- **Compras de emergencia:** Son aquellas que urgen y no se pueden realizar de manera normal, por lo que se deben controlar (el límite, la revisión de pedidos, definiendo responsabilidades; y la autorización de quien va hacer el pedido).
- **Compras especulativas:** Es una variante de la compra anticipada, pero no siempre, considerando la ética y que su objeto e interés sea seguro y eficiente, precios bajos, o buscando beneficios. Corriendo riesgos.

e. Principios Básicos de Compra:

Para (Octavio & Sabria, 2004). Las compras deben de ser moduladas, por ciertos fundamentos o reglas, que permiten tomar decisiones respecto a su elección.

Existen aspectos básicos, correctos y tradicionales, que se consideran en la compra y por ende en los abastecimientos, los cuales son los siguientes: calidad, precio y oportunidad de entrega.

- **Calidad:** Este lineamiento no solo trata de decir, si un artículo posee “buena o mala calidad”, no, es algo más profundo, ya que se deben considerar todas las características en un material, artículo o servicio, para poder decidir si cumple con las exigencias que se desea.
- **Precio:** Es el costo de los artículos, los materiales o los servicios, ya que es base para determinar la posibilidad de la adquisición. El departamento de logística es el responsable de conseguir los precios



mínimos, con la calidad deseada, sin descuidar el servicio, ni lo referente al financiamiento.

- **Oportunidad de entrega:** En este principio se debe determinar las cantidades y tiempo de entrega de los productos, es decir, es necesario establecer las cantidades que se requieren para la producción y la oportunidad en que la mercadería debe llegar a los almacenes para garantizar la continuidad del proceso productivo. También se debe establecer un plan de adquisiciones para decidir cuánto se va a comprar y cuando debe hacerse.

f. Proceso de Compra

Para (Carreño Solis, 2014). El proceso de compra consiste en los siguientes pasos:

- **Selección de Proveedores**

Identificar el o los proveedores que suministraran el material. Para ellos se siguen los siguientes pasos:

- **Selección de posibles proveedores:** Se deberá recurrir a sus registros históricos y a sus estudios de proveedores para determinar que proveedores pueden ser los candidatos a suministrar el producto.
- **Solicitud de cotizaciones:** Una vez identificados los posibles proveedores, se les solicitaran las cotizaciones.
- **Selección de proveedor:** Una vez recibidas las cotizaciones de los proveedores se procede a la selección del proveedor adecuado.

Según Sunil Chopra & Peter Meindi citado por (Carreño Solis, 2014). Los factores a tener en cuenta para realizar la selección son:

- Tiempo de espera.
- Desempeño en la puntualidad.
- Flexibilidad en el suministro.



- Frecuencia de la entrega/tamaño mínimo de lote.
- Costo del transporte entrante.
- Términos de precio.

• **Emisión de la Orden de Compra al Proveedor**

El proveedor que haya sido seleccionado recibiría la orden de compra del fabricante. En esos documentos se establece una relación contractual entre el proveedor y el fabricante.

Además del proveedor, debe entregar inmediatamente 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.

La orden de compra es emitida por el área de compras y, por lo tanto, su preparación debe ser planificada cuidadosamente.

La información que debe contener toda orden de compra es la siguiente:

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



• Seguimiento y Recepción de la Compra

Para garantizar la continuación 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.

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 requería una visita a las instalaciones del proveedor para verificar el avance del pedido. Por último se 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.

• Liquidación de Facturas

El siguiente paso en el proceso de compras es la liquidación de las facturas que nos hace llegar el proveedor por 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.

B. Gestión de Almacenamiento

a. Concepto

Según (Salazar Lopez, 2010). La gestión de almacenes se define como el proceso de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material – materias primas, semielaboradas, terminados, así como el tratamiento de información de los gastos generados.

**b. Objetivos**

Para (Lobato. & Villagr a, 2013). Los objetivos de la investigación de almacenamiento son dos: almacenar productos que permitan adecuar la demanda interna (producción y acopio) a la demanda externa (venta), y optimizar la aplicación de recursos financieros, por lo cual es necesario desarrollar un método de almacenaje que aporte más valor que los recursos que consuma.

c. Funciones

Según (Escudero Serrano , 2013). Los almacenes son centros reguladores del flujo de existencias que est n estructurados y planificados para llevar a cabo las siguientes funciones:

- Dar entrada a los artículos enviados por los proveedores.
- Ubicar la mercancía en la zona más idónea del almacén, con el fin de poder acceder a ella y localizarla fácilmente.
- Conservar la mercancía en perfecto estado, durante el tiempo que permanece almacenada.
- Determinar la cantidad que hay que almacenar de cada producto y calcular la frecuencia y cantidad que se solicitara en cada pedido, para generar el mínimo coste de almacenamiento.
- Seleccionar la mercadería y el embalaje (según las condiciones exigida) y elegir el medio de transporte (según el tipo de mercancía y lugar de destino).

d. Tipos de Almacenes

Para (Escudero Serrano , 2013). La actividad de almacenaje se puede realizar en empresas con actividad industrial o comercial, en estructuras edificadas o no, con mercancías muy diferentes entre sí, bajo diferentes acuerdos económicos y legales, etc. Algunas veces, la empresa necesita utilizar varios almacenes por necesidades específicas o de funcionamiento.



• **Según la Estructura**

- Almacenes a cielo abierto.
- Almacenes cubiertos.

• **Según la Actividad de la Empresa**

- Empresa comercial (almacén de mercaderías).
- Empresa industrial (almacén de materia prima, auxiliares, almacén de materiales diversos y almacén de productos terminados).

• **Según la Función Logística**

- Plataformas logísticas o almacenes centrales.
- Almacén de tránsito o de consolidación.
- Almacenes regionales o locales.

• **Según el Grado de Automatización**

- Almacenes convencionales.
- Almacenes automatizados.
- Almacenes automáticos.

• **Según la Titularidad o Propiedad**

- Almacenes de propiedad.
- Almacenes en alquiler.
- Almacenes en régimen de leasing.

e. Ciclo de Almacenamiento

Según (Carreño Solís, 2014). El ciclo de almacenamiento es el siguiente:



- **Recepción**

Consiste en la descarga de los materiales de la unidad de transporte y su colocación en las zonas de recepción. La recepción finaliza cuando los productos son colocados en la zona de almacenamiento.

- **Almacenamiento**

Se inicia una vez que los materiales han sido colocados en una ubicación de almacenamiento y concluye cuando se inicia la preparación de pedidos. Esta actividad está orientada a guardar y preservar los materiales, cuidadosamente de manera que puedan entregarse en condiciones óptimas.

Manejo de materiales en el almacén; para organizar adecuadamente el manejo de materiales es preciso establecer lo siguiente:

- **Definición de las unidades de manipulación del almacén:** Al momento de definir las unidades logísticas de manipulación de un almacén es preciso identificar los estándares existentes al respecto. Unidades de manipulación más conocidas son: Pallets americano (1 x 12m), Europallets (0,8 x 1,2), Rollcontenedores, cajas, Bandejas, Bidones, Sacos, Etc.

- **Principios para la localización de mercadería 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 mercaderías.
- Minimizar las distancias totales recorridas en los almacenes.
- Maximizar la utilización de espacios.
- Reducir las posibilidades de accidentes o siniestros.



- **Reglas para el flujo de salida:** Las consideraciones para la elección de la regla de salida están determinadas por la fecha de caducidad o expiración de los productos, la rapidez de la obsolescencia de los mismos y las necesidades comerciales. Es muy importante considerar que las reglas para el flujo de salida tienen relación directa con la gestión del ciclo de almacenamiento y la elección del sistema de almacenamiento a utilizar.

Existen tres métodos para el flujo de productos en un almacén.

- FIFO (first in, first out): Prioriza en la salida el producto que entro primero, también llamado PEPS (primero en entrar, primero en salir).
- LIFO (last in, last out): Prioriza en la salida el producto que llego ultimo también llamado UEPS (último en entrar, último en salir).
- FEFO (first expiración, first out): Prioriza en la salida del producto que tiene una fecha de expiración próxima.

- **Despacho**

Consiste en la entrega de los materiales que guarda el almacén a los transportistas, a cambio de una orden, vale de salida o nota de entrega, lo que constituye el comprobante de la entrega efectuada.

- **Control de Stocks**

Consiste en la verificación física de los productos, la cual debe realizarse durante todo el siglo de almacenamiento, desde la recepción hasta el despacho.

Los aspectos a verificar en el control de stocks son:

- El tipo de producto.
- Cantidad (unidad del peso, volumen, etc.)
- El estado de conservación.



C. Gestión de Inventarios

a. Concepto

Según (Krajewski, 2008). La gestión de inventarios se refiere a la planificación y control de los inventarios para mantener la cantidad adecuada para que la empresa alcance sus prioridades competitivas de la forma más eficiente, importante para lograr el pleno potencial de toda cadena de valor. Para esto se requiere de información sobre las demandas esperadas, las cantidades de inventario disponibles y el proceso de pedido, entre otros.

b. Objetivos

Según (Lobato. & Villagr a, 2013). La gestión de inventarios tiene como objetivo determinar las cantidades de productos que debe tener la empresa en cada momento de forma que se cumpla el principio logístico básico: disponer en cada momento de los materiales necesarios con el menor coste posible.

c. Funciones

Según (Miguez Pérez & Bastos Boubeta, 2010) . Las funciones de la gestión de inventarios son:

- Permitir que las operaciones continúen sin que se produzcan paros por falta de productos o materia prima.
- Obtener ventajas por volumen de compra, ya que si la adquisición de artículos se produce en grandes cantidades, el coste de cada unidad suele disminuir.
- Proporcionar reservas de artículos para satisfacer la demanda de los clientes y que no queden sin el deseado.
- Protegerse de las roturas de inventario que pueden producirse por productos defectuosos, por el mal tiempo, fallos de suministro de los proveedores, problemas de calidad o entregas inadecuadas.



d. Tipos de inventarios

Según (Carreño Solis, 2014). Existen muchos criterios para clasificar los stocks, por lo cual se describirán los más importantes:

• Por el Tipo de Actividad de la Empresa

- Empresas industriales (materias primas, partes o componentes, productos en proceso, productos terminados, repuestos, suministros industriales).
- Empresas comerciales (artículos básicos, artículos complementarios, artículos fallados, artículos obsoletos).

• Por la Naturaleza de la Demanda

- Inventario con demanda independiente.
- Inventario con demanda dependiente.

• Por el Tipo de Actividad de la Empresa

- Stock normal o activo.
- Inventario de seguridad o reserva.
- Inventario promedio.
- Stock de anticipación.

• Por su Valor o Importancia-ley de Pareto (ABC)

La ley de Pareto o clasificación ABC identifica dichos artículos y permite establecer criterios de gestión apropiados para cada categoría.

Es un criterio para la clasificación de los inventarios. Esta ley nos dice que unos pocos artículos usualmente:

- Concentra la mayor parte de los costos de los inventarios.
- Son los de mayor consumo o movimiento.
- Ocupan la mayor cantidad de espacio de almacenamiento.



e. Como Gestionar los Inventarios (stocks)

Para (Lobato. & Villagr a, 2013). La gestión comienza con la previsión de la demanda, ya que a partir de los datos de previsión de ventas se analiza la composición del stock necesario para servir dichas ventas. Por lo tanto, las funciones básicas que hay que desarrollar para llevar a buen término la gestión de los stocks son:

• Previsión de la Demanda

La primera fase del proceso de gestión de stock consiste en prever la demanda futura, para ello existen diversos métodos que se utilizaran en función de lo siguiente:

- El plazo de la previsión de la demanda: corto, medio o largo.
- La disponibilidad de datos históricos fiables.
- La exactitud exigida en la previsión, que dependerá del tipo de producto, del mercado y de la estrategia comercial de la empresa.
- Es aquellos casos en los que no se puedan utilizar datos históricos de ventas, bien porque se trate de un producto nuevo o bien por la falta de rigor de los datos, se puede estimar la demanda.

Para calcular la previsión de la demanda existen diferentes métodos, entre lo que destacan los siguientes:

Subjetivos (cualitativo): Se basan en opiniones y juicios de expertos en la materia. Pueden ser cuantificados. Se suelen utilizar para el largo plazo o bien para estimar la demanda en nuevos productos de los que no tenemos datos históricos. La mayor utilidad radica en que son capaces de identificar las tendencias del mercado, siendo su mayor problema la subjetividad, ya que no se basa en datos numéricos.

Objetivos (cuantitativos): Las previsiones se realizan a partir de series cronológicas de datos. Se utilizan cuando los datos de que se dispone sobre el mercado son lo suficientemente viables. Su mayor



utilidad es la pasividad de cuantificar con cierta exactitud la demanda futura, o bien determinar las causas que produzcan las variaciones. Que pueden ser de dos tipos: causales y no causales.

• **Análisis de Stock**

El análisis stock parte de la observación del comportamiento que presentan los stocks de una empresa.

- **Comportamiento cíclico del stock:** Debido a la reposición que se realiza cada determinado tiempo para mantener el stock entre su límite máximo y mínimo.
- **Stock mínimo:** Cantidad mínima de mercancías necesarias para poder servir los pedidos de los clientes y no quedar desabastecidos.
- **Stock máximo:** Cantidad máxima de cada producto que es conveniente almacenar para mantener un servicio de atención al cliente de total calidad al menor coste posible.
- **Stock de seguridad:** Cantidad determinada de productos para que la empresa no quede desabastecida en un momento dado. Por tanto, es la cantidad de producto que hay que tener almacenada como garantía de mantenimiento del stock mínimo en la peor de las situaciones previstas.

Métodos de registro para el stock de la empresa

Kardex: Según (Carreño Solis, 2014). El Kardex es un documento físico o electrónico que registra las transacciones de ingresos y 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 de proveedores, etc.

Bincard: Según (Ateoleo, 2011). Es una tarjeta de registro y control físico que permite controlar las entradas, salidas o saldo de los



materiales que transcurren en el almacén, pero solo a nivel de cantidades. Se colocan en los anaqueles o andamios a los materiales sujetos a control.

D. Gestión de transporte

a. Concepto

Según (Carreño Solis, 2014). El transporte permite el traslado físico de productos entre dos 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.

b. Objetivo

Según (Carreño Solis, 2014). La gestión del transporte tiene por objetivo garantizar la entrega del producto en perfecto estado de conservación, en el tiempo previsto y a un costo razonable.

c. Importancia

Para (Calderon Sotero, 2011). Su importancia radica en:

- Constituye los costos logísticos más importantes en las empresas.
- Usualmente representa entre 1/3 y 2/3 de los costos totales de la logística.
- Adicionalmente, un sistema de transporte eficiente y a bajo costo contribuye a:
 - La competitividad de la organización.
 - Obtener economías de escala.
 - Reducir los precios de los productos.

d. Clasificación de los transportes

Para (International trade elearning siute for SMEs – Intels). Es también conveniente, cuando se inicia el estudio del transporte, conocer la clasificación de los transportes.



• **Por el Medio en que se Desenvuelven**

- **Transporte terrestre:** Según (Gómez Aparicio, 2013). Es uno de los medios más utilizados para envíos nacionales, y el preferido a nivel europeo para el transporte de mercancías perecederas.
- **Transporte marítimo:** Según (Gómez Aparicio, 2013). Teniendo en cuenta que nuestro planeta está cubierto por agua en sus dos terceras partes, es el medio más utilizado en el comercio internacional para el transporte de mercancías.
- **Transporte aéreo:** Según (Gómez Aparicio, 2013). Es el último gran medio de transporte que se ha desarrollado. Nació pensado para el transporte de pasajeros, pero con el paso de los años, ante la necesidad de agilizar las entregas de mercancías se han desarrollado aviones para la realización de este tipo de transporte.

• **Por su naturaleza**

- Transporte público (efectuado mediante pago).
- Transporte privado (sin contrapartida económica).
- Subdividiéndose a su vez: Personal y Complementario.

• **Por su objeto**

- Transporte de viajeros.
- Transporte de mercancías.
- Transporte mixto (viajeros y mercancías).

• **Por su ámbito geográfico**

- Transporte urbano: se ejecuta dentro de ciudades o áreas urbanas.
- Transporte nacional: se ejecuta dentro de un solo país.
- Transporte internacional: comprende el tráfico entre dos o más países.



e. Clases de Transportes

• La Carga y su Preparación para el Transporte

• Carga a Transportar

La carga es un conjunto de bienes arreglados de forma determinada para que su transporte y almacenamiento se realicen con facilidad y rapidez.

• Tipos de Cargas

• **Carga General:** Está conformada por aquellos productos que requieren el uso de algún tipo de envase o embalaje, como sacos, cajas, pallets, etc. Y que se transportan en cantidades más pequeñas que la carga a granel.

• **Carga a Granel:** Transporte de gránulos sólidos y líquidos tales como el carbón, la cebada, el petróleo, entre otros, lo cual generalmente no requiere del uso de embalaje.

• **Carga Perecedera:** Corresponde aquel tipo de productos que tienen un tiempo de vida determinado, al cabo del cual parece o se degrada, generalmente su transporte requiere de control de temperatura, envases especiales, preservantes, etc.

• **Carga Frágil:** Es aquel tipo de productos quebradizos que se hacen pedazos con facilidad. Por lo tanto, su manipulación y traslado debe realizarse con mucho cuidado.

• **Carga Peligrosa:** Es aquel tipo de carga que tiene naturaleza explosiva, inflamable, o cualquier otra característica que represente el riesgo a provocar accidentes.



- **Carga de dimensiones y/o pesos especiales:** Requiere de un manejo y cuidado especial.

• **Selección del Medio de Transporte**

Uno de los problemas relacionado con el traslado físico es la selección adecuada de los medios de transporte, ya que esto determina los costos y el tiempo de transporte.

Al momento de seleccionar el medio de transporte a utilizar los factores determinantes son:

- Costo de flete
- Tipo de producto a transportar
- Características operativas del medio de transporte
- Impacto del medio seleccionado sobre los niveles de inventario en la cadena de stock

En la selección de los medios de transporte es importante conocer las rutas, desventajas de cada uno de ellos.

• **Transporte Marítimo**

De entre todos los medios de transporte es el más versátil pues puede trasladar el mayor volumen de carga entre las características más importantes podemos citar:

- Transportar grandes volúmenes a bajo costo
- Flexibilidad: Existen distintos buques para transportar tipos de cargas
- Carácter nacional e internacional

• **Transporte Carretero**

Es el único medio capaz de ofrecer un servicio puerta a puerta por sí solo, existen tipos de unidades de transporte.



En cuanto a la carga que transportan, se tiene los siguientes tipos de camiones:

- Camión abierto: Empleados para el transporte de carga general suelta (no tiene protección durante el viaje).
- Camión cubierto: Su estructura permite la protección de los productos que transporta.
- Camión tolva: Empleado para el transporte de carga a granel como cereales, cemento y otros
- Camión tanque o camión cisterna: Usado para el transporte a granel o solidos como harina, fertilizantes y otros.
- Camión refrigerado: Empleado para el transporte de productos perecederos.

- **Transporte Aéreo**

Es el medio de transporte más caro, pero su rapidez lo hace más atractivo. Es utilizado para transportar a grandes distancias. Una de sus ventajas es que permite a sus usuarios tener bajos costos de inventario en tránsito y una alta rotación de productos, en cuanto a su desventaja su alto costo lo hace prohibido para productos de bajo valor unitario.

- **Transporte Ferroviario**

Está orientado al recorrido de grandes distancias a bajas velocidades, principalmente de materias primas a granel como: minerales, cereales, madera, etc.

- **Ductos o Tuberías**

Los ductos se emplean principalmente para el transporte de petróleo o crudo y sus productos derivados, aunque también pueden ser usados para el transporte de gases.



- **Movilización Externa e Interna**

Preparación de la carga a transportar

- **Embalaje:** Es la primera consideración en la preparación de la carga a transportar y tiene por objetivo proteger a la carga durante su transporte y manipulación a través de los distintos destinos que cruza hasta llegar a su destino final.
- **Manipulación:** Se origina por varios motivos cuando se cargan o descargan de los vehículos. Cabe señalar que la actividad de transporte se conoce como estiba y la descarga conocida como desestiba.
- **Programación:** La programación para el recojo de mercadería está directamente relacionada con la compra realizada y el orden de compra emitida que indica el lugar acordado y la fecha de recojo.

2.3 Marco Conceptual

- **Almacén:** Para (Arboness Malisani, 2000). Es un lugar especialmente estructurado y planificado para custodiar, proteger y controlar los bienes de activo fijo o variable de la empresa, antes de ser requeridos para la administración, la producción o la venta de artículos o mercancías.
- **Catalogación:** Según (Carreño Solis, 2014). La catalogación busca la identificación correcta de los materiales comprados y almacenados en una empresa, lo cual permite la agilización del proceso de compras, la reducción de la variedad de ítems.
- **Compras:** Para (Sangri Coral, 2014). Esta actividad radica en su vitalidad para el éxito de las empresas, ya que determina la efectividad de la administración de los bienes adquiridos. La empresa necesita de insumos, materia prima, componentes y



refacciones para su funcionamiento, sin los cuales no podría lograr la producción y distribución de sus productos.

- **Canales de Distribución:** Según (Kotler , 2000). Son conjuntos de organizaciones independientes involucradas en el proceso de hacer que un producto o un servicio este disponibles para el uso o el consumo; conducto a través del cual se desplazan los productos desde su punto de producción hasta los consumidores; son grupos de individuos y organizaciones que dirigen el flujo de productos a los consumidores.
- **Flete:** Según (Carreño Solis, 2014). Es el precio pagado al transportista por el traslado de mercancía de un puerto a otro, bajo ciertas condiciones estipuladas en el contrato de transporte.
- **Inventario de Seguridad:** Para (Carreño Solis, 2014). Es aquella cantidad de productos que debe existir en el almacén, la cual permite afrontar cualquier demora eventual.

2.4 Marco Empresarial

▪ Razón Social

Restaurante Camino Real S.A.C.

▪ Ubicación

El Restaurante Camino Real S.A.C. Está ubicado en el Distrito de San Sebastián con dirección Avenida Camino Real #622.

El Restaurante Camino Real S.A.C. tiene la siguiente Misión y Visión.



▪ **Misión**

“Brindar a nuestros clientes productos alimenticios de calidad, nutritivos y saludables; en un ambiente agradable desarrollados por un equipo humano competente, comprometido en proporcionar excelente servicio y satisfacción, generando desarrollo económico social a la región y la empresa”.

▪ **Visión**

“Ser reconocidos como el mejor restaurante de prestigio, confiable en comida marina y criolla en donde nuestro compromiso principal sea crear experiencias agradables al paladar de nuestros clientes”.

▪ **Valores**

- Honestidad
- Respeto
- Compromiso
- Trabajo en equipo

▪ **Actividad**

- Servicio de Comida
- Comida típica del cusco.
- Comida marina.
- Comida de la costa.

▪ **Actividad que Realiza**

El Restaurante Camino Real S.A.C. brinda su servicio en el mercado cusqueño hace muchos años ofreciendo comidas típicas criollas y marinas, además una atención al cliente excelente. La perspectiva del restaurant es ser el restaurant más reconocido en comidas típicas criollas y marinas todo esto junto con la mejor atención a nuestros consumidores.



2.5 Variable de la Investigación

2.5.1. Variable

La Gestión Logística.

2.5.2. Conceptualización de la Variable

Tabla 1: Conceptualización de la variable

VARIABLE	DIMENSIONES
<p style="text-align: center;">LA GESTIÓN LOGÍSTICA</p> <p>“La gestión logística es un conjunto de operaciones, que permiten poner a disposición de la empresa, en tiempo oportuno y en la cantidad y calidad deseada; todos los artículos y productos necesarios para su funcionamiento al menor costo posible. La parte fundamental de la función</p>	<p style="text-align: center;">GESTIÓN DE COMPRAS</p> <p>“La gestión de compras, consiste en suministrar de manera interrumpida, materiales, bienes y/o, para incluirlos de manera directa a la cadena de producción. Estos bienes y/o servicios, deben proporcionarse en las cantidades adecuadas, en el momento solicitado, con el precio acordado y en el lugar requerido por el cliente, dentro de unos tiempos estipulados previamente, es decir, que ni después ya que tanto una entrega anticipada no acordada, como un retraso no previsto, pueden obstaculizar los procesos productivos del comprador”. (Heredia Viveros, 2013)</p>
	<p style="text-align: center;">GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO</p> <p>“La gestión de almacenes se define como el proceso de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material – materias primas, semielaboradas, terminados, así como el tratamiento e información de los gastos generados”. (Salazar Lopez, 2010)</p>



logística es la administración de las compras, suministros o adquisiciones, el almacenamiento y finalmente el transporte y distribución”. (Anaya Tejero, 2007)	<p style="text-align: center;">GESTIÓN DE INVENTARIOS</p> <p>“La gestión de inventarios se refiere a la planificación y control de los inventarios para mantener la cantidad adecuada para que la empresa alcance sus prioridades competitivas de la forma más eficiente, importante para lograr el pleno potencial de toda cadena de valor. Para esto se requiere de información sobre las demandas esperadas, las cantidades de inventario disponibles y en proceso de pedido, entre otros”. (Krajeswki, 2008)</p>
	<p style="text-align: center;">GESTIÓN DE TRANSPORTE</p> <p>“El transporte permite el traslado físico de productos entre dos instalaciones de la cadena de suministro bajo los siguientes medios: el acuático, en sus modalidades marítima, fluvial y lacustre; el terrestre, en sus alternativa carretero y ferroviario; el medio aéreo; y, finalmente, los ductos”. (Carreño Solis, 2014)</p>

Fuente: Elaboración propia



2.5.3. Operacionalización de la Variable

Tabla 2: Operacionalización de la variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
LA GESTIÓN LOGÍSTICA	GESTIÓN DE COMPRAS	<ul style="list-style-type: none">SELECCIÓN DE PROVEEDORES.EMISIÓN DE LA ORDEN DE COMPRA.SEGUIMIENTO Y RECEPCIÓN DE COMPRA.LIQUIDACIÓN DE FACTURAS.
	GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO	<ul style="list-style-type: none">RECEPCIÓN DE MERCADERÍAS.ALMACENAMIENTO.CONTROL DE STOCK.
	GESTIÓN DE INVENTARIOS	<ul style="list-style-type: none">PREVISIÓN DE DEMANDA.ANÁLISIS DE STOCK.
	GESTIÓN DE TRANSPORTE	<ul style="list-style-type: none">ORGANIZACIÓN DE TRANSPORTES.MOVILIZACIÓN EXTERNA E INTERNA.

Fuente: Elaboración propia



CAPÍTULO III

METODOLOGIA

3.1 Tipo de Investigación

El tipo de la presente investigación es de tipo básica. (Carrasco, 2005) Menciona que una investigación es básica cuando: “solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos”.

3.2 Enfoque de Investigación

El nivel de investigación es descriptiva. (Hernandez & Fernández, 2014) Mencionan que una investigación es descriptiva cuando: “solo se va a describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan, es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren”

3.3 Diseño de Investigación

La investigación que se realizó es de un nivel no experimental porque no se pueden manipular las variables, los datos a reunir se obtendrán del personal administrativo de la empresa ya que la recolección de datos se realizó en un solo tiempo.

La investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente variables; lo que se hace en este tipo de investigación es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos (Hernández, Fernández y Baptista, 2003).



3.4 Alcance de la Investigación

La investigación que se va a realizar es descriptiva, porque se recolectaron datos de la organización y del personal para la medición de los mismos.

Según (Canahuire Montufar, Endara Mamani & Morante Rios, 2015). El estudio descriptivo busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas grupos, comunidades, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”

3.5 Población y Muestra de la Investigación

3.5.1 Población

La población está conformada por los trabajadores del Restaurante Camino Real S.A.C. Que son un total de 28 trabajadores.

Según Mario Tamayo citado por (Canahuire Montufar, Endara Maman, & Morante Ríos, 2015), “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 la investigación”.

3.5.2 Muestra

La muestra para el presente trabajo está constituida por el 100% de la población que son un total de 28 trabajadores del Restaurante Camino Real S.A.C.

3.6 Técnica(s) e Instrumento(s) de Recolección de Datos

Según Hernández, Fernández & Batista citado por (Canahuire Montufar, Endara Mamani & Morante Rios, 2015). Recolectar datos consiste en elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico.

Las técnicas que se utilizó para la recopilación de información es: La encuesta.



Tabla 3: Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica	Instrumento
- Encuesta	- Cédula de preguntas o cuestionario

Fuente: Elaboración propia

3.7 Procesamiento de datos

El procesamiento de datos que se realizó utilizando el programa Excel y SPSS.



CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y RESULTADOS

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1 Presentación del Instrumento

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

Tabla 4: Tabla de Baremación

MEDIDA	NIVEL	INTERPRETACIÓN
Nunca	1 – 1.4	Malo
A veces	1.5 – 2.4	Regular
Siempre	2.5 - 3	Bueno

4.1.2 Fiabilidad del instrumento aplicado

Para evaluar la fiabilidad interna del cuestionario que mide la Gestión Logística del Restaurante Camino Real S.A.C en el distrito de San Sebastián 2016, se aplicó el método del alpha de Cronbach, el cual estima las correlaciones de los ítems considerándolo aceptable cuando su valor es superior a 0.80, para esta investigación el alpha de Cronbach dio 0.846, lo que confirma que el cuestionario es fiable y proporcionará resultados favorables para la investigación.

Tabla 5: Estadísticas de fiabilidad

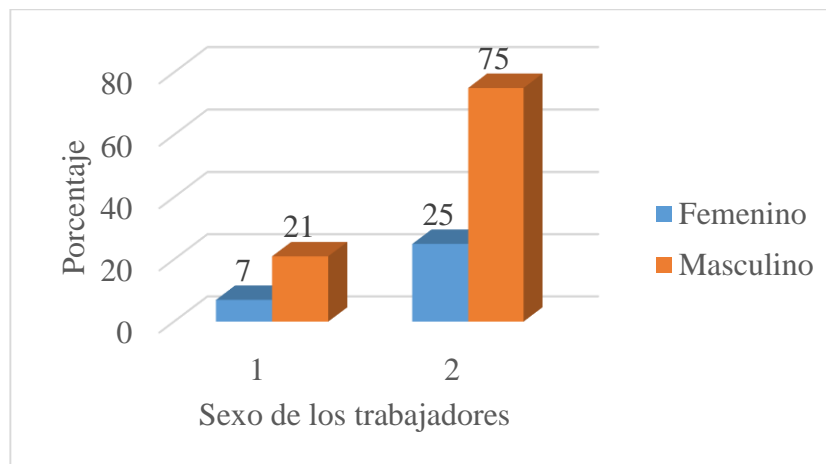
Alfa de cronbach	N° de elementos
0.846	22

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.846 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

4.2. Características de la muestra

Tabla 6: Composición de la muestra de acuerdo al sexo del personal del Restaurante Camino Real.

Sexo	F	%
Femenino	7	25.0
Masculino	21	75.0
Total	28	100.0

**Figura 1:** Composición de la muestra de acuerdo al sexo del personal del Restaurante Camino Real.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7: Composición de la muestra de acuerdo a la edad del personal del Restaurante Camino Real.

Edad	F	%
21 - 30 años	19	67.9
31 - 40 años	6	21.4
41 - 50 años	2	7.1
Más de 50 años	1	3.6
Total	28	100.0

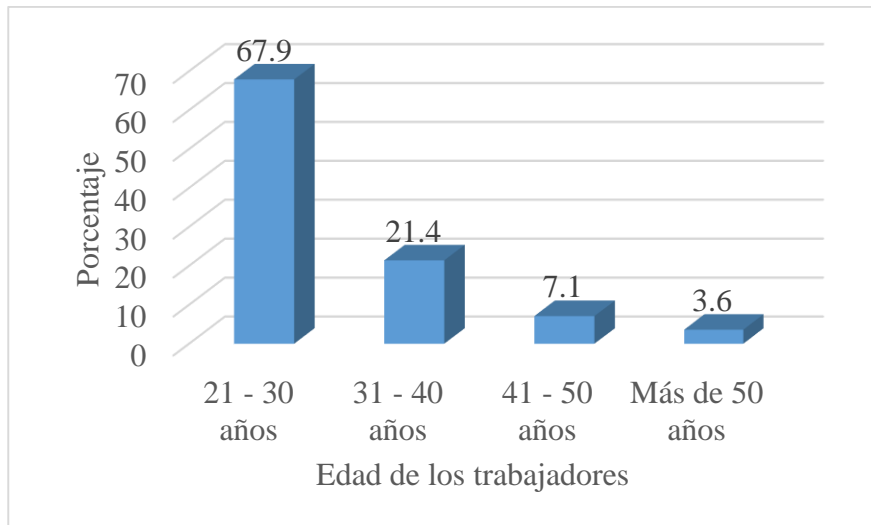


Figura 2: Composición de la muestra de acuerdo a la edad del personal del Restaurante Camino Real.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8: Composición de la muestra de acuerdo al grado de instrucción del personal del Restaurante Camino Real.

Grado de Instrucción	F	%
Técnico Incompleto	19	67.9
Técnico completo	2	7.1
Universitario Incompleto	4	14.3
Universitario Completo	3	10.7
Total	28	100.0

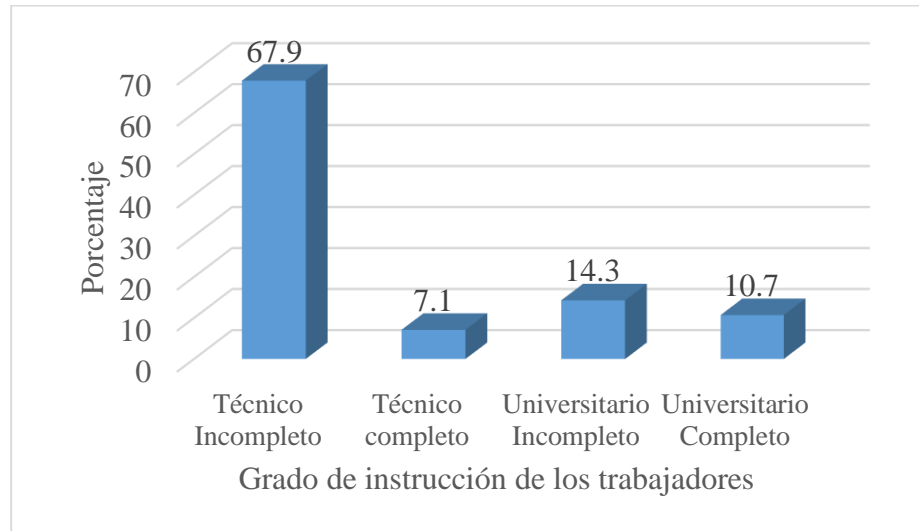


Figura 3: Composición de la muestra de acuerdo al grado de instrucción del personal del Restaurante Camino Real.

Fuente: Elaboración propia.

4.3. Resultados por dimensiones

A. Resultados de la dimensión Gestión de Compras

Tabla 9: Gestión de Compras del Restaurante Camino Real.

GESTIÓN DE COMPRAS	F	%
Malo	0	0
Regular	21	75.0
Bueno	7	25.0
Total	28	100.0

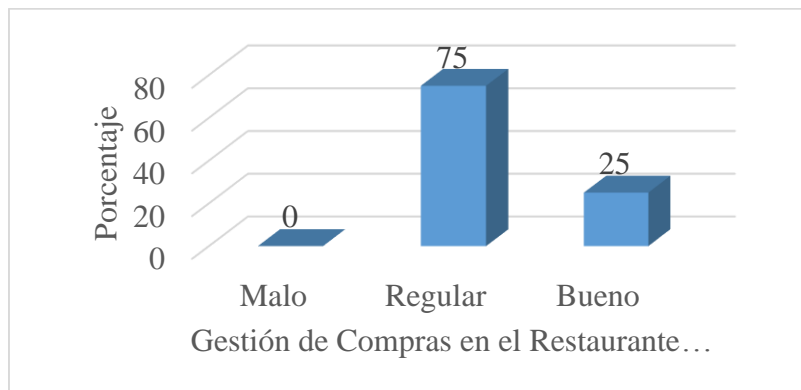


Figura 4: Gestión de Compras del Restaurante Camino Real

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

En la tabla número 9 muestra que el 75.0% de los trabajadores del restaurante Camino Real considera que la gestión de compras en la empresa es regular ya que los productos suministrados no llegan en las cantidades adecuadas y también en el momento solicitado esto genera incomodidad entre los trabajadores, mientras que el 25.0% de los trabajadores del restaurante considera bueno la Gestión de Compras en la empresa; existen trabajadores que están en desacuerdo con la selección de proveedores, ya que existen proveedores que no ofrecen un producto de calidad para el beneficio del restaurante, asimismo están en desacuerdo con la emisión de compra ya que hay trabajadores que desconocen las cantidades de productos solicitados, no están totalmente de acuerdo con el seguimiento y recepción de la compra debido a que ciertos productos y/o insumos no son entregados en los días acordados esto genera insatisfacción por los trabajadores, finalmente manifestaron estar disconformes con la liquidación de facturas ya que se comprueban y aprueban los productos entregados raras veces.

Tabla 10: Indicadores de la dimensión Gestión de Compras

	Selección de Proveedores		Emisión de la orden de compra		Seguimiento y recepción de compra		Liquidación de facturas	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Malo	0	0	0	0	1	3.6	0	0
Regular	11	39.3	19	67.9	13	46.4	6	21.4
Bueno	17	60.7	9	32.1	14	50.0	22	78.6
Total	28	100.0	28	100.0	28	100.0	28	100.0

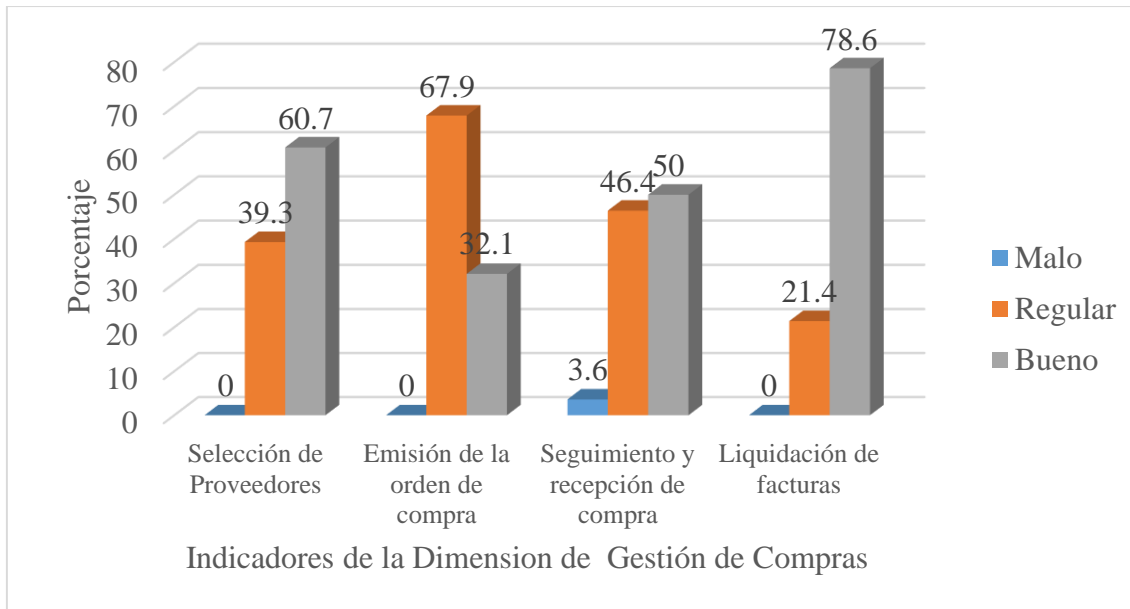


Figura 5: Indicadores de la dimensión Gestión de Compras.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

En la tabla número 10 se puede observar que el 60.7% de los trabajadores del Restaurante Camino Real consideran que en la selección de proveedores existe la posibilidad de seleccionar un buen proveedor ya que el desempeño de los proveedores satisface las necesidades de los trabajadores, mientras que el 39.3% de los trabajadores del restaurante consideran de que la selección de proveedores se da de una forma regular, esto se explica porque hay proveedores que brindan su servicio de manera regular no llegando a cumplir con las expectativas de los trabajadores.

El 67.9% de los trabajadores del restaurante consideran que la emisión de la orden de compra es regular, debido a la poca importancia a los datos históricos para emitir la orden de compra, mientras que el 32.1% de los trabajadores del restaurante considera que la emisión de la orden de compra es buena ya que la frecuencia con la que emiten estas órdenes de compra se dan de manera seguida.

El 50% de los trabajadores del restaurante consideran que el seguimiento y recepción de compra en la empresa es bueno ya que los productos que llegan al restaurante están en buen estado en el tiempo acordado generando que el trabajo se facilite, mientras

que el 46.4% de los trabajadores del restaurante consideran que el seguimiento y recepción de compra es regular debido a que al momento de recepcionar los productos no se encuentra la persona encargada de la recepción, haciendo que el ingreso de los productos a la empresa no se realice de manera adecuada en muchos casos.

El 78.6% de los trabajadores del restaurante consideran que existe una buena liquidación de facturas, ya que los productos entregados por los proveedores son comprobados y aceptados para el cumplimiento de las tareas que cumple cada área dentro del restaurante, mientras que el 21.4% de los trabajadores del restaurante consideran que la liquidación de facturas es regular debido a que no siempre se da importancia a los informes de liquidación de facturas.

Tabla 11: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Gestión de Compras.

Gestión de Compras	N	Promedio	Calificación
Selección de Proveedores	28	2.6	Bueno
Emisión de la orden de compra	28	2.3	Regular
Seguimiento y recepción de compra	28	2.5	Bueno
Liquidación de facturas	28	2.8	Bueno

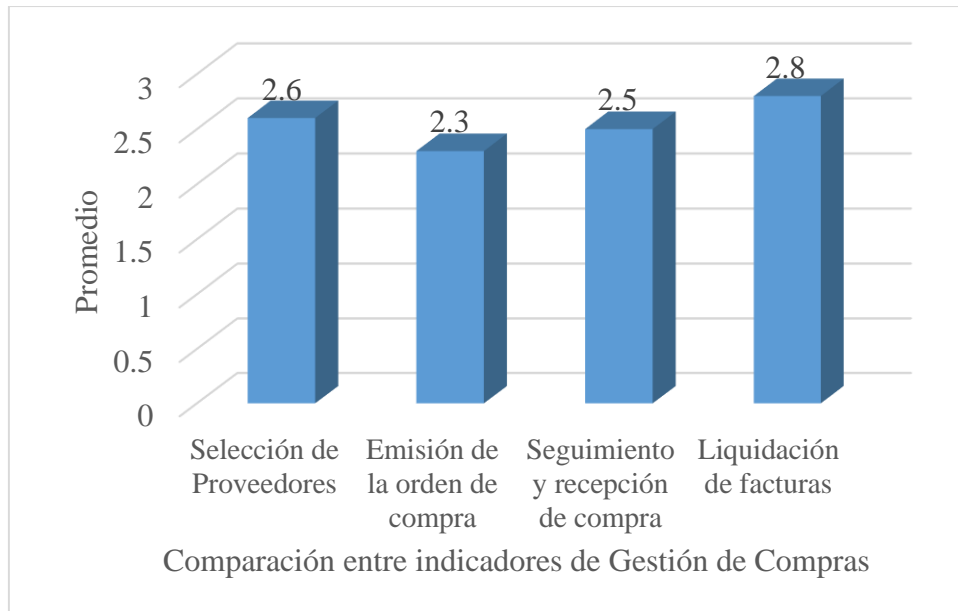


Figura 6: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Gestión de Compras.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

En la tabla número 11 muestra que los indicadores considerados para la gestión de compras de los trabajadores del restaurante Camino Real se encuentran en un nivel bueno, con un puntaje de 2.80 que indica que existe una buena liquidación de facturas, 2.60 indicando que existe una buena selección de proveedores, 2.50 para el seguimiento y recepción de compra que está a un nivel bueno, y 2.30 para la emisión de la orden de compra en este indicador se puede aún mejor más, generando un puntaje promedio de 2.55.

B. Resultados de la dimensión Gestión de Almacenamiento

Tabla 12: Gestión de Almacenamiento del Restaurante Camino Real.

GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO	F	%
Malo	0	0
Regular	18	64.3
Bueno	10	35.7
Total	28	100.0

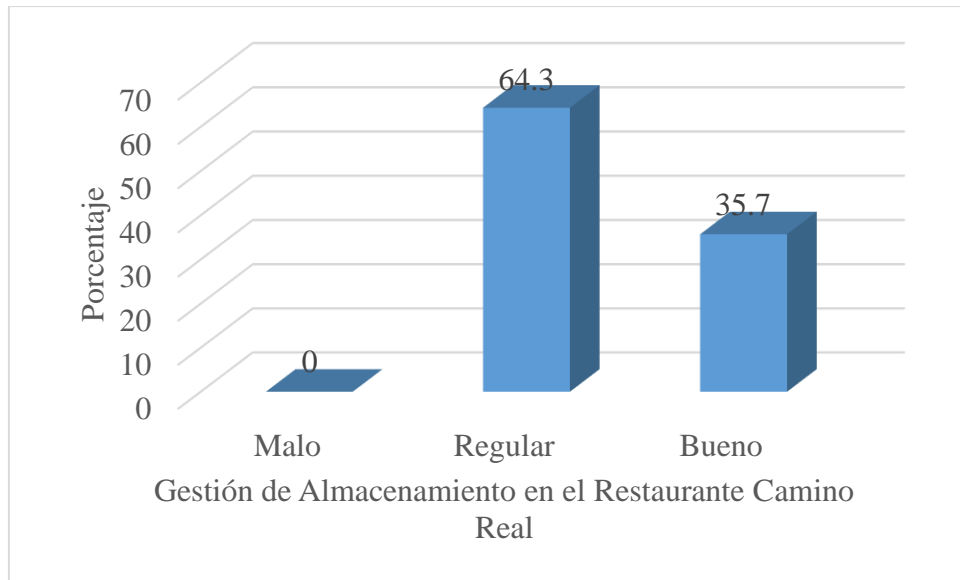


Figura 7: Gestión de Almacenamiento del Restaurante Camino Real.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis

En la tabla número 12 se puede observar que el 64.3% de los trabajadores del restaurante Camino Real consideran regular la gestión de almacenamiento, expresando así que existe poco control en la recepción y almacén de productos, generando problemas en las tareas que realiza el personal, mientras que el 35.7% considera bueno la gestión de almacenamiento que se hace en la empresa.

Tabla 13: Indicadores de la dimensión Gestión de Almacenamiento.

	Recepción de mercadería		Almacenamiento		Control de stock	
	F	%	F	%	F	%
Malo	0	0	0	0	0	0
Regular	14	50.0	6	21.4	11	39.3
Bueno	14	50.0	22	78.6	17	60.7
Total	28	100.0	28	100.0	28	100.0

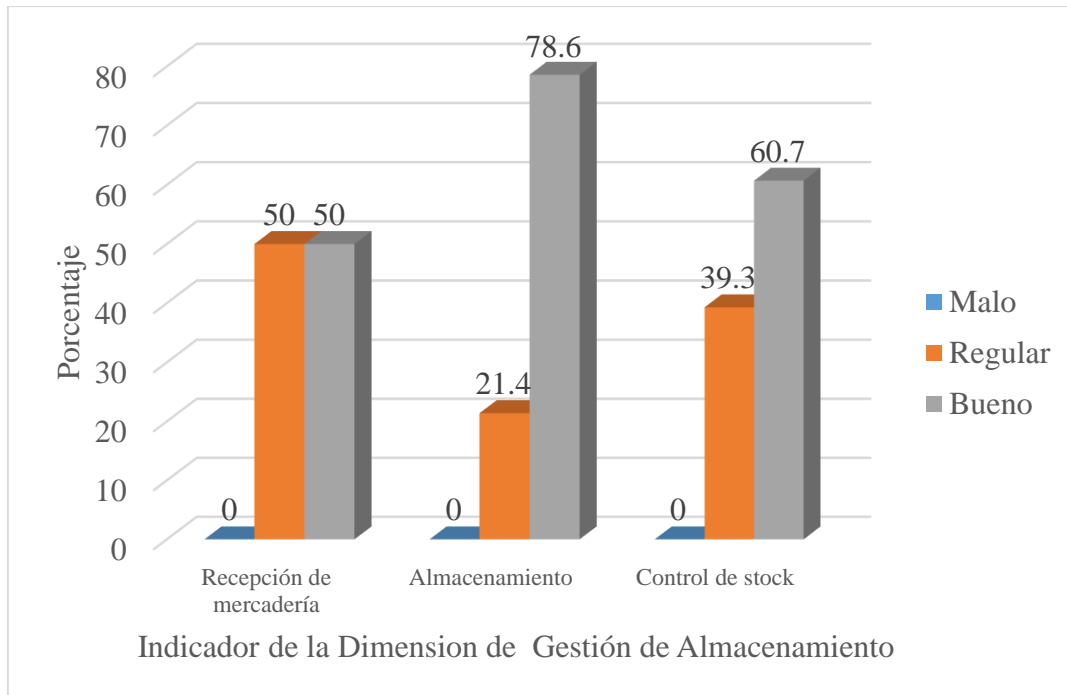


Figura 8: Indicadores de la dimensión Gestión de Almacenamiento.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis

En la tabla número 13 se observa que el 50.0% de los trabajadores del restaurante consideran buena la recepción de mercadería ya que los productos recepcionados cumplen con los requerimientos de la empresa, mientras que para el 50.0% considera que la recepción de mercadería es regular ya que se presentan demoras en la recepción de productos generando incomodidad entre los trabajadores del restaurante.

El 78.6% de los trabajadores del restaurante considera buena el almacenamiento ya que los productos adquiridos son conservados adecuadamente de manera que puedan entregarse al personal en condiciones óptimas, mientras que el 21.4% de los trabajadores del restaurante considera regular el almacenamiento porque la gestión del almacén es poco adecuada.

El 60.7% de los trabajadores del restaurante considera buena el control de stock ya que se verifican correctamente los saldos de productos del inventario, mientras que el 39.3% de los trabajadores del restaurante consideran regular el control de stock debido ya que el sistema de control de inventarios es poco adecuado.

Tabla 14: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Gestión de Almacenamiento.

Gestión de Almacenamiento	N	Promedio	Calificación
Recepción de mercadería	28	2.5	Bueno
Almacenamiento	28	2.8	Bueno
Control de stock	28	2.6	Bueno

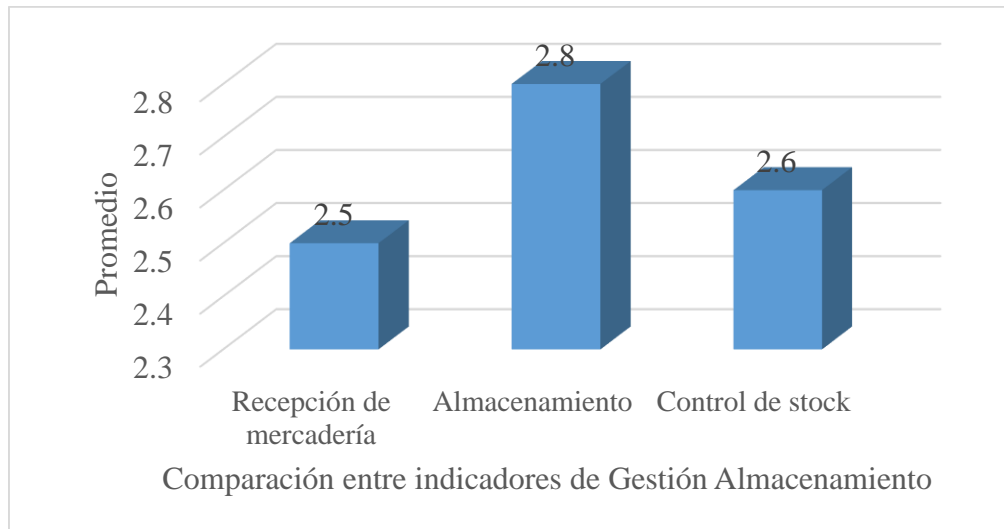


Figura 9: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Gestión de Almacenamiento.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

En la tabla número 14 se observa que los indicadores para la gestión de almacenamiento de los trabajadores del restaurante Camino Real, se encuentran en un nivel bueno el almacenamiento con un porcentaje de 2.8, seguido de un 2.6 para el control de stock que se encuentra en un nivel bueno y 2.5 para la recepción de mercadería a un nivel bueno, mostrando una tendencia a ser regular. El puntaje promedio es de 2.63 que muestra al nivel de almacenamiento como bueno.

C. Resultados de la dimensión Gestión de Inventarios

Tabla 15: Gestión de Inventarios del Restaurante Camino Real.

GESTIÓN DE INVENTARIOS	F	%
Malo	0	0
Regular	16	57.1
Bueno	12	42.9
Total	28	100.0

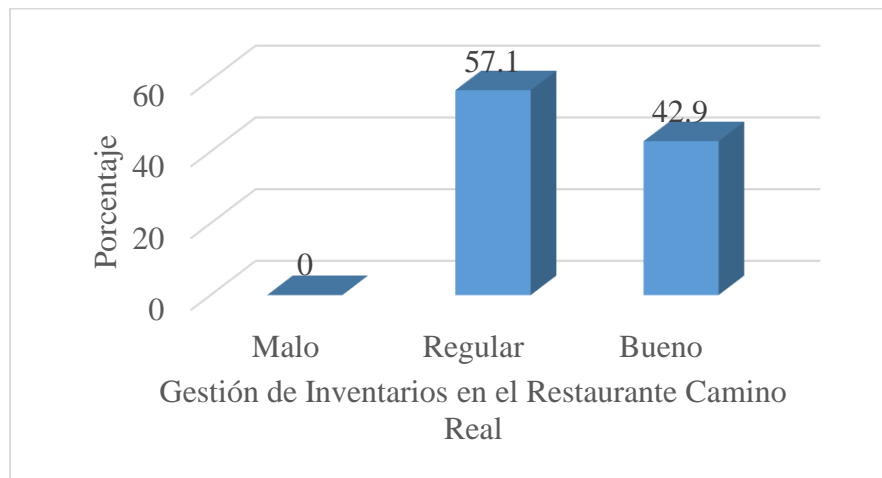


Figura 10: Gestión de Inventarios del Restaurante Camino Real.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis

En la tabla número 15 se puede observar que el 57.1% de los trabajadores del restaurante Camino Real consideran regular la gestión de inventarios debido, a la poca planificación y control de los inventarios, mientras que el 42.9% de los trabajadores del restaurante consideran buena la gestión de inventarios; los trabajadores están de acuerdo con el análisis de stock ya que se evalúa con frecuencia el nivel de inventarios que maneja la empresa.

Tabla 16: Indicadores de la dimensión Gestión de Inventarios.

	Previsión de demanda		Análisis de stock	
	F	%	F	%
Malo	0	0	0	0
Regular	18	64.3	8	28.6
Bueno	10	35.7	20	71.4
Total	28	100.0	28	100.0

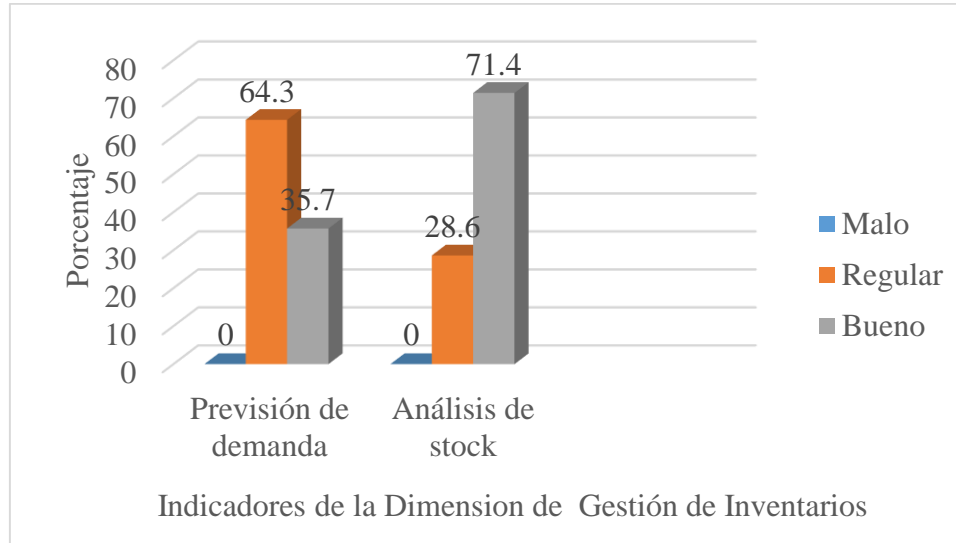


Figura 11: Indicadores de la dimensión Gestión de Inventarios.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

En la tabla número 16 se muestra que el 64.3% de los trabajadores del restaurante Camino Real consideran regular la previsión de demanda, mostrando que no se hacen las proyecciones de la futura demanda, pudiendo inclusive esta situación generar incomodidad para los clientes internos y externos, mientras que para el 35.7% la previsión de demanda en la empresa es buena.

El 71.4% de los trabajadores del restaurante considera que existe un análisis de stock buena, mostrando que el nivel de inventarios que maneja la empresa es aceptable haciendo que el trabajo sea continuo, por otro lado, el 28.6% de los trabajadores del restaurante dijeron que es regular el análisis de stock.

Tabla 17: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Gestión de Inventarios.

Gestión de Inventarios	N	Promedio	Calificación
Previsión de demanda	28	2.4	Regular
Análisis de stock	28	2.7	Bueno

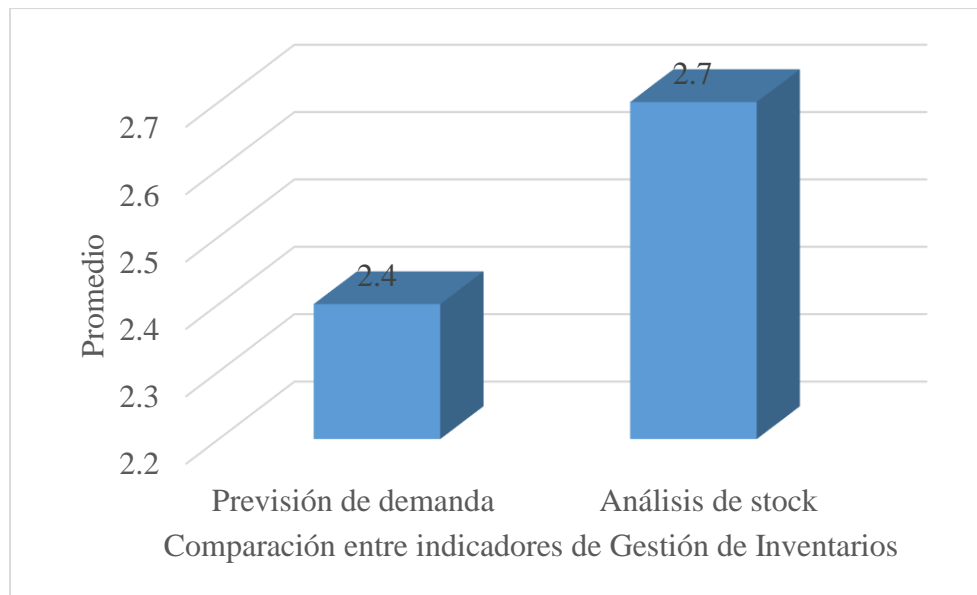


Figura 12: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Gestión de Inventarios.

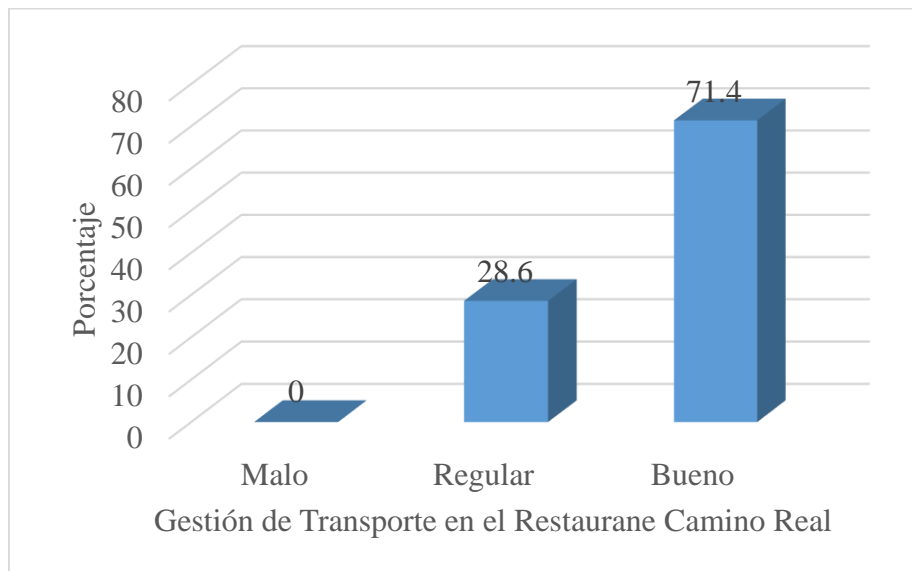
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

En la tabla número 17 se observa que los indicadores considerados para la Gestión de Inventarios de los trabajadores del restaurante Camino Real, se encuentran en un nivel bueno con un puntaje de 2.7 para análisis de stock que se está en un nivel aceptable y 2.4 para la previsión de la demanda este indicador puede mejorar para el bien de la empresa. Lo cual hace que la dimensión gestión de inventarios tenga un nivel bueno con puntaje promedio de 2.55.

D. Resultados de la dimensión Gestión de Transporte**Tabla 18:** Gestión de Transporte del Restaurante Camino Real.

GESTIÓN DE TRANSPORTE	F	%
Malo	0	0
Regular	8	28.6
Bueno	20	71.4
Total	28	100.0

**Figura 13:** Gestión de Transporte del Restaurante Camino Real.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis

En la tabla número 18 se puede observar que el 71.4% de los trabajadores del restaurante Camino Real consideran bueno la gestión de transporte debido a que la entrega de los productos se realizan en perfecto estado, 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.

Tabla 19: Indicadores de la dimensión Gestión de Transporte.

	Organización de transportes		Movilización interna y externa	
	F	%	F	%
Malo	0	0	0	0
Regular	6	21.4	7	25.0
Bueno	22	78.6	21	75.0
Total	28	100.0	28	100.0

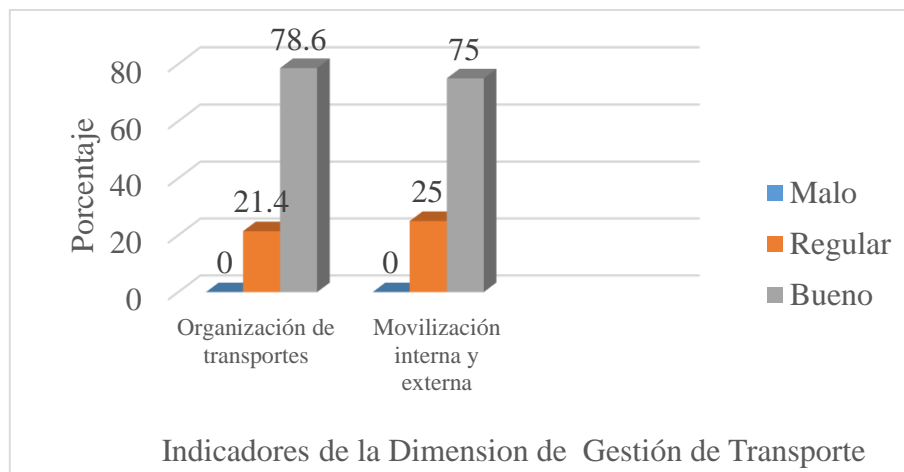


Figura 14: Indicadores de la dimensión Gestión de Transporte.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

En la tabla número 19 se muestra que el 78.6% de los trabajadores del restaurante Camino Real consideran bueno el indicador organización de transporte, mientras que el 21.4% considera regular la organización de transporte.

El 75.0% de los trabajadores del restaurante consideran buena la movilización interna y externa, esto muestra que la manipulación y programación es adecuado, mientras que el 25.0% de los trabajadores del restaurante la consideran regular.

Tabla 20: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Gestión de Transporte.

Gestión de Transporte	N	Promedio	Calificación
Organización de transportes	28	2.8	Bueno
Movilización interna y externa	28	2.8	Bueno

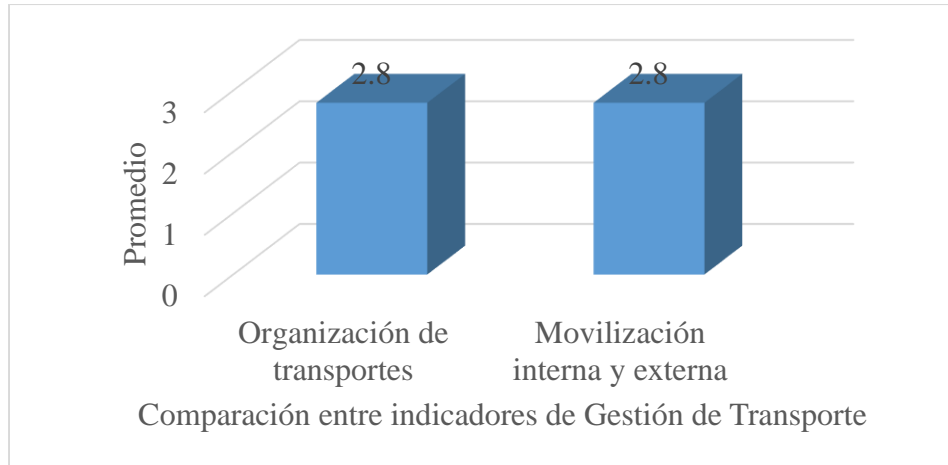


Figura 15: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Gestión de Transporte.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

En la tabla número 20 se observa que los indicadores considerados para la Gestión de Transporte de los trabajadores del restaurante Camino Real, se encuentran en un nivel bueno, con un puntaje de 2.8 para la organización de transporte en un nivel aceptable y 2.8 para la movilización interna y externa este indicador puede mejor para el bien de la empresa. Lo cual hace que la dimensión gestión de transporte tenga un nivel bueno con puntaje promedio de 2.80.

4.4. Resultados de la variable

Tabla 21: Gestión Logística en el Restaurante Camino Real.

GESTION LOGISTICA	F	%
Malo	0	0
Regular	23	82.1
Bueno	5	17.9
Total	28	100.0

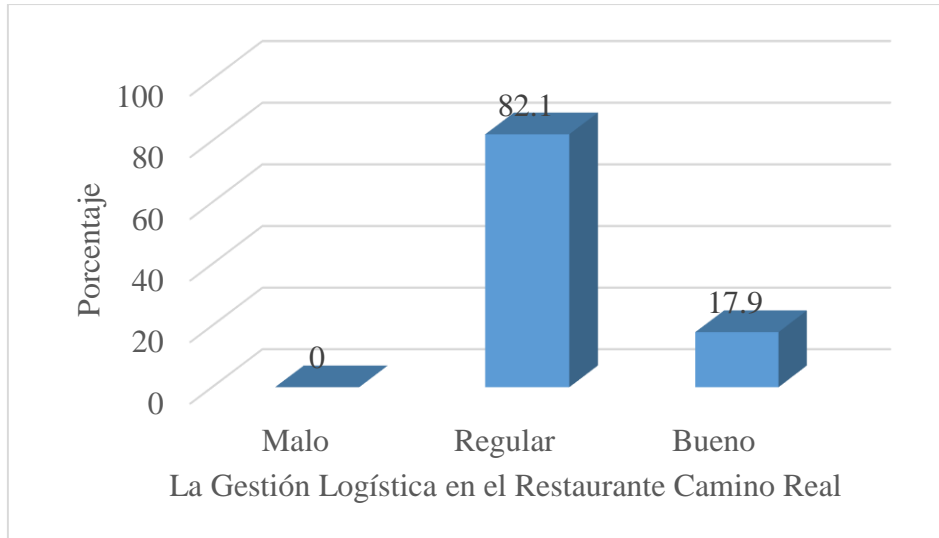


Figura 16: Gestión Logística en el Restaurante Camino Real.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

En la tabla número 21 se puede observar que el 82.1% de los trabajadores del restaurante Camino Real consideran regular a la gestión logística, ya que los trabajadores consideran que existe una regular gestión de compras, una regular gestión de almacenamiento, una regular gestión de inventarios y una buena gestión de transporte. Solo el 17.9 % considera buena gestión logística.

Tabla 22: Comparación promedio de las dimensiones de la Gestión Logística en el Restaurante Camino Real.

	N	Promedio	Calificación
GESTIÓN DE COMPRAS	28	2.3	Regular
GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO	28	2.4	Regular
GESTIÓN DE INVENTARIOS	28	2.4	Regular
GESTIÓN DE TRANSPORTE	28	2.7	Bueno

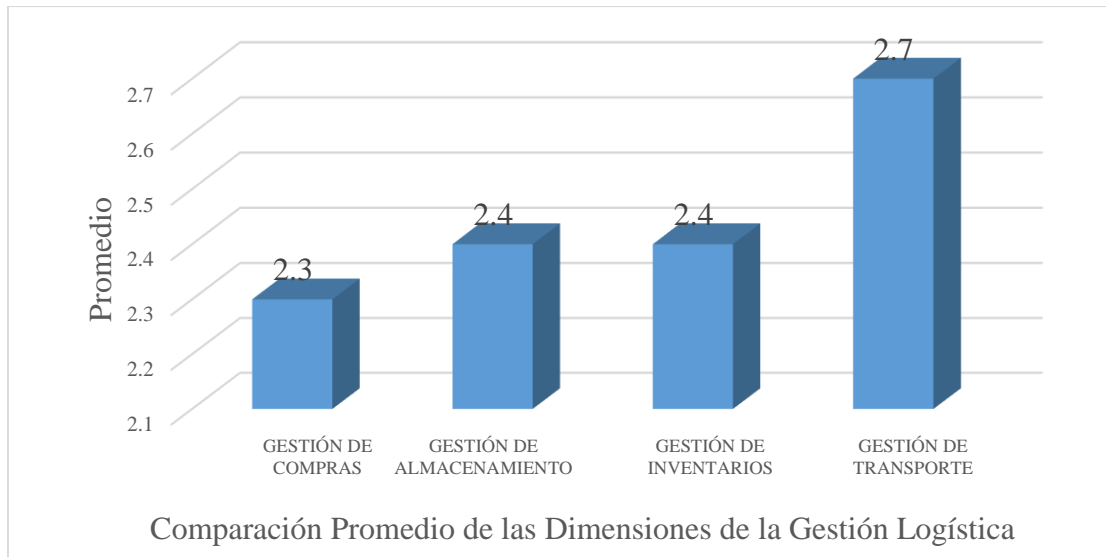


Figura 17: Comparación promedio de las dimensiones de la Gestión Logística en el Restaurante Camino Real.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

En la tabla número 22 se puede observar que de las dimensiones consideradas para la gestión logística de los trabajadores del restaurante Camino Real se encuentra en un nivel regular con un porcentaje promedio de 2.3 para la gestión de compras, 2.4 para la gestión de almacenamiento, 2.4 para la gestión de inventarios y 2.7 para la gestión de transporte. Lo que hace que la variable gestión logística tenga un nivel regular con un puntaje promedio de 2.45, ya que los trabajadores del restaurante consideran que las dimensiones de la tabla se aplican en la empresa, pero podría mejorar puesto que no todo el personal se encuentra satisfecho.



CONCLUSIONES

Conclusiones

1. 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 gestión de compras, 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.
2. 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.
3. 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 que se hace en la empresa.

4. 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.
5. 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.



Recomendaciones

1. Se recomienda a la Gerencia de Restaurante, tomar acciones a corto y a mediano plazo, que le permita integrar los procesos de compras, inventarios, almacenamiento y transporte, para que integrados estos den un soporte eficiente y eficaz a las operaciones principales de la empresa, para lo cual se sugiere dar la importancia debida a las dimensiones mencionadas y lograr el fin principal, que es la satisfacción del consumidor con rentabilidad empresarial.
2. Para la gestión de compras se sugiere a la Gerencia del Restaurante, poner mayor importancia a la selección de proveedores porque cuando los trabajadores del restaurante sabrán que se comenzara a trabajar con mejores proveedores, servirá como motivación para que puedan trabajar mejor, se recomienda mejorar la emisión de la orden de compra, por ejemplo al momento de realizar los pedidos que exista un orden por áreas para que los trabajadores sepan las cantidades de productos que se está pidiendo, sugiero mejorar seguimiento y recepción de compra, contratando a un personal más que se encargue de recepcionar los productos entregados por los proveedores de esta manera se podrá organizar de mejor manera el almacén, sugiero mejorar la liquidación de facturas dándole mayor importancia a los informes de liquidación de las facturas.
3. Para la gestión de almacenamiento se sugiere a la Gerencia del Restaurante mejorar la recepción de mercadería, trabajar con proveedores eficientes que puedan entregar los productos sin demoras así no se generara incomodidad entre los trabajadores, se recomienda mejorar el almacenamiento realizar el cambio de algunos artefactos eléctricos para conservar de manera adecuada los productos, sugiero mejorar el control de stock que exista una mejor verificación física de los productos ya sea el tipo, cantidad y estado de conservación del producto.
4. Para la gestión de inventarios se recomienda a la Gerencia del Restaurante mejorar la previsión de demanda haciendo proyecciones de la futura demanda ya que se



sabe que hay ciertos productos que tienen ciertas temporadas o también hay productos que están veda todo esto se tiene que preveer para no generar insatisfacción a los clientes, sugiero mejorar el análisis de stock implementando un stock de seguridad basado en el análisis de la demanda histórica para que la empresa no quede desabastecida de productos en un momento dado.

5. Para la gestión de transporte se sugiere a la Gerencia del Restaurante, mejorar la movilización interna y externa, mejorar las compras que se realizan ya sea en el mercado o las compras que se hacen a los proveedores para mejorar la preparación de los platos y así estén satisfechos el cliente interno como el cliente externo, sugiero mejorar la organización de transporte adquiriendo un vehículo que facilite el transporte de los productos, llegando a tiempo y en las mejores condiciones para facilitar las tareas de los trabajadores.



Bibliografía

- Lobato. & Villagrà, F. (2013). *Gestión Logística y Comercial*. Macmillan Profesional.
- Anaya Tejero, J. J. (2007). *Logística Integral: la gestión operativa de la empresa 3ra ed.* España: Madrid: Esic.
- Arboness Malisani, E. (2000). *Logística Empresarial*. Alfaomega.
- Ariza Acosta, M. (2012). *Mejoramiento de los Procesos Logísticos de la Empresa Alca LTDA*. Bucaramanga: Universidad Industrial de Santander.
- Ateoleo. (2011). *Nuevas Tecnicas en Gestión de Stocks*. Mexico: Alfaomega grupo editor S.A.C.
- Ballou, R. (2004). *Logística. Administración de la cadena de Suministros*. Pearson Educación.
- Calderon Sotero. (2011). *Manual de Transportista*. España: Ediciones Diaz Santos.
- Canahuire Montufar, Endara Mamani & Morante Rios. (2015). * Como hacer la tesis universitaria?* Cusco: Colorgraf S.R.L.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Carreño Solis, A. (2014). *Logística de la A a la Z. Perú*. Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Escudero Serrano , J. (2013). *Gestión Logística y Comercial*. S.A. Ediciones Paraninfo.
- Gómez Acosta, J. (2007). *La Logística Moderna en la Empresa*. vol.1.
- Gómez Aparicio, J. (2013). *Gestión Logística y Comercial*. Madrid, España: Mc Graw Hill Education.
- Heredia Viveros, N. L. (2013). *Gerencia de compras 2da ed.* Colombia: Ecoe Paraninfo.
- Hernandez, R., & Fernández, C. B. (2014). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Huamán & Mucha, C. (2011). *El Planteamiento de Recursos Materiales (MRP) como Herramienta de Gestión Logística en la Universidad Nacional Agraria de la Selva*. Tingo Maria: Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- Jibaja & Zuñiga, E. (2013). *Propuesta de Optimización del Sistema Logística Integral de la Empresa Distribuidora Royal Group S.A. Enfocada en los Costos Logística de los Subsistemas de Compras, Almacenamiento y Distribución*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Kotler , P. (2000). *Dirección de Marketing*. España: Prentice Hall.
- Krajewski, J. L. (2008). *Administración de Operaciones 8ed. Procesos y Cadena del Valor*. Mexico: Pearson Education.



Miguez Pérez & Bastos Boubeta, M. (2010). *Introducción a la Gestión de Stocks: El Proceso de Control, Valoración y Gestión de Stocks*. Ideaspropias Editorial S.L.

Monterroso, E. (2000). *Proceso Logístico y la Gestión de la Cadena de Abastecimiento*.

Octavio & Sabria, C. (2004). *Mejores Practicas en Latinoamerica*. España, Thomson: 2da Edición.

Salazar Lopez, B. A. (2010). <http://logisticayabastecimiento.jimdo.com/distribu%C3%B3n-y-transporte/>. Obtenido de <http://logisticayabastecimiento.jimdo.com/distribu%C3%B3n-y-transporte/>

Sandoval , J. (2013). *Logística Internacional*. Lima, Perú: Universidad Alas Peruanas.

Sangri Coral, A. (2014). *Administración de Compras*. México: Primera Edición Ebook.



ANEXOS



ANEXO 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Título: La Gestión Logística en el restaurante Camino Real S.A.C en el Distrito de San Sebastián del 2016		
Variable	Dimensiones	Indicadores
<p>Gestión Logística</p> <p>“La gestión logística es un conjunto de operaciones, que permiten poner a disposición de la empresa, en tiempo oportuno y en la cantidad y calidad deseada; todos los artículos y productos necesarios para su funcionamiento al menor costo posible. La parte fundamental de la función logística es la administración de las compras, suministros o adquisiciones, el almacenamiento y finalmente el transporte y distribución”.</p> <p>(Anaya Tejero, 2007)</p>	<p>Gestión de Compras</p> <p>“La gestión de compras, consiste en suministrar de manera interrumpida, materiales, bienes y/o, para incluirlos de manera directa a la cadena de producción. Estos bienes y/o servicios, deben proporcionarse en las cantidades adecuadas, en el momento solicitado, con el precio acordado y en el lugar requerido por el cliente, dentro de unos tiempos estipulados previamente, es decir, que ni después ya que tanto una entrega anticipada no acordada, como un retraso no previsto, pueden obstaculizar los procesos productivos del comprador”. (Heredia Viveros, 2013)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Selección de proveedores • Emisión de la orden de compra • Seguimiento y recepción de compra • Liquidación de facturas
	<p>Gestión de Almacenamiento</p> <p>“La gestión de almacenes se define como el proceso de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material – materias primas, semielaboradas, terminados, así como el tratamiento e información de los gastos generados”. (Salazar Lopez, 2010)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de mercaderías • Almacenamiento • Control de stock
	<p>Gestión de Inventarios</p> <p>“La gestión de inventarios se refiere a la planificación y control de los inventarios para mantener la cantidad adecuada para que la empresa alcance sus prioridades competitivas de la forma más eficiente, importante para lograr el pleno potencial de toda cadena de valor. Para esto se requiere de información sobre las demandas esperadas, las cantidades de inventario disponibles y en proceso de pedido, entre otros”. (Krajewski, 2008)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Previsión de demanda • Análisis de stock
	<p>Gestión de Transporte</p> <p>“El transporte permite el traslado físico de productos entre dos instalaciones de la cadena de suministro bajo los siguientes medios: el acuático, en sus modalidades marítima, fluvial y lacustre; el terrestre, en sus alternativa carretero y ferroviario; el medio aéreo; y, finalmente, los ductos”. (Carreño Solis, 2014)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organización de transportes • Movilización externa e interna



ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN				
Problema General	Objetivo General	Variable	Dimensiones	Indicadores
¿Cómo es la gestión de logística en el restaurante Camino Real S.A.C del distrito de San Sebastián 2016?	Describir la Gestión Logística en el restaurante Camino Real S.A.C del distrito de San Sebastián 2016.	LA GESTIÓN LOGÍSTICA	Gestión de Compras	<ul style="list-style-type: none"> • Selección de proveedores • Emisión de la orden de compra • Seguimiento y recepción de compra • Liquidación de facturas
Problemas Específicos	Objetivos Específicos		Gestión de Almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de mercaderías • Almacenamiento • Control de stock
¿Cómo es la Gestión de Compras en el restaurante Camino Real S.A.C del distrito de San Sebastián 2016?	Describir la Gestión de compras en el restaurante Camino Real S.A.C del distrito de San Sebastián 2016.			<ul style="list-style-type: none"> • Previsión de demanda



¿Cómo es la Gestión de Almacenamiento en el restaurante Camino Real S.A.C del distrito de San Sebastián 2016?	Describir la Gestión de Almacenamiento en el restaurante Camino Real S.A.C del distrito de San Sebastián 2016.		Gestión de Inventarios	<ul style="list-style-type: none">• Análisis de stock
¿Cómo es la Gestión de Inventarios en el restaurante Camino Real S.A.C del distrito de San Sebastián 2016?	Describir la Gestión de Inventarios en el restaurante Camino Real S.A.C del distrito de San Sebastián 2016.		Gestión de Transporte	<ul style="list-style-type: none">• Organización de transportes• Movilización externa e interna
¿Cómo es la Gestión de Transporte en el restaurante Camino Real S.A.C del distrito de San Sebastián 2016?	Describir la Gestión de transporte en el restaurante Camino Real S.A.C del distrito de San Sebastián 2016.			



ANEXO 03: MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de Ítems	Ítem	Criterio de Evaluación
La Gestión Logística	Gestión de Compras	Selección de proveedores	1	1. ¿Se realiza un análisis de desempeño de los proveedores?	Siempre
			2	2. ¿Considera que los proveedores son adecuados?	
		Emisión de la orden de compra	3	1. ¿Se analizan datos históricos para emitir las órdenes de compra?	
			4	2. ¿Con que frecuencia se emiten las órdenes de compra?	
		Seguimiento y recepción de compra	5	1. ¿El seguimiento y recepción que se realiza son los adecuados?	
			6	2. ¿El almacenero cumple adecuadamente con la función de recepción y de seguimiento de los productos?	
	Liquidación de Facturas	7	1. ¿Con que frecuencia se realiza los informes de liquidación?	Casi Siempre	
		8	2. ¿Se realiza una comprobación y aceptación de los productos adquiridos?		
	Recepción de mercaderías	9	1. ¿Con que frecuencia se presentan demoras en la recepción de un producto?		
		10	2. ¿Los productos recepcionados cumplen con los requerimientos de la empresa?		



	Gestión de Almacén	Almacenamiento	11	1. ¿Los productos adquiridos son conservados adecuadamente?	Nunca
			12	2. ¿Considera que la gestión del almacén es adecuada?	
		Control de Stock	13	1. ¿Con que frecuencia se verifican los saldos de inventario?	
			14	2. ¿Existe un sistema del control de inventarios?	
	Gestión de Inventarios	Previsión de demanda	15	1. ¿Se realiza proyecciones de demanda para la gestión de inventarios?	
			16	2. ¿Con que frecuencia se prevee la disponibilidad de stock?	
		Análisis de Stock	17	1. ¿Cree usted que la plantilla Kardex ayude con el stock?	
			18	2. ¿Se evalúa con frecuencia el nivel de inventarios que maneja la empresa?	
	Gestión de Transporte	Organización de transporte	19	1. ¿La organización del transporte de los productos de inventario en tránsito es adecuada?	
			20	2. ¿Es rápido el transporte de los inventarios en tránsito?	
Movilización externa e interna		21	1. ¿El estado en el que llegan los productos son idóneos?		
		22	2. ¿Con que frecuencia se programan la compra-entrega de los productos?		



**ANEXO 04: CUESTIONARIO
UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DEL RESTAURANTE CAMINO
REAL S.A.C. CUSCO 2016**

Objetivo: El objetivo de la encuesta es obtener información de los trabajadores del restaurante Camino Real S.A.C. Cusco 2016.

A continuación, se presenta una serie de preguntas. Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa con la que usted este de acuerdo, marcando una “X”

1.- Sexo: F () M ()

2.- Rango de edad:

21-30 años	
31- 40 años	
41- 50 años	
Más de 50 años	

3.- Grado de instrucción:

A) Técnico incompleta	()
B)Técnico completa	()
C)Universitario incompleta	()
D)Universitario completa	()



GESTIÓN DE COMPRAS: Selección de proveedores	Siempre	A veces	Nunca
1- ¿Se realiza un análisis de desempeño de los proveedores?			
2- ¿Considera que los proveedores son adecuados?			
GESTIÓN DE COMPRAS: Emisión de la orden de compra	Siempre	A veces	Nunca
3.- ¿Se analizan datos históricos para emitir las órdenes de compra?			
4.- ¿Con que frecuencia se emiten las órdenes de compra?			
GESTIÓN DE COMPRAS: Seguimiento y recepción de compra	Siempre	A veces	Nunca
5.- ¿El seguimiento y recepción que se realiza son los adecuados?			
6.- ¿El almacenero cumple adecuadamente con la función de recepción y de seguimiento de los productos?			
GESTIÓN DE COMPRAS: Liquidación de facturas	Siempre	A veces	Nunca
7.- ¿Con que frecuencia se realiza los informes de liquidación?			
8.- ¿Se realiza una comprobación y aceptación de los productos adquiridos?			
GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO: Recepción de mercadería	Siempre	A veces	Nunca
9.- ¿Con que frecuencia se presentan demoras en la recepción de un producto?			
10.- ¿Los productos recepcionados cumplen con los requerimientos de la empresa?			
GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO: Almacenamiento	Siempre	A veces	Nunca
11.- ¿Los productos adquiridos son conservados adecuadamente?			
12.- ¿Considera que la gestión del almacén es adecuada?			
GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO: Control de stock	Siempre	A veces	Nunca
13.- ¿Con que frecuencia se verifican los saldos de inventario?			
14.- ¿Existe un sistema del control de inventarios?			



GESTIÓN DE INVENTARIOS: Previsión de demanda	Siempre	A veces	Nunca
15.- ¿Se realiza proyecciones de demanda para la gestión de inventarios?			
16.- ¿Con que frecuencia se prevee la disponibilidad de stock?			
GESTIÓN DE INVENTARIOS: Análisis de stock	Siempre	A veces	Nunca
17.- ¿Cree usted que la plantilla Kardex ayude con el stock?			
18.- ¿Se evalúa con frecuencia el nivel de inventarios que maneja la empresa?			
GESTIÓN DE TRANSPORTE: Organización de transportes	Siempre	A veces	Nunca
19.- ¿La organización del transporte de los productos de inventario en tránsito es adecuada?			
20.- ¿Con que rapidez se transportan los inventarios en tránsito?			
GESTIÓN DE TRANSPORTE: Movilización interna y externa	Siempre	A veces	Nunca
21.- ¿El estado en el que llegan los productos son idóneos?			
22.- ¿Con que frecuencia se programan la compra-entrega de los productos?			

**ANEXO 05: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN
PREGUNTAS PARA LA DIMENSIÓN GESTIÓN DE COMPRAS**

GESTIÓN DE COMPRAS	Siempre		A veces		Nunca		Total	
Selección de proveedores	F	%	F	%	F	%	F	%
1.- ¿Se realiza un análisis de desempeño de los proveedores?	13	46.4	14	50	1	3.6	28	100
2.- ¿Considera que los proveedores son adecuados?	7	25	18	64.3	3	10.7	28	100
Emisión de la orden de compra	Siempre		A veces		Nunca		Total	
3.- ¿Se analizan datos históricos para emitir las órdenes de compra?	4	14.3	19	67.9	5	17.9	28	100
4.- ¿Con que frecuencia se emiten las órdenes de compra?	9	32.1	16	57.1	3	10.7	28	100
Seguimiento y recepción de compra	Siempre		A veces		Nunca		Total	
5.- ¿El seguimiento y recepción que se realiza son los adecuados?	13	46.4	10	35.7	5	17.9	28	100
6.- ¿El almacenero cumple adecuadamente con la función de recepción y de seguimiento de los productos?	7	25	20	71.4	1	3.6	28	100
Liquidación de facturas	Siempre		A veces		Nunca		Total	
7.- ¿Con que frecuencia se realiza los informes de liquidación?	14	50	14	50	0	0	28	100
8.- ¿Se realiza una comprobación y aceptación de los productos adquiridos?	19	67.9	8	28.6	1	3.6	28	100

PREGUNTAS PARA LA DIMENSIÓN GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO

GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO	Siempre		A veces		Nunca		Total	
Recepción de mercadería	F	%	F	%	F	%	F	%
9.- ¿Con que frecuencia se presentan demoras en la recepción de un producto?	2	7.1	16	57.1	10	35.7	28	100
10.- ¿Los productos recepcionados cumplen con los requerimientos de la empresa?	18	64.3	8	28.6	2	7.1	28	100
Almacenamiento	Siempre		A veces		Nunca		Total	
11.- ¿Los productos adquiridos son conservados adecuadamente?	20	71.4	8	28.6	0	0	28	100
12.- ¿Considera que la gestión del almacén es adecuada?	15	53.6	10	35.7	3	10.7	28	100
Control de stock	Siempre		A veces		Nunca		Total	
13.- ¿Con que frecuencia se verifican los saldos de inventario?	11	39.4	16	57.1	1	3.6	28	100
14.- ¿Existe un sistema del control de inventarios?	12	42.9	13	46.4	3	10.7	28	100

**PREGUNTAS PARA LA DIMENSIÓN GESTIÓN DE INVENTARIOS**

GESTIÓN DE INVENTARIOS	Siempre		A veces		Nunca		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Previsión de demanda								
15.- ¿Se realiza proyecciones de demanda para la gestión de inventarios?	7	25.0	16	57.1	5	17.9	28	100
16.- ¿Con que frecuencia se prevee la disponibilidad de stock?	5	17.9	19	67.9	4	14.3	28	100
Análisis de stock								
17.- ¿Cree usted que la plantilla Kardex ayude con el stock?	17	60.7	9	32.1	2	7.1	28	100
18.- ¿Se evalúa con frecuencia el nivel de inventarios que maneja la empresa?	11	39.3	17	60.7	0	0	28	100

PREGUNTAS PARA LA DIMENSIÓN GESTIÓN DE TRANSPORTE

GESTIÓN DE TRANSPORTE	Siempre		A veces		Nunca		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Organización de transportes								
19.- ¿La organización del transporte de los productos de inventario en tránsito es adecuada?	15	53.6	13	46.4	0	0	28	100
20.- ¿Con que rapidez se transportan los inventarios en tránsito?	11	39.3	16	57.1	1	3.6	28	100
Movilización interna y externa								
21.- ¿El estado en el que llegan los productos son idóneos?	18	64.3	10	35.7	0	0	28	100
22.- ¿Con que frecuencia se programan la compra-entrega de los productos?	12	42.9	15	53.6	1	3.6	28	100

Gracias.