

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL
CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
CONTABLES, ECONÓMICAS Y TURISMO.
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**



TESIS

**“ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA GRUPO CHOQUEQUIRAO
CARGO S.A.C. EN LA CIUDAD DEL CUSCO, 2018”**

Presentado por:

Bach. Edberson Llamocca Anchaya.

Bach. Blanca Betzabeth Quispe Huarancca.

Para Optar al Título Profesional de Licenciado en
Administración.

Asesor: Mgt. Federico Moscoso Ojeda.

CUSCO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada en primer lugar a Dios porque sin el nada sería posible. A mis padres, quienes me han apoyado incondicionalmente, estado conmigo en los momentos buenos y difíciles de mi existencia, vigilando constantemente por mi bienestar y mi educación a lo largo de mi carrera, gracias a sus esfuerzos y trabajo constante que hoy en día soy lo que soy. A mi hermana Yecid y a mi esposo Lenin, quienes me motivan día a día a seguir adelante. A mi hija querida Kate que es mi motivo e inspiración para seguir adelante día a día. A mi abuelo Felipe, que sé que desde el cielo me cuida y guía, a mi abuela Nazaria por su confianza y cariño incondicional.

Bach. Blanca Betzabeth.

Dedicada en primer lugar a Dios porque sin el nada sería posible.

A MIS PADRES, quienes me han apoyado incondicionalmente, estado conmigo en los momentos buenos y difíciles de mi existencia, vigilando constantemente por mi bienestar y mi educación a lo largo de mi carrera, gracias a sus esfuerzos: Juan De Dios Llamocca Callapiña y Euloguia Anchaya Huaman.

A MIS HERMANOS: Úrsula Llamocca Anchaya, Juan Waldir Llamocca Anchaya y Jeanpool Llamocca Anchaya, por estar siempre presentes y que siempre me brindan su apoyo moral y por esa admiración que me tienen y ser su ejemplo a seguir.

MI NOVIA Y MI HIJA: Giuliana Cristell Mojonero Mosquipa y mi hija Almendra Rafaela Llamocca Mojonero, las que hacen que mis días sean maravillosos. Con sus amplias sonrisas, que alegran mis días. Gracias por ser mis cómplices, mis confidentes, pero sobre todo gracias por nunca cortarme las alas, y que me siguen en estos sueños conmigo.

Bach. Edberson Llamocca.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento es muy sincero y especial hacia el Mgt. Federico Moscoso Ojeda por habernos apoyado y ser asesor de este trabajo de investigación, así mismo por depositar su confianza en nosotros y en este trabajo. Agradecer también a todos los docentes de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas de esta prestigiosa universidad por sus excelentes enseñanzas, preparándonos para un futuro competidor y formándonos como profesionales con valores.

Bach. Blanca Betzabeth.

Mi agradecimiento al Gerente General Sr. Arturo Valverde Soria y a la empresa Grupo Choquequirao Cargo S.A.C. por confiar y abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso de investigación dentro de las instalaciones de la empresa.

Mis agradecimientos a mi Escuela profesional de administración de empresas y a mis docentes, por sus enseñanzas y sus conocimientos valiosos que hicieron que pueda crecer día a día como profesional.

Finalmente, el sincero agradecimiento al Mr. Federico Moscoso Ojeda, quien fue el principal colaborador durante todo este proceso, por sus excelentes enseñanzas, preparándonos para un futuro competidor y formándonos como profesionales con valores.

Bach. Edberson Llamocca.

PRESENTACIÓN.

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO.

DISTINGUIDOS MIEMBROS DEL JURADO:

En cumplimiento al reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, cumplimos con elevar ante usted, la tesis intitulada: **“ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA GRUPO CHOQUEQUIRAO CARGO S.A.C. EN LA CIUDAD DEL CUSCO, 2018”**, con la finalidad de optar a los Títulos Profesionales de Licenciados en Administración.

En el trabajo de investigación tiene la finalidad de dar a conocer como se viene desarrollando la administración logística en la empresa grupo Choquequirao Cargo S.A.C en la ciudad del Cusco, 2018, así mismo proponer un modelo de administración logística para ayudar a mejorar las deficiencias encontradas, en base a los instrumentos que se usaron para la obtención de datos e información aplicadas a los trabajadores y al gerente de la empresa en mención.

Bach. Edberson Llamocca Anchaya.

Bach. Blanca Betzabeth Quispe Huaranca.

INTRODUCCIÓN

Con el presente trabajo de investigación, esperamos contribuir con el análisis de la situación actual de la empresa en lo que refiere a la administración logística y así mismo también contribuir positivamente con algunas recomendaciones y proponer un modelo de administración logística, la cual ayude a mejorar los procesos de la gestión logística de la empresa Grupo Choquequirao Cargo S.A.C en la ciudad del Cusco, 2018. El presente trabajo de investigación consta de 5 capítulos y están organizados de la siguiente manera. Por administración logística se entiende como una agrupación de actividades netamente ligadas con el objetivo de la organización y planificación de los procesos logísticos para una determinada empresa, es necesario un análisis y seguimiento de los procesos logísticos como el transporte que hace referencia a los medios utilizados para movilizar los diferentes productos dentro y fuera de la empresa, el inventario en una organización y la clasificación de los productos y la función del personal que debe de cumplir ciertos estándares para el desempeño correcto en la empresa.

CAPÍTULO I. DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACION. En este capítulo se desarrolla el diseño metodológico de la investigación, en donde se considera; el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación, importancia de la investigación e hipótesis de la investigación.

CAPÍTULO II. ESTADO DEL ARTE, MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL. Se considera el marco teórico, marco conceptual y estado de arte de la investigación.

CAPÍTULO III. GRUPO CHOQUEQUIRAO CARGO S.A.C. En este capítulo se desarrolló la caracterización de la empresa grupo Choquequirao Cargo S.A.C. detallando sus actividades y principalmente la operación de logística y sus diversos procesos detalladamente.

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN. Este capítulo está compuesto por el análisis y la interpretación de los resultados de la investigación, esto constituye el cuerpo principal de nuestra investigación.

CAPITULO V. MODELO DE SISTEMA LOGISTICO PARA MEJORAR LA GESTION LOGISTICA DE LA EMPRESA GRUPO CHOQUEQUIRAO CARGO S.A.C. En este capítulo se realizó una propuesta para mejorar los procesos desarrollados por la empresa, mediante modelos actualizados a nivel mundial.

Finalmente, en este capítulo se presentan las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos, utilizada para el desarrollo del trabajo de investigación.

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se analizó la administración logística, para ello se planteó la siguiente investigación titulada: “ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA GRUPO CHOQUEQUIRAO CARGO S.A.C. EN LA CIUDAD DEL CUSCO, 2018” Donde se conocerá de cerca la situación actual del proceso de servicio, la ineficacia de los procesos, la mala aplicación del conocimiento y la inadecuada atención al cliente en la empresa grupo Choquequirao Cargo S.A.C.

Se realizó un estudio en el área de inventarios, almacén, distribución y transporte, analizando sus actividades minuciosamente en cada una de estas áreas, para luego diseñar algunas actividades que ayuden a mejorar cada una de estas áreas, en general la administración logística.

En general fue describir como se viene manejando la administración logística en la empresa grupo Choquequirao Cargo S.A.C en la ciudad del Cusco, 2018. Por último, la hipótesis principal es la administración de logística en la empresa grupo Choquequirao no es adecuado debido a que no se viene realizando una buena gestión de inventario, costos logísticos, gestión de almacén y la gestión de transporte y distribución lo cual afecta en la administración general de la empresa.

Este tipo de investigación es de enfoque Cuantitativo, el nivel de investigación es descriptivo, se empleará un método Hipotético – Deductivo, con una población finita y tipo de muestreo no probabilístico.

ABSTRACT

The present research work was analyzed logistics management and customer satisfaction, for this the following research was raised entitled: "LOGISTICS ADMINISTRATION IN THE COMPANY GRUPO CHOQUEQUIRAO CARGO S.A.C IN THE CITY OF CUSCO, 2018 " Where the current service situation will be known, the internal and external factors, the inefficiency of the processes, the misapplication of the knowledge and the dissatisfaction of the client in the company Choquequirao Cargo SAC, knowing that Service provided does not meet the needs of customers. As a general problem was how logistics management influences customer satisfaction in the company group Choquequirao cargo SAC in the city of Cusco, 2018. The general was to determine how the logistics administration influences customer satisfaction in the company Choquequirao group SAC charge in the city of Cusco, 2018. Finally, the main hypothesis was The logistics administration significantly influences customer satisfaction in the company Choquequirao cargo SAC in the city of Cusco, 2018.

This type of research is Quantitative, the level of research is descriptive and correlational, a Hypothetical - Deductive method, with a finite population and type of probabilistic sampling will be used.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO.....	II
PRESENTACIÓN.....	III
INTRODUCCIÓN	IV
RESUMEN	VI
ABSTRACT	VII
INDICE GENERAL.....	VIII
INDICE DE TABLAS	XIV
INDICE DE FIGURAS	XVI
CAPITULO I: DISEÑO METODÓLOGICO DE LA INVESTIGACION	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	4
1.2.1 PROBLEMA GENERAL	4
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS	4
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	4
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.4.1 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	5
1.4.2 HIPÓTESIS GENERAL	6
1.4.3 HIPÓTESIS ESPECIFICA	6
1.5 VARIABLE, DIMENSIONES E INDICADORES.....	6

1.5.1	VARIABLE.....	6
1.6	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.6.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	6
1.6.2	ENFOQUE CUANTITATIVO	7
1.6.3	NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
1.6.4	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	8
1.7	DELIMITACIÓN	8
1.7.1	DELIMITACIÓN ESPACIAL O ÁMBITO	8
1.7.2	DELIMITACIÓN TEMPORAL	8
1.7.3	DELIMITACIÓN DE RECURSOS	9
1.8	TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	9
1.8.1	TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN.....	9
1.8.2	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	9
1.9	PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS.....	9
1.10	POBLACIÓN Y MUESTRA	10
1.10.1	UNIVERSO.....	10
1.10.2	POBLACIÓN DE ESTUDIO.....	10
1.10.3	MUESTRA.....	10
CAPITULO II: ESTADO DEL ARTE, MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL		12
2.1	ESTADO DEL ARTE.....	12
2.1.1	ANTECEDENTE INTERNACIONAL	12
2.1.2	ANTECEDENTE NACIONAL	13
2.1.3	ANTECEDENTE LOCAL.....	14

2.2	MARCO TEÓRICO.....	17
2.2.1	LOGÍSTICA.....	17
2.2.2	ADMINISTRACIÓN DE LOGÍSTICA.....	21
2.2.3	ENFOQUES Y TEORÍAS DE LA ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA.....	22
2.2.4	ROL DE LA LOGÍSTICA EN LA EMPRESA.....	23
2.2.5	LA CALIDAD LOGÍSTICA.....	24
2.2.6	EL VALOR DE LA LOGÍSTICA Y EL MARKETING.....	25
2.2.7	ACTIVIDADES LOGÍSTICAS.....	27
2.2.8	SISTEMA LOGÍSTICO.....	28
2.2.9	LAS DIMENSIONES DE LA ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA.....	31
2.2.10	TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN.....	49
2.2.11	OPERADOR LOGÍSTICO.....	54
2.2.12	LAS REDES LOGÍSTICAS.....	55
2.2.13	INDICADORES DE DESEMPEÑO Y CONTROL LOGÍSTICO.....	56
2.2.14	INDICADORES DE LA GESTIÓN (INVENTARIOS Y ALMACÉN).....	56
2.3	MARCO CONCEPTUAL.....	58
2.3.1	ADMINISTRACIÓN.....	58
2.3.2	LOGÍSTICA.....	59
2.3.3	ADMINISTRACIÓN DE LOGÍSTICA.....	59
2.3.4	ACTIVIDADES LOGÍSTICAS.....	59
2.3.5	SISTEMA LOGÍSTICO.....	59
2.3.6	INVENTARIOS.....	60
2.3.7	ALMACÉN.....	60

2.3.8	ALMACÉN	61
2.3.9	LA DISTRIBUCIÓN	61
2.3.10	TRANSPORTE	61
2.3.11	GUÍA DE REMISIÓN	62
2.3.12	GUÍA DE TRANSPORTISTA.....	62
2.3.13	MANIFIESTO DE CARGA	62
2.3.14	PROGRAMA HAMACHI	62
2.3.15	FLOTA VEHICULAR.....	63
CAPÍTULO III: GRUPO CHOQUEQUIRAO CARGO S.A.C.....		64
3.1.1	DATOS	64
3.1.2	¿QUIÉNES SOMOS?	64
3.1.3	VISIÓN	65
3.1.4	NUESTRAS CERTIFICACIONES.....	65
3.1.5	NUESTROS VALORES.....	65
3.1.6	COMPROMISOS	65
3.1.7	ORGANIGRAMA GRUPO CHOQUEQUIRAO CARGO S.A.C	66
3.1.8	BREVE RESEÑA HISTÓRICA	67
3.1.9	NÚMERO DE TRABAJADORES.....	67
3.1.10	NUESTROS SERVICIOS	69
3.1.11	NUESTRA FLOTA	70
3.1.12	CONTROL DE FLOTA SATELITAL.....	70
3.1.13	POLÍTICAS DE SEGURIDAD	71
3.1.14	NUESTRO PERSONAL.....	72

3.2	DEFICIENCIAS EN LOS PROCESOS LOGÍSTICOS EN LA EMPRESA	72
3.2.1	SERVICIO AL CLIENTE	72
3.2.2	GESTIÓN DE INVENTARIOS.....	73
3.2.3	ALMACENAMIENTO	74
3.2.4	TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN.....	75
CAPITULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN..... 77		
4.1	RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A LOS TRABAJADORES	77
4.2	RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A LOS CLIENTES.....	95
4.3	ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA	103
CAPITULO V: MODELO DE SISTEMA LOGISTICO PARA MEJORAR LA GESTION LOGISTICA DE LA EMPRESA GRUPO CHOQUEQUIRAO CARGO S.A.C..... 108		
5.1	FUNDAMENTACIÓN	108
5.2	OBJETIVO DE LA PROPUESTA.....	108
5.2.1	OBJETIVO GENERAL.....	108
5.2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	108
5.2.3	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO.....	109
5.3	DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	113
5.3.1	MÉTODOS DE CONTROL DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS	115
5.3.2	PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE ACTIVIDADES QUE DESEMPEÑA LA EMPRESA	115
CONCLUSIONES		125
RECOMENDACIONES		126

BIBLIOGRAFIA	127
ANEXOS	130

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Género de los trabajadores encuestados de la Empresa Grupo Choquequirao Cargo S.A.C en la Ciudad del Cusco, 2018.	77
Tabla 2 Edad de los trabajadores encuestados de la Empresa Grupo Choquequirao Cargo S.A.C en la Ciudad del Cusco, 2018.....	78
Tabla 3 ¿Existe algún tipo de selección de cada producto para la transacción (productos frágiles, pesado, livianos)?.....	79
Tabla 4¿la empresa realiza negociaciones con el cliente cuando se presenta algún requerimiento de atención especial como el manejo de precios, destinos, lugar de entrega u algún reclamo?....	80
Tabla 5 Existe un adecuado acondicionamiento y clasificación de mercaderías durante la recepción.....	81
Tabla 6 La empresa maneja un control adecuado de inventario durante el despacho de mercaderías	82
Tabla 7¿El sistema de inventarios que utiliza la empresa en el adecuado, según las exigencias de sus necesidades?.....	83
Tabla 8 ¿los almacenes de la empresa son los adecuados y tienen la capacidad para almacenar las cantidades de mercaderías que se recepciona?	84
Tabla 9 Las instalaciones que cuenta la empresa son seguras y confiables para custodiar las mercaderías	85
Tabla 10¿La empresa constantemente coordina las condiciones del servicio de transporte (tiempos de entrega, precios, lugar de entrega), con sus clientes?.....	86
Tabla 11¿Existe un tipo de clasificación o codificación de mercaderías para facilitar el almacenamiento y la ubicación de estas al momento de la distribución?.....	87
Tabla 12¿Los equipos como montacargas, estanterías, pallets que se manejan son los adecuados y se encuentran en buenas condiciones para realizar las actividades en el almacén?.....	88
Tabla 13¿La ubicación de los ambientes de la empresa está diseñada estratégicamente de acuerdo a sus operaciones y exigencias?.....	89
Tabla 14¿El costo/tarifa que maneja por su servicio está bien planificado y analizado de acuerdo al mercado y las necesidades de sus clientes?	90

Tabla 15¿Cree usted que la empresa tiene un plan de contingencia en el manejo de tiempos, es decir en la variación de las fechas de entregas y retrasos y se llega a un buen acuerdo con sus clientes.....	91
Tabla 16¿La entrega y manejo de mercaderías al cliente es rápido y oportuno de acuerdo a las condiciones pactadas?	92
Tabla 17¿El control y monitoreo que realiza la empresa en sus actividades de transporte y distribución son los adecuados, garantizando el cumplimiento de las mismas?	93
Tabla 18¿Los vehículos que usa la empresa para el transporte y distribución de mercaderías cuentan con un sistema de monitoreo (GPS) y permisos requeridos por el MTC, así como MAPTEL, DGH u otros?.....	94
Tabla 19 Genero de los clientes encuestados de la Empresa Grupo Choquequirao Cargo S.A.C en la Ciudad del Cusco, 2018.....	95
Tabla 20 Edad de los clientes encuestados de la Empresa Grupo Choquequirao Cargo S.A.C en la Ciudad del Cusco, 2018.....	96
Tabla 21¿la empresa brinda algún servicio de seguro cuando se presenta algún desperfecto, accidentes, deterioro, y otros en las mercaderías?	97
Tabla 22 ¿Los aspectos que considera fundamentales al momento de elegir un tipo de transporte para la logística son: velocidad, capacidad, seguridad, otro?.....	98
Tabla 23 Las instalaciones que cuenta la empresa son seguras y confiables para custodiar las mercaderías	99
Tabla 24 La empresa constantemente coordina las condiciones del servicio de transporte (tiempos de entrega, precios, lugar de entrega).....	100
Tabla 25 El costo/tarifa que maneja por los servicio que brinda la empresa está bien planificado y analizado de acuerdo al mercado y las necesidades.....	101
Tabla 26 La entrega y manejo de mercaderías al cliente es rápido y oportuno de acuerdo a las condiciones pactadas.....	102
Tabla 27 Diagnostico de la gestión de almacenes en la empresa grupo	114
Tabla 28 Propuesta de un plan estratégico para mejorar la gestión de almacenes en la empresa grupo Choquequirao cargo S.AC.....	114
Tabla 29 Diagnostico de la gestión de inventarios en la empresa grupo Choquequirao cargo S.AC.....	120

Tabla 30 Propuesta de un plan estratégico para mejorar la gestión de inventarios en la empresa grupo Choquequirao cargo S.AC.....	120
Tabla 31 Diagnostico de la gestión de transporte y distribución en la empresa grupo.....	122
Tabla 32 Propuesta de un plan estratégico para mejorar la gestión de transporte y distribución en la empresa grupo Choquequirao cargo S.A.C.	122

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama Grupo Choquequirao Cargo S.A.C	66
Figura 2 Género de los trabajadores encuestados de la Empresa Grupo Choquequirao Cargo S.A.C en la Ciudad del Cusco, 2018	77
Figura 3 Edad de los trabajadores encuestados de la Empresa Grupo Choquequirao Cargo S.A.C en la Ciudad del Cusco, 2018	78
Figura 4 ¿la empresa realiza negociaciones con el cliente cuando se presenta algún requerimiento de atención especial como el manejo de precios, destinos, lugar de entrega u algún reclamo?	80
Figura 5 Existe un adecuado acondicionamiento y clasificación de mercaderías durante la recepción.....	81
Figura 6 La empresa maneja un control adecuado de inventario durante el despacho de mercaderías	82
Figura 7 ¿El sistema de inventarios que utiliza la empresa en el adecuado, según las exigencias de sus necesidades?.....	83
Figura 8 ¿los almacenes de la empresa son los adecuados y tienen la capacidad para almacenar las cantidades de mercaderías que se recepciona?	84
Figura 9 Las instalaciones que cuenta la empresa son seguras y confiables para custodiar las mercaderías	85
Figura 10 ¿La empresa constantemente coordina las condiciones del servicio de transporte (tiempos de entrega, precios, lugar de entrega), con sus clientes?.....	86
Figura 11 ¿Existe un tipo de clasificación o codificación de mercaderías para facilitar el almacenamiento y la ubicación de estas al momento de la distribución?	87
Figura 12 Los equipos como montacargas, estanterías, pallets que se manejan son los adecuados y se encuentran en buenas condiciones para realizar las actividades en el almacén	88

Figura 13 La ubicación de los ambientes de la empresa está diseñada estratégicamente de acuerdo a sus operaciones y exigencias.....	89
Figura 14 El costo/tarifa que maneja por su servicio está bien planificado y analizado de acuerdo al mercado y las necesidades de sus clientes	90
Figura 15¿Cree usted que la empresa tiene un plan de contingencia en el manejo de tiempos, es decir en la variación de las fechas de entregas y retrasos y se llega a un buen acuerdo con sus clientes?	91
Figura 16¿La entrega y manejo de mercaderías al cliente es rápido y oportuno de acuerdo a las condiciones pactadas?	92
Figura 17¿El control y monitoreo que realiza la empresa en sus actividades de transporte y distribución son los adecuados, garantizando el cumplimiento de las mismas?	93
Figura 18¿Los vehículos que usa la empresa para el transporte y distribución de mercaderías cuentan con un sistema de monitoreo (GPS) y permisos requeridos por el MTC, así como MAPTEL, DGH u otros?.....	94
Figura 19 Genero de los clientes encuestados de la Empresa Grupo Choquequirao Cargo S.A.C en la Ciudad del Cusco, 2018.....	95
Figura 20 Edad de los clientes encuestados de la Empresa Grupo Choquequirao Cargo S.A.C en la Ciudad del Cusco, 2018.....	96
Figura 21¿la empresa brinda algún seguro cuando se presenta algún desperfecto, accidentes, deterioro, y otros en las mercaderías?	97
Figura 22 ¿Los aspectos que considera fundamentales al momento de elegir un tipo de transporte para la logística son: velocidad, capacidad, seguridad, otro?.....	98
Figura 23 Las instalaciones que cuenta la empresa son seguras y confiables para custodiar las mercaderías	99
Figura 24 La empresa constantemente coordina las condiciones del servicio de transporte (tiempos de entrega, precios, lugar de entrega).....	100
Figura 25 El costo/tarifa que maneja por los servicio que brinda la empresa está bien planificado y analizado de acuerdo al mercado y las necesidades.....	101
Figura 26 La entrega y manejo de mercaderías al cliente es rápido y oportuno de acuerdo a las condiciones pactadas	102
Figura 27 Flujograma de procesos en la administración logística	116

CAPITULO I: DISEÑO METODÓLOGICO DE LA INVESTIGACION

1.1 Planteamiento del Problema

GRUPO CHOQUEQUIRAO CARGO S.A.C, es una organización familiar que fue inicio en el año 2013 por los hermanos Valverde Soria, la cual está conformado por 5 socios y en la actualidad está representado por el sr. Arturo Valverde Soria, como gerente general.

La empresa de carga GRUPO CHOQUEQUIRAO CARGO S.A.C es un operador logístico terrestre dedicada al servicio de transporte de productos desde la capital de Lima a la ciudad de cusco. La actividad empieza en Lima con la recepción de los productos de distintos rubros (plastiquería, librería, ferretería, carpintería, textil, equipos de construcción, etc.) y posteriormente transportarlo a la ciudad del cusco en un máximo de tres días, el cual se entrega al cliente en el tiempo estimado y en las mejores condiciones. Esta empresa cuenta con 9 unidades semitrailer que operan de Lima a Cusco y viceversa, 3 camiones pequeños, los cuales se encargan del reparto a domicilio, depósito o tienda del cliente.

El trabajo de investigación cuenta como problemática principal la inadecuada administración del sistema logístico de la empresa grupo Choquequirao Cargo S.A.C, descuidando los procesos necesarios para lograr un servicio de calidad, debido a las siguientes problemáticas se pudo observar:

La empresa grupo Choquequirao Cargo S.A.C carece de una coordinación adecuada entre proveedor – empresa – cliente, al momento de recibir los productos, en donde existe un deficiente registro de los productos para su traslado y su posterior ingreso al almacén y/o para su reparto, esto se debe a que actualmente la empresa de transportes no dispone de una adecuada organización de los inventarios para las remesas de carga de los clientes, así mismo el almacén carece de una infraestructura ,maquinarias, herramientas logísticos. Como también no existe un

mantenimiento constante y una organización según secciones, el cual facilitaría en las actividades de búsqueda de productos y la entrega inmediata del mismo, según se pudo apreciar que existe una manera empírica de organización y planificación, en sus operaciones logísticas, como es el inventario, almacén, transporte de mercaderías y distribución final, lo cual afecta en el servicio adecuado al cliente.

Según la prueba piloto realizada afirmamos que el transporte en la empresa grupo Choquequirao Cargo S.A.C no cuenta con una adecuada coordinación de sus tiempos de entrega por lo que se genera retrasos y malestar en los clientes que solicitan el servicio, así mismo el manejo y manipulación de los productos no se realizan con el cuidado y la seguridad que se requiere, causando pérdidas y/o desperfectos en productos frágiles y delicados

De seguir con la problemática descrita a causa de la inadecuada administración logística y las deficiencias de la empresa grupo Choquequirao Cargo S.A.C, los clientes que solicitan el servicio de transportes no logran satisfacer sus necesidades, generando por ende que las demandas de nuestros servicios serán precarias y las utilidades de la empresa sigan disminuyendo.

Para estandarizar los problemas descritos, es necesario analizar el estado actual del proceso de administración logística de Grupo Choquequirao Cargo S.A.C. En la ciudad de Cusco, de tal manera que se logre identificar los factores que influyen en la administración logística de la empresa, para ello se propondrá soluciones mediante una propuesta, donde se especificara en primer lugar mejorar la administración del inventario mediante una clasificación de los encargos que se presentan en la empresa para su entrega rápida y su manipuleo correcto, en segundo lugar mejorar la organización del almacén mediante una mejora en la infraestructura ,equipos y herramientas logísticas así mismo dando el mantenimiento correspondiente además de una

organización por secciones para su búsqueda y entrega rápida, por ultimo mejorar el transporte en cuanto al tiempo, seguridad de la carga y la entrega al cliente. “La administración logística es la acumulación de operaciones y estrategias que la empresa debe implementar para lograr la mejor operación desde la perspectiva de la logística” (Tobalina, 2014).

Por administración logística se entiende como una agrupación de actividades netamente ligadas con el objetivo de la organización y planificación de los procesos logísticos para una determinada empresa, es necesario un análisis y seguimiento de los procesos logísticos como el transporte que hace referencia a los medios utilizados para movilizar los diferentes productos dentro y fuera de la empresa, el inventario en una organización y la clasificación de los productos y la función del personal que debe de cumplir ciertos estándares para el desempeño correcto en la empresa.

A nivel internacional, “la administración logística comercial comenzó a explorar ideas de gestión global en un entorno altamente competitivo para fortalecer su posición en el mercado actual. Es la cadena logística, desde el procesamiento de la materia prima hasta la entrega del producto terminado y / o los servicios que requiere el mercado mundial.” (El tiempo, 2015).

A nivel nacional, la logística es una herramienta estratégica que ayuda a mejorar la competitividad de cualquier empresa, por lo que las empresas que pretendan ser competitivas en su mercado deben calcular y evaluar las ventajas que puede generar la gestión de almacenes. "Una buena administración del almacén puede fácilmente lograr ahorros potenciales y mayores ganancias. Su importancia estratégica incluye la participación plena, con funciones como marketing, ventas, compras, planificación y producción. El almacén está organizado y controlado de acuerdo con los procedimientos establecidos y la normativa vigente. La operación

y flujo de mercancías, y asegurar la calidad y optimización de la red de almacenes y / o cadena logística son fundamentales para lograr una productividad óptima. (Retail, 2018).

“A nivel nacional, la logística incluye el proceso de empaque para clientes específicos, almacenaje, trámites de aduana en los diversos puertos o aeropuertos, embarque, y los procesos de desembarque y entrega de acuerdo con los términos del convenio. La logística también se define por las características de los bienes.” (Posada, 2017).

1.2 Problemas de Investigación

1.2.1 Problema General

P.G.: ¿Cómo se viene desarrollando la administración logística en la empresa grupo Choquequirao cargo S.A.C. en la ciudad del Cusco?

1.2.2 Problemas Específicos

P.E.1. ¿Cómo se desarrolla los inventarios y el almacenamiento en la empresa grupo Choquequirao cargo S.A.C. en la ciudad del Cusco?

P.E.2. ¿Cómo se desarrolla el transporte y la distribución en la empresa grupo Choquequirao cargo S.A.C. en la ciudad del Cusco?

P.E.3. ¿De qué manera se puede mejorar la administración logística en la empresa grupo Choquequirao Cargo S.A.C. en la ciudad del Cusco?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

O.G. Determinar y describir cómo se viene desarrollando la administración logística en la empresa grupo Choquequirao cargo S.A.C. en la ciudad del Cusco.

1.3.2 Objetivos Específicos

O.E.1. Analizar cómo se desarrolla los inventarios y el almacenamiento en la empresa grupo Choquequirao cargo S.A.C. en la ciudad del Cusco.

O.E.2. Analizar cómo se desarrolla el transporte y distribución en la empresa grupo Choquequirao cargo S.A.C. en la ciudad del Cusco.

O.E.3. Proponer y diseñar un modelo para mejorar la administración logística en la empresa grupo Choquequirao Cargo S.A.C. en la ciudad del Cusco.

1.4 Justificación e Importancia de la Investigación

1.4.1 Justificación Práctica

De acuerdo con los objetivos del presente estudio, se conocerá de cerca la situación del servicio actual, los factores internos y externos, la ineficacia de los procesos, la mala aplicación del conocimiento y la inadecuada administración logística en la empresa grupo Choquequirao Cargo S.A.C, sabiendo que por el servicio brindado no se llega a satisfacer la solicitud del cliente, esto se ve reflejado en la deficiente atención y pésima organización logística en la empresa. La evaluación de la empresa nos dará un punto de partida para poder proponer soluciones mediante propuestas en la organización del inventario, capacitaciones para el personal y mejora de la organización del transporte y manejo.

1.4.2 Hipótesis General

H.G. La administración de logística en la empresa grupo Choquequirao no cuenta con el manejo pertinente y que tienen diversas dificultades en el manejo de inventario, almacén, transporte y distribución lo cual afecta en la administración general de la empresa.

1.4.3 Hipótesis Especifica

H.E.1. la situación actual de los inventarios y el almacenamiento en la empresa grupo Choquequirao cargo S.A.C. en la ciudad del Cusco no cuenta con una adecuada planificación y organización en las actividades de cada una de sus áreas.

H.E.2. la situación actual del transporte y distribución en la empresa grupo Choquequirao cargo S.A.C. en la ciudad del Cusco es limitada, debido a que no manejan un plan adecuado de administración de logística.

H.E.3. La administración de logística se logrará mejorar mediante la oportuna organización, planificación y control en el inventario, almacén, transporte y distribución en la empresa grupo Choquequirao Cargo S.A.C. en la ciudad del Cusco

1.5 Variable, Dimensiones e Indicadores

1.5.1 Variable

Administración logística

1.6 Metodología de la Investigación

1.6.1 Tipo de Investigación

La presente investigación será de tipo aplicada, (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado , & Baptista Lucio, 2006) donde la variable estudiada será la administración logística.

No Experimental: La presente investigación es no experimental, ya que no pretende manipular variables, sino que solo describe los fenómenos manifestados en su entorno natural. “Se hace sin manipular deliberadamente las variables; lo que se hace en este tipo de investigaciones es observar fenómenos que ocurren en el medio natural para luego analizarlos” (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado , & Baptista Lucio, 2006)

En la investigación del presente trabajo se hará una observación de las situaciones, eventos y hechos que se den dentro de la empresa Grupo Choquequirao Cargo S.A.C, en el periodo 2018, para luego ser analizados.

1.6.1.1 *Según el tipo de observación*

Investigación Transversal: Un estudio transversal se define como un estudio observacional que analiza datos variables recopilados en una muestra de población o un subconjunto predefinido durante un período de tiempo. Este tipo de investigación también se denomina investigación transversal, investigación transversal e investigación de prevalencia. . (Hernandez & Fernández, 2014)

La recolección de datos de este trabajo de investigación se completará en un instante, el propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

1.6.2 **Enfoque Cuantitativo**

Basado en los números para investigar, analizar y verificar información y datos en base a números; además de la intensidad de variables, intentaremos especificar y definir la correlación, así como inferir la generalización y objetivación de cada resultado del global; para ello, necesitamos recopilar información para analizar la información, así producir el análisis del mismo.

Según (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado , & Baptista Lucio, 2006), Se preocupa fundamentalmente por los aspectos observables que representan un conjunto de procesos, es continuo y de evidencia, donde la recolección de datos se utiliza para probar hipótesis para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

1.6.3 Nivel de la Investigación.

La presente investigación será de nivel Descriptivo - no experimental, esta es una forma de hacerlo sin manipular deliberadamente las variables. Básicamente se basa en la observación de fenómenos que ocurren en el medio natural para analizarlos posteriormente. (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado , & Baptista Lucio, 2006). Donde la variable acerca de la administración logística, no serán manipulada, ni alterada.

1.6.4 Método de Investigación

El método utilizado es deductivo, según (Bernal, 2010), Consiste en un programa que parte de algunas afirmaciones como hipótesis, y trata de refutar o falsear estas hipótesis, de lo que se deduce que los hechos deben ser enfrentados.

1.7 Delimitación

1.7.1 Delimitación Espacial o Ámbito

Este trabajo de investigación se realizará en la empresa Grupo Choquequirao Cargo S.A.C en la ciudad del Cusco.

1.7.2 Delimitación Temporal

El tiempo programado para el presente trabajo de tesis está proyectado para su realización dentro del año 2018 en el que se desarrollara la tesis.

1.7.3 Delimitación de Recursos

Para el presente trabajo de investigación, se cuenta con recursos tecnológicos, económicos y bibliográficos con el que será posible abarcar los niveles de investigación que se indican en el presente como también cumplir con las fechas programadas.

1.8 Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

1.8.1 Técnica de Investigación

Las principales técnicas que se utilizara en la investigación son:

- ✓ Encuesta
- ✓ Entrevista
- ✓ Análisis documental
- ✓ Observación

1.8.2 Instrumentos de Investigación

Los principales instrumentos de la investigación serán:

- ✓ Cuestionario
- ✓ Guía de entrevista
- ✓ Guía de análisis documental

1.9 Plan de Análisis de Datos

Para el presente trabajo de investigación, la unidad de estudio son los trabajadores y clientes de la empresa Grupo Choquequirao Cargo S.A.C en la ciudad del Cusco a quienes se les aplicara la encuesta.

Los datos obtenidos serán procesados mediante el uso de la herramienta de Microsoft Office Excel 2010, donde se realizará el procesamiento respectivo de los datos de las encuestas para

luego la elaboración de gráficos, interpretación de datos y análisis de resultados para cada ítem y finalmente la comprobación de la hipótesis planteada.

Estos resultados nos ayudarán a resolver los problemas de este estudio y sacar conclusiones y recomendaciones que se hayan extraído.

1.10 Población y Muestra

1.10.1 Universo

En la investigación se trabajada con dos tipos de universos, que a continuación mencionaremos: El primer universo estará compuesto por los trabajadores de la empresa Grupo Choquequirao Cargo S.A.C en la ciudad del Cusco; El segundo universo estará compuesto por el total de clientes de la de la empresa Grupo Choquequirao Cargo S.A.C en la ciudad del Cusco.

1.10.2 Población de Estudio

La población de estudio está conformada por todos los trabajadores de la empresa Grupo Choquequirao Cargo S.A.C en la ciudad del Cusco. Y de igual manera el total de clientes de la de la empresa Grupo Choquequirao Cargo S.A.C en la ciudad del Cusco que son en promedio 98 clientes.

1.10.3 Muestra

Para determinar la muestra 1: se tiene una población finita y tipo de muestreo no probabilístico, técnica de muestreo por conveniencia a 20 trabajadores de la empresa Grupo Choquequirao Cargo S.A.C – Sede Cusco: entre personal administrativo, personal de cobranza, personal de reparto y conductores.

AREA ENCUESTADA	NUMERO DE ENCUESTADOS
Gerente General	01
Administrativo	03
Cobranza	03
Operativa	13
TOTAL	20

Para determinar la muestra 2: se tiene una población finita y tipo de muestreo probabilístico, técnica de muestreo aleatorio simple a 98 clientes aproximadamente de la empresa Grupo Choquequirao Cargo S.A.C – Sede Cusco. Para lo cual se aplicó la siguientes formula.

$$n = \frac{Z_0^2 \cdot N \cdot p \cdot (1 - p)}{Z_0^2 \cdot p \cdot (1 - p) + (N - 1) \cdot e^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (98)(0.5)(0.5)}{(1.96)^2 (0.5)(0.5) + (98)(0.05)^2} = 60$$

El resultado de la aplicación de la fórmula de tipo aleatorio simple fue de 60 clientes a los cuales se les aplico la encuesta.

CAPITULO II: ESTADO DEL ARTE, MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1 Estado del Arte

2.1.1 Antecedente Internacional

“Bohórquez Vásquez, E y Puello Fuentes (2013), quienes realizaron la tesis de investigación en la Universidad de Cartagena, con el tema. **“Diseño de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa coralinas & pisos s.a. Corpisos s.a. En el Municipio de Turbaco, Bolívar.”**. Para optar al título de Lic. en Administración, en la Ciudad de Cartagena”, Colombia.

“El objetivo de estudio es el de Diseñar un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa CORALINAS & PISOS S.A. CORPISOS S.A. La metodología utilizada es la estadística con un tipo correlacional y descriptiva. La población Se obtuvo una estimación disponible para la proporción de la población de 500 individuos. Llegando a las siguientes conclusiones relevantes:

- Recoger datos sobre la empresa CORALINAS & PISOS S.A. COSPISOS SA y transformarlos en información con el fin de diseñar la ruta en la que la empresa debe enfocarse a partir de ahora; esto incluye mejorar su gestión logística y cadena de suministro modificando algunos procesos e implementando nuevas herramientas de trabajo para lograr la eficiencia organizacional, asegurando así el actual mercado Sostenibilidad y durabilidad.
- El desarrollo del proyecto permite poner en práctica todos los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera y fomenta el uso de herramientas para la resolución de problemas empresariales. También proporciona una comprensión de cómo funciona la gestión logística de la empresa en un entorno real”.

2.1.2 Antecedente Nacional

“Valera Contreras, E. (2017), realizo la tesis de investigación en la Universidad Privada del Norte, con el tema. “Relación De La Gestión Logística Con El Nivel De Satisfacción De Los Clientes De La Empresa De Productos Lácteos La Marquesita, Cajamarca 2016”. Para optar al grado académico de Magister en Gestión Logística, Cajamarca- 2017, Perú.

El objetivo de estudio es el de determinar la relación de la gestión logística con el nivel de satisfacción en la empresa de productos lácteos La Marquesita, Cajamarca 2016. La metodología utilizada es la estadística con un tipo correlacional y descriptiva. La población Se obtuvo una estimación disponible para la proporción de la población de 400 individuos. Llegando a las siguientes conclusiones relevantes:

- La relación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente es directa, es decir, cuanto mayor es la gestión logística, mayor es la satisfacción del cliente.
- Para la gestión logística se puede concluir que actualmente el dueño de la empresa no cubre en su totalidad con toda la demanda solicitada de los clientes, debido a una deficiente gestión de logística ya que al momento de realizar la encuesta la mayoría de los clientes se sienten insatisfechos con respecto al stock de materia prima con las que cuenta la empresa para la producción del producto final viéndose reflejadas en una molestia o en otras oportunidades con la pérdida del cliente, afectando esto económicamente a la empresa.
- Para el nivel de satisfacción se puede concluir que el cliente basándose en su experiencia al momento de ir a adquirir un producto de la empresa de productos lácteos La Marquesita se sienten satisfechos con las instalaciones de ventas, apariencia de los colaboradores, servicio rápido, conocimiento y actitud para

responder sus dudas y consultas, sin embargo una cantidad significativa de clientes ha notado que le falta a la empresa brindar una atención amable ya que el personal que los atendió no lo hizo de la manera correcta”.

2.1.3 Antecedente Local.

“Cornejo G. Mirian, Valdez R. Celina (2000), realizo la tesis de investigación en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, para optar al título profesional de Licenciado en Administración, con el tema: “**Administración Logística en SEDACUSCO S.A y Alternativas para una Mejor Gestión**”, Cusco.

CONCLUSIONES:

1. Tanto las observaciones realizadas como el análisis de las encuestas aplicadas a los trabajadores del Departamento de Suministros y Servicios Generales, dependencias usuarias y proveedores de la empresa prestadora de servicios SEDACUSCO S.A., ha permitido llegar que existen deficiencias en la aplicación de procesos técnicos de programación, adquisición, almacenaje y distribución de bienes y servicios, los cuales restan eficacia a la Administración Logística de la empresa.
2. En el proceso de programación técnica, se ha verificado que la programación de bienes y servicios no cumple plenamente con la normativa vigente. Por necesidades operativas predomina la programación anual. El seguimiento estadístico del consumo de bienes y servicios no se realiza por Diferentes unidades orgánicas, existe una falta de coordinación entre las unidades usuarias y los departamentos generales de abastecimiento y servicio, también existen deficiencias en la determinación de las necesidades, y no hay suficiente respuesta para cubrir estas necesidades.

3. El proceso de almacenamiento muestra que la infraestructura es difícil, debido a que el entorno actual del almacén no es suficiente para almacenar y asegurar la mercadería; por otro lado, algunos de sus sistemas de control de entrada y salida de mercadería incluso utilizan el control manual, lo que aumenta las limitaciones de las reales. Equipamiento de la finca y gestión administrativa Interferencia con retrasos en los procesos y falta de supervisión. Normas específicas para la devolución de mercancías insatisfactorias al proveedor”.

Cárdenoslo Rivas, Steve G. (2016), quien presenta una tesis en la Universidad Andina del Cusco, con el tema. **“Propuesta de Desarrollo de Pronósticos y Control de Inventarios para la Mejora de la Gestión de Pedidos y Distribución en la Empresa MARLO E.I.R.L, Cusco, 2016”**. Para optar al título profesional de Lic. en Administración, Cusco-2016.

“El objetivo de estudio es el de Desarrollar los pronósticos que favorezca la mejora del control de inventarios y la gestión de pedidos y distribución de la empresa Marlo E.I.R.L. La población Se obtuvo una estimación disponible para la proporción de la población de 50 individuos. Llegando a las siguientes conclusiones relevantes:

- A partir de la evaluación de la relación entre los procesos de gestión, ventas y área de almacén, se desarrolló un método para determinar el modelo predictivo más adecuado. Por este motivo, la clasificación ABC se realiza mediante un proceso de jerarquía analítica. Tomando como punto de partida la empresa puede determinar los productos básicos más valiosos, de los cuales hay 96 productos en el grupo de medicamentos y 96 productos en el grupo de suministros médicos y productos para la salud.

Luego, determine el patrón de demanda, y finalmente seleccione el modelo predictivo que mejor se adapte al comportamiento exhibido por cada producto. De esta forma, se pasa de una estimación cualitativa a una cuantitativa basada en un modelo que proporciona un menor porcentaje de error. Sobre la base de la estimación cuantitativa, se propone un sistema de revisión periódica para mejorar el control de inventarios y controlar estadísticamente el proceso de pedido de mercancías. Por lo tanto, tener un modelo predictivo y un mejor control de inventario puede ayudar a mejorar la gestión y distribución de pedidos de MARLO E.I.R.L.

- Con el desarrollo del diagnóstico situacional del proceso de compraventa y control de inventarios, se puede concluir que cada uno de estos procesos se basa en los estándares del gerente de almacén y del departamento administrativo, lo que hace que estos procesos sean básicamente empíricos y generen algún producto. Además, algunos productos tienen excesivos problemas de inventario, por lo que es necesario establecer procedimientos y métodos para mejorar estos problemas.
- La evaluación realizada en el tercer trimestre de 2015, se puede observar que el exceso de inventario que representa fondos congelados alcanzó S / 18,306.07 Sol. Asimismo, el número de interrupciones de stock es de S / 2.277,35 Suelas de zapatos, lo que significa perder dinero. En este sentido, se puede entender que utilizando los fondos congelados durante el período de evaluación, el pedido se puede completar en su totalidad, evitando así la pérdida ocasionada por el desglose del inventario existente, y también se puede invertir en otras opciones o demanda que podría haber sido introducido. A medida que evolucionen los modelos de pronóstico, habrá estimaciones con errores menores, al igual que proporcionar datos para permitir la

implementación de un sistema de revisión periódica, podremos responder dos preguntas: ¿cuándo comprar? ¿Y cuánto quieres comprar? Esto ayudará a reducir los costos de logística debido a interrupciones de inventario y atrasos”.

2.2 Marco Teórico

2.2.1 Logística

"Proviene del latín "logística ", y sus raíces se remontan a" loguges ", que significa" casa de campo ". También proviene del término femenino del griego" logístike "logística (que pertenece al cálculo), y luego fue adaptado en francés como un verbo "loger", que significa "embarque". Por tanto, la logística es definida como: “La ciencia y el arte encargados de la realización del suministro, utilización y preservación los medios y materias, equipos diversos, accesorios y servicios de forma razonable, duradera y planificada para asegurar la continuidad del proceso productivo. “Desde una perspectiva militar, la logística es el arte de transportar, suministrar y guardar tropas. Desde una perspectiva comercial, la logística es el arte de administrar el flujo de materiales, equipos y otras cosas del proveedor al consumidor. Sin embargo, existe este concepto de logística en el sector empresarial”. (Carreño, 2017)

2.2.1.1 Evolución de la Logística

El origen de la logística se remonta al antiguo "Arte de la guerra de Tianjin" que se preparaba para las actividades militares. Su evolución fue principalmente el resultado de operaciones militares. Hasta la década de 1950, la logística se encargaba del suministro, mantenimiento y transporte de personal, materiales e instalaciones militares. (Ballow, 2004).

En las décadas de 1950 y 1960, el sistema de distribución estaba mal planificado y organizado, y cada empresa solo se preocupaba por cómo realizar sus actividades internas. No

fue hasta la década de 1960 que se desarrolló el concepto de logística. Su surgimiento no solo fue para coordinar más de una actividad para la entrega física de productos a los clientes, sino que también comenzó a vincular el transporte, el almacenamiento y otras actividades entre sí, material manipulación y envasado. En este momento, reconocer la relación entre estas funciones logísticas, de manera de obtener la perspectiva del método del sistema y el costo total de las actividades industriales, y tratar de brindar a los clientes mejores niveles de servicio a un menor costo. En la década de 1970 se fortaleció el concepto de distribución logística y algunas empresas lo incorporaron a la estructura administrativa, lo que generó cambios en la organización y control de la cadena de distribución. (Rushton et al, 2006).

En la década de 1980, las actividades de distribución y logística de la empresa se volvieron más especializadas, lo que permitió una planificación más precisa y recomendaciones de ahorro de costos más efectivas. En este momento, el uso de computadoras ha mejorado la informatización y control de las actividades logísticas, y se ha incrementado la industria de servicios de terceros para la distribución de productos básicos. A fines de la década de 1980 y principios de la de 1990 se avanzó mucho en la aplicación de la tecnología de la información y se continuó profundizando el concepto general de actividades logísticas, buscando nuevamente reducir costos y mejorar los niveles de servicio. En el resto de la década de 1990, la industria de la logística alcanzó su mayor hito de desarrollo, ya que la empresa no solo se centró en actividades dentro de la organización, sino que también comenzó a interesarse en integrar actividades relacionadas fuera de la organización. Considerando que varias empresas están involucradas en el proceso de llevar el producto final al punto de venta y / o cliente, se ha mejorado activamente el proceso de suministro de productos al cliente final, conformando así el concepto de gestión de la cadena logística. (Rushton et al, 2006).

En la década de 2000, el concepto de competitividad se hizo cada vez más intenso. El impacto de la globalización hizo que las empresas enfrentaran enormes desafíos para mantener o mejorar su posición competitiva frente a los competidores. Una estrategia enfocada en aumentar la oferta de productos y profundizar los esfuerzos es un ejemplo. Para mejorar la rentabilidad. Los cambios en la gestión logística han permitido a muchas empresas mejorar su desempeño comercial, reconociendo que al trabajar en ella, pueden inyectar valor adicional a la organización y convertirse en un catalizador de la competitividad corporativa no solo en términos de integración operativa, sino también en términos del impacto en los costos y los niveles de servicio.” (Rozo Villegas, 2014).

“En la actualidad, la logística es considerada como un subconjunto de la cadena logística, y su alcance se limita al ámbito funcional de la organización. Es responsable principalmente de una actividad administrativa con el propósito de planificar, implementar y controlar de manera eficiente y efectiva el flujo y flujo. , Información y servicios desde el lugar de origen hasta el punto de consumo para asegurar la forma en que los clientes esperan” (Ballow, 2004). Además de lo anterior, la logística actual no solo considera el flujo directo del proveedor al cliente, sino que también considera el flujo inverso y el impacto de la logística en el medio ambiente, provocando el impacto ambiental de sus operaciones. Este concepto se denomina flujo inverso. Logística (logística inversa) y logística verde (logística verde). Otros conceptos logísticos de vanguardia están relacionados con el aseguramiento de la operación logística en circunstancias adversas (flexibilidad), la atención y control de actividades que puedan afectar las funciones logísticas y organizativas (aseguramiento de riesgos logísticos), y las constantes de búsqueda para mejorar reduciendo los residuos generados por la organización y las propias actividades

logísticas Operación logística (Logística Esbelta – Lean Logistics) (Sheffi, 2010; Zsidisin and Ritchie, 2010; Goldsby and Martichenko, 2005).

2.2.1.2 Conceptualización contemporánea de la Logística

Para definir el concepto de logística contemporánea, es importante seguir utilizando el concepto de origen militar. Como lo definió Martin Van Kreveld, cree que la logística es "el arte de movilizar al ejército y mantener los suministros"; o de una manera más detallada, Según lo definido por Webster en la enciclopedia, tomado de (Baudin, 2004). Indicando que:

“La logística es una rama de la ciencia militar y de combate, responsable de la adquisición, suministro, mantenimiento de equipos y hospitalización del personal; la provisión final de instalaciones y servicios, y otros temas relacionados”.

Sin embargo, después de la Guerra del Golfo, en noviembre de 1992, el general de las Fuerzas Armadas de Estados Unidos William Pagonis, que estaba a cargo de la logística en ese conflicto, propuso su propio concepto logístico, a saber, "la integración del transporte, las adquisiciones, el almacenamiento y el mantenimiento". , Adquisiciones y contratos, y automatización en una sola función para garantizar la optimización en cualquiera de estas áreas para permitir la realización completa de una estrategia, objetivo o misión específica” (Rozo Villegas, 2014) Si bien la logística está relacionada con la ciencia militar, su naturaleza y disciplinas se han ajustado y aplicado a las realidades comerciales. De una manera muy directa (Rozo Villegas, 2014) definieron la logística en el marco de la realidad empresarial se define como el área encargada de diseñar y gestionar el flujo de información y materiales (distribución, fabricación, suministro, almacenamiento y transporte ...) entre clientes y proveedores. La ubicación, la cantidad adecuada y en el momento adecuado, al menor costo posible y de acuerdo con la cantidad y el servicio predefinidos para proporcionar materiales a nuestros clientes. Concepto

que concuerda con el pensamiento del Council of Supply Chain Management Professionals, tomado de (Ballow, 2004) La gestión logística es parte de la cadena logística para planificar, implementar y controlar el flujo directo e inverso de materiales, servicios e información relacionada entre el origen y el punto de consumo de manera eficiente y efectiva, con el fin de cumplir con los requerimientos de la logística. . cliente. De esta forma, se concluye que, al mismo tiempo, la logística “incluye todas las operaciones requeridas para la provisión de bienes o servicios, excepto la fabricación, conversión o ejecución de dichos servicios.” (Rozo Villegas, 2014).

Para (Ferrel O.C., 2004, pág. 282), La logística es "una función operativa importante que incluye todas las actividades necesarias para obtener y administrar materias primas y componentes, así como el procesamiento, empaque y distribución de productos terminados a los clientes."

2.2.2 Administración de Logística

Después de la Segunda Guerra Mundial (década de 1950), el concepto de "gestión logística" apareció en el lenguaje empresarial global en nombre de la gestión de materiales. Sin embargo, como función independiente, se inició en la década de 1920. En ese momento, algunas industrias asignaban gerentes de compras para controlar el almacén, especialmente el mantenimiento y reparación de equipos de fabricación, e incluían funciones correspondientes a operación, recepción e inspección en sus funciones material.

En Perú, también a partir de 1950, algunas industrias, generalmente transnacionales u originadas en América del Norte, adoptaron conceptos utilizados en su país de origen en sus organizaciones, y estos conceptos fueron copiados por industrias puramente nacionales. De esta manera, el material debe tener un procesamiento suficiente e independiente para comenzar, pero

las actividades están subordinadas a otras, especialmente la producción, por lo que el responsable de la función se encuentra en un nivel medio.

Actualmente en el Perú y alrededor del mundo, la administración logística viene ganando adeptos que creen que es un elemento esencial dentro de una empresa industrial o comercial. (Valdes Palacio, 1989).

2.2.3 Enfoques y teorías de la Administración Logística

“Según la naturaleza de la empresa: el sistema logístico integrado de la empresa consta de tres áreas de negocio:

1) Gestión de materiales; relacionada a la logística entre una determinada empresa y sus proveedores.

2) Gestión de transformación (GT), relacionada a la logística entre las diversas instalaciones de una organización.

3) Gestión de distribución física (GDF). La GDF está relacionada a la logística entre la organización y sus clientes o demandantes.

Almacén: no solo se trata de empaquetar pedidos de mayor proporción para el mismo lugar. Se debe de completar pedidos de menos proporción en distintos lugares. Reorganizar para ordenar los pedidos. Flota de distribución: Ajuste la flota de camiones, ahora no necesita camiones grandes para completar pedidos en la tienda, podrá completar pedidos con vehículos más pequeños. Introducir tecnología y equipos avanzados: las tiendas y las empresas de logística deben realizar una circulación y cooperación de información muy importante a través de Internet, porque actualmente todo se basa en Internet. (Carreño, 2017)

En los últimos años, se tienen la existencia de una infinidad de softwares en el mercado ha promovido la gestión logística. Estos sean para grandes y pequeñas organizaciones, permitiendo

que todas las áreas de la empresa se comuniquen entre sí. Por ejemplo, la empresa recibe pedidos a través de Internet y llega a las compras. área, que será redirigida. Vaya al almacén para ver si el producto está disponible, luego empaquételo y envíelo para su envío. Estas actividades se realizan a través de una red informática, sin necesidad de trámites y traslados de personal como antes, cuando estos trámites no existían.” (Carreño, 2017).

2.2.4 Rol de la logística en la empresa

1. Información: Mantener que todas las unidades de la de la empresa sea consciente de su impacto negativo en otras áreas y en los costes y niveles. La elección de los proveedores no tiene la fiabilidad de la entrega. Además de los costos de materia prima, pérdida de productos semiacabados, etc., también se incurrirá en costos de producción debido al tiempo de inactividad de la máquina y los cambios en el programa. Incumplimiento del plan de producción. Producirá un alto inventario innecesario y rotura de inventario de algunos productos. (Fontalvo, De la Hoz, & Mendoza, 2019)

2. Control: Determinar el estándar para definir y medir indicadores de desempeño: cumplir con el plazo de entrega, frescura del producto y rotación de inventarios.

3. Organización: Definir, rediseñar e implementar procesos y métodos que faciliten la ejecución de decisiones y acciones de cada departamento de la empresa, optimizando así sus objetivos a escala global. Cálculo del stock de seguridad Método de evaluación de proveedores. Pide el circuito.

4. Estratégico: ser parte de la estrategia empresarial, dando mayor interés en la definición de los niveles de servicio y la determinación de las metas departamentales para evitar que estas obstaculicen la realización de las metas de la empresa. Para evitar esta situación, la logística propondrá objetivos complementarios.

5. Ejecutivo: Parte o toda la responsabilidad por la ejecución de las actividades logísticas. Algunas herramientas para promover este enfoque son: Fomentar el trabajo en equipo. Implementar un sistema interno proveedor-cliente. Gestionar por proceso. (Carreño, 2017)

2.2.5 La Calidad Logística

Satisfacer a los clientes siempre ha sido uno de los principales objetivos de las organizaciones. Es suficiente para evitar molestias y molestias. Hoy, no hay duda de que se debe brindar calidad. Mirando hacia atrás en la historia de los elogios de la industria, podemos ver cómo se promovió el departamento de producción de la empresa en la década de 1960, etc. En ese momento, el mercado no estaba saturado y la oferta era escasa, y se esperaba que la producción en masa inundara el mercado. Más tarde, le tocó al marketing estudiar los mercados ya más competitivos y cómo conquistarlos.

Muchas empresas todavía están inmersas en la próxima ola de calidad. En retrospectiva, las acciones de calidad se limitaron a inspecciones para evitar que los defectos y errores lleguen a los consumidores. Esta actitud era obviamente defensiva, y su visión estrecha finalmente se convirtió en indiferencia. Para superar esta situación, la calidad debe ser considerada como una estrategia activa para conquistar y mantener el mercado, con la calidad como argumento básico. Ahora, tradicionalmente se cree que al concepto de calidad inherente a los productos se le ha dado el concepto de buen servicio. Esta es la base de la calidad logística.

Los clientes necesitan productos con características específicas, pero también requieren entrega en un período específico y en condiciones específicas. Por ejemplo, una de estas condiciones es su embalaje, que tiene una normativa cada vez más estricta. Tenga en cuenta que la ley que se está promulgando a nivel europeo requiere que las empresas sean responsables de todos los empaques y empaques que acompañan al producto, incluso el empaque presentado a

los consumidores en el momento de la venta. La calidad total no es más que hacer productos y servicios libres de defectos. Esta afirmación aparentemente simple es una revolución para la empresa, porque ya no es un sistema paralelo para eliminar productos defectuosos o tomar acciones de emergencia cuando ocurren fallas en condiciones normales. Trabajar con calidad integral significa hacer las cosas bien a la primera, para lo que es fundamental el compromiso de todos los miembros de la empresa. (Carreño, 2017)

2.2.6 El Valor de la Logística y el Marketing

Con la aparición del concepto de globalización, los procesos comerciales internos deben redefinirse para operaciones de bajo costo, como si el mundo o la región más importante fuera una sola entidad. Es importante considerar que depender únicamente de una buena rentabilidad o de variables que le permitan permanecer en el mercado durante muchos años no significa los parámetros de éxito que aseguran el éxito de la empresa en los próximos meses. Es necesario generar actividades continuas y dinámicas que se enfoquen en el medio ambiente y logren un valor agregado para la organización para que pueda ingresar al mercado con confianza, teniendo en cuenta las condiciones de la "nueva economía".

El proceso de apertura y globalización que afecta al entorno empresarial ha provocado una disminución sustancial del margen de beneficio bruto de muchas empresas; en muchos casos, la traducción da como resultado una gestión negativa. Los aumentos de precios no siempre son posibles; hoy, antes de la localización e internacionalización, podemos aceptar los precios internacionales y la competencia, vemos como nuestros productos son reemplazados por alternativas de menor precio de otros países, en muchos Bajo las circunstancias, incluso a costa de nuestros costos de producción. (Castellanos A. , 2015)

Esta realidad es fundamental para la gestión de aspectos que antes no estaban relacionados (como la logística y el marketing); hoy en día, es una alternativa importante para optimizar la gestión de clientes para lograr los objetivos de rentabilidad y productividad. Se trata de un plan orientado a optimizar toda la cadena de suministro a través de métodos logísticos, desde las materias primas hasta la comercialización final. El concepto básico se refiere a la gestión centrada en el cliente. La visión es permitir que los materiales más valiosos fluyan hacia los clientes más rápido; sin problemas, la información fluye desde el consumidor final a todas las partes relevantes de manera rápida y oportuna. La logística está orientada por el posicionamiento de los recursos en el tiempo y el lugar. Ahora comparte esta tarea con el marketing: entregar a tiempo, en el momento adecuado y donde los clientes lo requieran, y reduciendo el espacio en los diferentes procesos de aprovisionamiento, producción y suministro.

Hoy en día, la logística realiza funciones de servicio importantes, respalda las operaciones de producción y marketing y agrega un valor de oportunidad importante a los productos. Las acciones logísticas bien diseñadas, coordinadas con el marketing y la orientación al cliente, son una de las herramientas más poderosas para fidelizar al incrementando el valor de los productos entregados. Otros beneficios, como una mayor rentabilidad debido a la reducción de costos y la gestión de inventario para un rápido retorno de la inversión, también son objetivos claros para los objetivos de logística y marketing. Los cambios en los puntos de compra y venta, las redes físicas y virtuales, el telemarketing, las compras por catálogo y las monedas plásticas están creciendo rápidamente; intercambio electrónico de datos, cambios en la gestión de canales, manufactura conjunta de proveedores, flujo continuo de materiales, información y valor a lo largo de la cadena de suministro. , y El papel del marketing en el mismo, transformando este último en un nuevo modelo de negocio. (Centurión Medina, 2016).

2.2.7 Actividades Logísticas

(Soret Los Santos, 2009), Enfatiza que las actividades logísticas, las actividades clave y las actividades de apoyo. Las principales actividades incluyen: servicio al cliente, transporte, gestión de inventario, flujo de información y procesamiento de pedidos; las actividades de apoyo incluyen: almacenamiento, manejo de materiales, adquisición, empaque y protección, cooperación en producción y operación y mantenimiento de información. Asimismo, concluyeron que las principales actividades logísticas son las siguientes:

- Previsión de la demanda: comprender cuánto debo pedir al proveedor mediante la compra.
- Gestión de inventario: Es muy importante determinar el nivel de inventario para lograr un alto nivel de servicio.
- Manipulación de materiales: Ocurre en materias primas y productos en proceso y terminados.
- Procesamiento de pedidos: la velocidad de respuesta del sistema a los pedidos de los clientes.
- Embalaje: La logística debe brindar protección durante el transporte.
- Selección de fábricas y almacenes: la ubicación de las fábricas y / o almacenes puede mejorar los niveles de servicio al cliente.
- Aseguramiento del suministro: Adquisición de materias primas y servicios externos a la organización para asegurar la efectividad de los procesos de fabricación y logística.
- Logística inversa: procesamiento de devoluciones, ya sea reciclaje o eliminación de residuos.

- Almacenamiento y depósito: administre el espacio para mantener el inventario. Actividades logísticas externas: Atención al cliente: Esta actividad es el resultado final, la salida del proceso Comunicación logística: Es la clave para el funcionamiento eficiente de cualquier sistema logístico.
- Repuestos y servicios de soporte: La responsabilidad de la logística no solo termina cuando el producto llega al cliente, sino que también parte de las actividades de marketing de la empresa es brindar un servicio postventa.
- Tráfico y transporte: una parte importante de la logística es el movimiento de mercancías desde el origen hasta el destino, y quizás su regreso.

2.2.8 Sistema Logístico

(Anaya Tejero & Polanco Martin, 2009), Se dice que el sistema logístico es un conjunto de actividades internas y externas que ocurren entre el suministro de materias primas y la entrega de productos terminados a los clientes. Su objetivo es brindar calidad como la suficiencia del producto para satisfacer la demanda y expectativas del cliente; la atención al cliente se recoge en la transacción entre los clientes y la empresa. Aquellos aspectos de conveniencia que no están directamente relacionados con la empresa, así como los costos del cliente, consisten en el precio de compra o la disposición y los costos relacionados con el uso del producto. (Carrasco, 2011), nos menciona que, al sincronizar las funciones de sus componentes, puede implementar procesos ágiles para responder rápidamente a requisitos cambiantes y cada vez más exigentes. "Cuanto más flexible sea el sistema logístico, mayor será la gama de cambios en los objetos que puede manejar con éxito; menores serán los costos asociados con los cambios operativos; y más corto el período requerido para operar en nuevas condiciones". El concepto se refiere al sistema general que controla el flujo físico de productos o materias primas y conecta la producción y el

consumo. Se trata de cinco subsistemas unificados (transporte, almacenamiento, embalaje, manipulación y distribución) y un sistema de información y apoyo. La logística tiene como objetivo suministrar productos al mercado de manera más eficiente. En otras palabras, el propósito de la logística es entregar la cantidad necesaria de productos al menor costo bajo las condiciones necesarias. (Puello Fuentes, 2013), el concepto que define el sistema logístico actual es lograr que el cliente final esté satisfecho con el tiempo, la calidad y el costo requeridos a través de una “red de unidades autónoma y coordinada”. Según estos autores, el sistema logístico consta de tres tipos de procesos, a saber, materiales, finanzas y moneda, y gestión que deben ejecutarse como un solo proceso. El objetivo final del sistema logístico es porque es "satisfacer a los clientes". Se compone de: proveedores, centros de producción, almacenes centrales, almacenes nacionales, almacenes regionales, almacenes locales, almacenes de tránsito, puntos de venta y clientes. La capacidad de coordinar e integrar las funciones logísticas con otras áreas de la empresa es fundamental para que la logística responda a las prioridades diarias.

Solo aquellas empresas que comienzan a rediseñar sus cadenas de suministro hoy pueden obtener la flexibilidad necesaria para implementar estrategias de satisfacción del cliente en el futuro. Esto significa proporcionar productos y servicios que satisfagan las necesidades del cliente de una manera más rápida, eficaz y a un costo menor. El resultado de una excelente logística representa una ventaja competitiva que permite a la empresa diferenciarse de la competencia, reducir costos y mejorar el servicio y la satisfacción del cliente.

El tremendo dinamismo que está experimentando el departamento de distribución ha creado nuevos requisitos de servicio y costos para la cadena de suministro:

- La disponibilidad garantizada de productos en el lineal obliga a reducir el tiempo de entrega y aumentar la frecuencia de entrega.
- La diversidad de hábitos de compra ha llevado a un aumento paulatino del número de recomendadores.
- La feroz competencia en esta industria ha provocado una caída en los precios de venta y los costos operativos deben reducirse para mantener los márgenes de ganancia.
- La presión ambiental hace necesaria la optimización de las unidades de envasado y el diseño de circuitos.

El desafío es hacer frente a la nueva tendencia de la gestión de la cadena de suministro de una manera eficaz. Solo a través del método de integración de toda la cadena de suministro, a través de los diferentes departamentos o funciones de la empresa involucradas en la cadena de suministro (integración intercompañía) (integración interna), se pueden mejorar costos y servicios al mismo tiempo. Frente a este enfoque, excelentes empresas distribuidoras están llevando a cabo diversas iniciativas, entre las que podemos señalar los siguientes puntos: Optimización de los flujos de materiales a través de nuevas configuraciones de red de almacenes y mejora de infraestructuras y medios físicos.

- Rediseño de sus procesos y actividades logísticas.
- Control on-line o de manera remota de inventarios
- Utilice un sistema de empaque eficiente que cumpla con los requisitos ambientales para generar automáticamente pedidos de reemplazo
- La unión de diversos sistemas de información e implementación de sistemas de comunicación EDI con proveedores.
- Implantación de sistemas estandarizados con una determinada codificación.

- Definir roles y responsabilidades desde una perspectiva global de la cadena de suministro.

2.2.9 Las dimensiones de la Administración Logística

2.2.9.1 *Los Inventarios*

Como todos sabemos, el inventario o el inventario de materiales constituyen el motivo de las actividades logísticas de la empresa, deben jugar un papel amortiguador en la operación para que el sistema se desarrolle eficaz y económicamente, la función amortiguadora se realiza con la colaboración del almacenamiento de materiales. Y por otro lado el control permanente con el fin de lograr una adecuada remodelación que nos de facilidades para realizar la fabricación, adquisición y finamente el transporte de artículos necesarios inexistentes, para poder suministrarlos en el momento requerido, en el lugar exacto y en las cantidades demandadas.

El plan de inventario y su control deben ejecutarse en detalle de acuerdo con el plan de producción con el fin de tomar las medidas suficientes y tomar acciones efectivas para satisfacer las necesidades generales de la empresa.

- Análisis de previsiones y planificación de la demanda de recursos.
- Selección, negociación y desarrollo de proveedores.
- Gestión de compras y cantidad suficiente de inventario.
- Gestión de recepción y despacho de materiales o productos terminados (Rozo Villegas, 2014)
- Empresas dedicadas a la compra y venta de productos, porque esta es su función principal y generará todos los demás negocios, por lo que necesitan resumir y analizar continuamente la información de su inventario, lo a aria s su inventario, lo a aria s su

inventario toda negociación principal y generará todos negocios Estor Control. En estas cuentas, podemos nombrar lo siguiente:

- Inventario (inicial)
- Compras
- Devoluciones en compra
- Gastos de compras
- Ventas
- Devoluciones en ventas
- Mercancías en tránsito
- Mercancías en consignación
- Inventario (final) (Carreño, 2017).

2.2.9.1.1 Funciones y Objetivos de los Inventarios

“Las principales funciones que podemos mencionar son:

- Balance de oferta y demanda
- Permitir la especialización productiva
- Proteger a la empresa de la inseguridad de la oferta y la demanda
- Utilice economías de escala
- Sirve a los clientes
- Actuar como recursos disponibles en diferentes niveles de la cadena de distribución.

Los objetivos de la lista son los siguientes:

- Apoyar la rentabilidad de la empresa
- Reducir la pérdida de ventas

- Proporcionar niveles de servicio suficientes para administrar costos de inventario equilibrados.
- Responder a emergencias en demanda y oferta (Buffer) (Granada, 2010)”

2.2.9.1.2 Tipos de Inventarios

a.- Inventario Perpetuo: Es una forma de mantener una coherencia continua con el inventario en el almacén a través de registros detallados, también se puede utilizar como un profesional auxiliar para guardar el número de unidades monetarias. Los registros Permanentes se pueden utilizar para preparar estados financieros mensuales, trimestrales o intermedios.

b.- Inventario Intermitente: Este es un inventario que se realiza varias veces al año. Por diversas razones, no puede ingresar a la contabilidad de inventario permanente, lo cual es un problema de suministro parcial.

c.- Inventario Final: Lo lleva a cabo el comerciante al final del año fiscal, generalmente al final de un período, y se utiliza para determinar la nueva situación financiera después de realizar todas las operaciones comerciales en el período.

d.- Inventario Inicial: Esta es la que se realiza al inicio de la operación.

e.- Inventario Físico: Este es el inventario real. Cuenta, pesa o mide cada categoría diferente de bienes (productos básicos) en la fecha de inventario, los anota y evalúa cada uno de estos artículos. Sirve como una lista detallada y valiosa de acciones. Determine a través de la observación y compare los recuentos de inventario, los pesos o las medidas reales. Realice cálculos de inventario enumerando el inventario real. El propósito de este inventario es convencer al auditor de que el registro del inventario representa con precisión el valor del activo principal. La preparación del inventario físico incluye cuatro etapas, a saber:

f.- Inventario Mixto: El inventario de una clase de bienes en los que el artículo no se reconoce o no se puede reconocer en un lote específico. Inventario de productos terminados: todos los bienes producidos por el fabricante se venden a sus clientes.

g.- Inventario en Tránsito: Se utilizan para mantener las operaciones de suministro de ductos que conectan a la empresa con sus proveedores y clientes, respectivamente. Existen porque los materiales deben moverse de un lugar a otro. Cuando el inventario está en la carretera, no puede ser útil para la fábrica o el cliente, solo existe en tiempo de tránsito.

h.- Inventario de Materia Prima: Representan el stock de insumos de materiales básicos que están listos para ser incorporados al proceso de fabricación de la empresa. i.- Inventario de trabajos en proceso: Son los inventarios reservados como mano de obra, otros materiales y otros costos indirectos que se suman al total de materias primas, estos costos se convertirán en subcomponentes o componentes del producto terminado, siempre y cuando su proceso de manufactura no sea completado, debe ser el inventario de trabajo en proceso.

i.- Inventario Permanente: Algunas operaciones de cuenta siguen el método que generalmente representa las acciones, y su saldo debe coincidir con el valor de las acciones en cualquier momento.

j.- Inventario Cíclico: Son el inventario necesario para respaldar la decisión de operar en función del tamaño del lote. Esto sucede cuando no está comprando, produciendo o transportando una unidad de inventario a la vez, pero puede decidir trabajar en lotes, por lo que el inventario tiende a acumularse en diferentes lugares del sistema. (Yupanqui, 2007)

2.2.9.1.3 Inventarios

Es el material que almacena una empresa para promover la continuidad del proceso de producción. El objetivo de la gestión de inventario es determinar la cantidad de inventario que se mantendrá y la tasa de pedidos para satisfacer las necesidades de producción.

a. Tipos de Existencias

- Materias primas: mediante transformación o procesamiento, se destinan a ingresar al proceso productivo
- Productos semi-acabados: productos producidos por la empresa, pero no utilizados para la venta antes de un mayor refinamiento.
- Productos terminados: productos elaborados por la empresa y utilizados para consumo final
- Bienes: materiales adquiridos por la empresa que no han sido modificados para ventas posteriores.
- Otros suministros: contenedores, embalajes, combustible.
- Evite el colapso del inventario: si la demanda aumenta inesperadamente, no se quede sin productos
- Posibles cambios entre los ritmos de las plantas encargadas de la producción y también la distribución: siempre tomando en cuenta las estaciones anuales. Por ejemplo: los abrigos se producen durante todo el año, pero casi todos se venden en invierno.
- Obtenga descuentos exclusivos: por la comprar en grandes proporciones de para reducir los costos totales (Carreño, 2017).

2.2.9.1.4 *Costes de los Inventarios*

Costes de pedido: El costo de realizar un pedido: administración (gestionado con el proveedor), transporte, descarga y seguro son inversamente proporcionales al inventario, porque cuanto mayor es el inventario, menos pedidos durante un año.

Costes de almacenamiento: El costo de mantener el inventario del almacén: espacio, administración (personal y sistemas de gestión), economía (obsolescencia, depreciación), finanzas (intereses sobre financiamiento de capital de inversión).

Costes de ruptura de stocks: Costos incurridos por la empresa debido a la falta de existencias, la imposibilidad de producir o la imposibilidad de entregar los pedidos a los clientes.

Costes de adquisición: El costo de comprar un producto de un proveedor: el precio de compra (P). Demanda esperada (D). (Carreño, 2017)

2.2.9.1.5 *La administración de Inventarios*

Stock máximo: La cantidad máxima de inventario que se puede mantener en el almacén.

Stock mínimo (Stock de seguridad): El inventario de materiales que se pueden almacenar en el almacén es pequeño, en este caso, el riesgo de daños en el inventario es muy alto.

Plazo de aprovisionamiento (o plazo de entrega): El tiempo necesario para que el proveedor proporcione el pedido, o el tiempo transcurrido desde que se emitió el pedido hasta que se recibió realmente.

Punto de pedido: El nivel de inventario al que se debe realizar un pedido para reabastecimiento, teniendo en cuenta el período de suministro, para no caer por debajo del stock de seguridad. (Plosel, 2003).

2.2.9.2 Almacén

Este elemento se encarga de mantener la posición de los materiales para que se encuentren en las mejores condiciones de uso; tales como plantas, materias primas, trabajos en proceso y productos terminados; y otros rubros ubicados en otras áreas externas. Todo tipo de almacenes son considerados como elementos del sistema, desde su origen o fuente de aprovisionamiento, hasta la entrega del último usuario, es posible elegir en qué canales la empresa está interesada en ayudar a los clientes a procesar sus productos terminados.

Según (Rozo Villegas, 2014) nos da los siguientes indicadores de almacén:

- Análisis de perfil de almacén.
- Gestión de almacenamiento y transferencia de materias primas y materiales de embalaje.
- Gestión de almacenamiento de producto terminado.

2.2.9.2.1 Sistema de Almacén

(Barrenechea, 2012), “La conclusión alcanzada es que el método logístico permite el análisis y determinación de las mejores prácticas de la gestión del almacén de producto terminado en sus diferentes actividades: gestión de inventarios, gestión de ingresos, gestión de campo, gestión de movimientos internos, gestión de salidas, gestión de cierre de inventarios, gestión de Características del producto terminado y Gestión de las características físicas del almacén de producto terminado. · Las tecnologías de aplicación logística, como el uso de balanzas digitales, tecnología de códigos de barras y terminales de datos portátiles, colaboran eficazmente con los sistemas informáticos para la gestión del almacén de productos terminados. El problema de la gestión del almacén de producto terminado es que las principales actividades del proceso de gestión se realizan de forma manual, resultando en un registro de datos lento e incorrecto; la

clasificación y organización de stocks son estáticas; solo en ciertos procesos, las mejores prácticas de gestión El almacén de productos puede ser coherente con la organización Combinado con otras áreas”.

2.2.9.2.2 Administración de Almacén

Según (Badenas, Contel, & Venteo, 2011), “Es un proceso de función logística, responsable de cualquier material, ya sean materias primas, productos semiacabados o productos terminados, así como el procesamiento de los datos generados y la recepción, almacenamiento y movimiento de la información en el mismo almacén. Finalmente, agregó que la gestión de almacenes e inventarios es muy importante en las redes logísticas porque involucra decisiones clave que determinan en gran medida la estructura de costos. La reducción de estos costos de almacenamiento reducirá el costo final de la mercancía, trayendo así más beneficios a la empresa y los clientes”.

Para (Badenas, Contel, & Venteo, 2011), “La cuestión es determinar qué tipo de instalación es necesaria (almacén de distribución, sistema de transferencia, almacén mixto ...) y qué tecnología se utilizará. O puede subcontratar la gestión o las actividades del almacén a un operador logístico porque le permite convertir los costos fijos en variables. Son muchos los factores que determinan las características de las distintas áreas del almacén y la tecnología que se debe utilizar para manejar la carga: características del producto, cantidades de referencia, número de rotaciones y niveles de servicio a asegurar. Por otro lado (Mora, 2011), mencionó que la logística de almacén incluye la complejidad de las operaciones, y su propósito es atender los materiales que las empresas mueven, almacenan y procesan con fines productivos y comerciales”.

2.2.9.2.3 Funciones y Objetivos de los Almacenes

“En el segundo caso, el almacén se constituye como el sistema de alimentación del mercado para ayudar al departamento de ventas a brindar servicios efectivos a los clientes. En este caso, se convertirá en un factor clave para vincular la distribución a los clientes. Además, también define una serie de actividades que deben mover y almacenar mercancías para alcanzar los objetivos de negocio previstos en el ciclo operativo de la empresa. (Mora L. , 2016)

Desde la perspectiva del almacén, han cumplido una tarea muy importante porque se utilizan para regular la distribución de mercancías, que se encuentran disponibles en grandes cantidades por motivos estacionales, de producción o de transporte, pero por su dependencia de la venta de productos. significa inversión en capital fijo y sus respectivos significados”.

2.2.9.2.4 Funciones

- Proteja los productos almacenados contra incendios, robos y daños.
- Controlar la autoridad del personal autorizado para acceder a los elementos almacenados
- Control de inventario integral en cualquier momento
- Informar de forma precisa y continua el nivel de inventario al departamento de compras
- Recepción e identificación de mercancías
- Controlar la salida del artículo
- Marcar y localizar productos para facilitar su adquisición.

2.2.9.2.5 *Objetivos*

- Entrega rápida
- Fiabilidad
- Reducir costos
- Maximice el volumen disponible, minimice las operaciones de manipulación y transporte

2.2.9.2.6 *Naturaleza del almacén*

“Para los gerentes de logística, el sistema de almacenamiento puede ser proporcionado por un agente externo (arrendamiento) o administrado por sí mismo. Cada sistema de almacenamiento tiene una estructura de costos, que depende de las condiciones de operación establecidas”. (Ballow, 2004).

Según (Anaya T. , 2000) “Los sistemas de almacenamiento más comunes incluyen almacenamiento público, almacenamiento arrendado autogestionado y almacenamiento privado”:

Almacenamiento público: “Como sugiere su nombre, están ubicados fuera de la empresa y brindan servicios de inventario para múltiples propietarios dentro de un período de tiempo acordado. La tarifa de almacenamiento dependerá de la cantidad y la cantidad, el tiempo de almacenamiento, la escala de envío promedio y la cantidad de mano de obra requerida. Por lo general, es un costo variable, por lo que, si se procesa una gran cantidad de productos, puede resultar más costoso que el almacenamiento privado”.

Almacenamiento arrendado con manejo Propio: El alquiler de espacio se puede considerar como un costo variable, porque la cantidad de espacio ocupado puede variar de vez en cuando debido a la incertidumbre de la demanda. Debido al concepto de autogestión, será

necesario invertir recursos de mantenimiento y mano de obra intensiva, lo que aumenta en gran medida el costo total. Por otro lado, si el almacén es un almacén gestionado externamente, aunque sea propiedad de la empresa, será gestionado por una empresa externa especializada en la gestión de almacenes. Este enfoque se llama subcontratación. (Arango & Ospina, 2019)

Almacenamiento privado: “En esta alternativa, a diferencia del almacenamiento público, todos los costos son costos internos porque el equipo de procesamiento no se alquila; sin embargo, sus costos fijos son altos y los costos variables son bajos. Desde la perspectiva del análisis de gestión, el almacén propio aporta varias ventajas, la más destacada de las cuales es su total autonomía. Sin embargo, los almacenes públicos son atractivos por su versatilidad y, en algunos casos, es mejor contar con las personas adecuadas (conocimientos) para manejar tipos específicos de productos”. (Waters, 2003)

“Por lo tanto, la decisión del gerente de logística de tener su propio almacén o almacén público se basa en el costo de cada alternativa, y la más barata es la mejor. Por lo general, encontrará empresas que utilizan estos dos métodos en combinación y siguen las condiciones de minimización de costos, porque en su propio almacén, puede poseer la mercancía, y el inventario correspondiente al pico de demanda se puede almacenar en el almacén arrendado. Esto le hace más barato invertir en almacenes muy grandes que están desocupados la mayor parte del año”.

2.2.9.2.7 Dimensionamiento del Almacén

El tamaño del almacén es el factor decisivo para el almacenamiento, ya que de ello dependen variables como la capacidad de almacenamiento, el tiempo de respuesta y lo más importante una gran parte del coste, por lo que es necesario elegir el tamaño adecuado y aprovecharlo al máximo. del área total y altura del almacén. (Anaya T. , 2000) (Ballow, 2004)

Algunos factores que afectan el tamaño del almacén son: (Waters, 2003),

Propiedades y condiciones de almacenamiento del producto.

- Tiempo de entrega
- Economías de escala
- Equipo de almacenamiento
- Plan de almacenamiento
- Instalaciones.

2.2.9.2.8 Sistema de Almacenamiento

“El sistema de almacenamiento de materiales tiene la función de almacenar materiales por un período de tiempo y permitir el acceso a estos materiales cuando sea necesario. El administrador tiene los siguientes dos sistemas de almacenamiento”: (Anaya T. , 2000),

Almacenamiento en bloque o compacto: “El sistema permite a los gerentes utilizar la superficie del almacén para productos paletizados y no paletizados apilando productos o palets uno encima del otro para formar bloques compactos en el piso, lo que representa el menor costo porque no requieren especial Infraestructura. Sin embargo, la principal desventaja es:

- Posibilidad de deterioro del producto.
- Dificultad en la rotación de inventarios naturales.
- Conteo complicado y control físico
- Si la altura de apilamiento no es suficiente, la eficiencia de uso del volumen de almacenamiento es baja”.

Estanterías fijas: Los estantes fijos son los elementos más tradicionales y de uso común en los almacenes. Su instalación requiere cálculos estructurales para determinar la resistencia de

los materiales utilizados, por lo que el espesor y cada componente de la estantería depende de la altura requerida. . (Anaya T. , 2000)

Las ventajas más importantes de utilizar este sistema se encuentran: (Anaya T. , 2000)

- Un buen lugar para almacenar el producto.
- Posibilidad de automatización.
- Si usamos estantes altos y pasillos estrechos, es probable que aumente el volumen. Flexibilidad para la expansión y el cambio organizacional.

Sin embargo, el sistema debe estar equipado con equipos de almacenamiento como carretillas elevadoras y grúas.

Sistemas drive-in y drive-through: “Estos sistemas de estanterías están específicamente diseñados para lograr un control estricto de la rotación del producto, siguiendo el sistema LIFO (último en entrar, primero en salir) o sistema FIFO (primero en entrar, primero en salir. Técnicamente, es posible colocar varios palets en el fondo de la estantería accesible por el ascensor Porque estos bastidores no tienen largueros. (Anaya T. , 2000)

La selección de materiales puede comenzar desde la cabecera del Drive-in para asegurar el sistema LIFO, o desde la cola del propio Drive-Through, en este caso el sistema FIFO está garantizado. Las desventajas son que estos sistemas son relativamente lentos de operar, requieren bandejas robustas y caras, y presentan un funcionamiento selectivo porque solo se puede acceder a determinadas bandejas”. (Anaya T. , 2000)

Estanterías dinámicas: Las estanterías dinámicas o de rodillos son una alternativa al sistema Drive-Through, en el que las paletas se colocan automáticamente al final de la línea de producción por gravedad (deslizamiento por rodillos) para facilitar el desmontaje. Esto reduce el movimiento y acelera el proceso de recolección. La principal desventaja es que se requieren

bandejas especiales, el costo de instalación es alto, debe ser realizado por expertos y los orificios de recolección del producto son pocos. (Saldarriaga , 2010) y (Surface Deployment and Distribution Command; Guidelines For Warehouse Construcción, 2004)

Sistemas compactos: “En el sistema compacto se utilizan los denominados racks móviles, que se mueven a través de carriles en el suelo, ya sean manuales o eléctricos, que pueden aprovechar bien el espacio, porque elimina pasillos y proporciona un buen sistema de seguridad. A menudo se utiliza para productos pequeños, cajones de inserción y acceso manual, aunque existe un sistema de productos de paletas de grado industrial. (Surface Deployment and Distribution Command; Guidelines For Warehouse Construcción, 2004) (Saldarriaga , 2010) Los altos costos de los equipos, el funcionamiento lento y la necesidad de una buena organización para equilibrar el trabajo son las principales desventajas”. (Saldarriaga , 2010)

Almacenes robotizados o automatizados: El almacén robotizado es un sistema que completa el movimiento de mercancías sin intervención manual mediante la implementación de apiladores y AGVs (Automatic Guided Vehicles). Los procesos de manipulación y almacenamiento de materiales se basan en un sistema informático automatizado que gestiona el posicionamiento de las mercancías. (Saldarriaga , 2010)

“Los almacenes automatizados son instalaciones altamente compactadas para maximizar el uso del espacio disponible. El principio de funcionamiento del sistema es ubicar aleatoriamente, optimizar la carga de acuerdo con el mapa del almacén, para transmitir el orden de colocación de materiales al apilador y AVG, de modo que el sistema de reconocimiento de infrarrojos o tecnología similar se pueda controlar y operar en una variedad de formas”. (Saldarriaga , 2010)

La principal ventaja del sistema automatizado es la gestión automatizada del almacén, que permite considerar en cualquier momento los diferentes movimientos del almacén, materiales existentes, costos operativos, etc. (Anaya T. , 2000) Los inconvenientes son:

- El palet debe estar completamente estandarizado en términos de volumen, tamaño y peso.
- El costo de inversión es alto y el período de recuperación a veces es demasiado largo.
- Costos de mantenimiento preventivo para evitar paradas por mal funcionamiento.

2.2.9.2.9 Sistema de Almacén

“Los gerentes de logística deben combinar los asuntos generales y la gestión financiera para establecer políticas de inventario mediante el uso de herramientas de planificación avanzadas, que no solo pueden reducir el inventario de activos fijos, sino también mejorar los niveles de servicio (disponibilidad) y retrasar la inversión para ampliar la capacidad de almacenamiento”. (Surface Deployment and Distribution Command; Guidelines For Warehouse Construction, 2004)

“El uso y el conocimiento de las herramientas de planificación de inventario ayudan a los gerentes a modelar estos comportamientos e identificar diferentes puntos y parámetros estructurales en la cadena logística. Cuando una empresa quiere informatizar su centro de distribución, es conveniente comprender todas las opciones conceptuales y tener las herramientas de análisis adecuadas para elegir la mejor opción. Las siguientes son las posibles opciones y los criterios más importantes para elegir la mejor opción”:

Gestión del almacén con ERP: Muchas empresas utilizan potentes sistemas ERP para gestionar sus operaciones, permitiendo la operación por sistema (SAP, JDEDWARDS, etc.). Algunos de estos sistemas tienen módulos para la gestión de almacenes. La primera opción es

utilizar el módulo de logística ERP para la gestión de almacenes sin añadir funciones adicionales. La implementación del sistema se basa íntegramente en la adaptación de los parámetros del ERP a requisitos específicos. Utilice ERP + ADD ONS para la gestión de almacenes: el complemento funcional (ADD ONS) desarrollado aquí puede salvar la brecha entre los requisitos funcionales del centro de distribución y la cobertura funcional permitida por EPR. (Rozo Villegas, 2014)

Sistema de gestión de almacén a medida: “En el caso de requisitos funcionales muy altos, muchas áreas de trabajo tienen diferentes procedimientos operativos, muchas interfaces con los equipos de manipulación y / o cuando los departamentos de TI desarrollan la mayoría de sus sistemas, suelen optar por el desarrollo a medida, es decir, desarrollan las operaciones de la empresa según las necesidades”. (Rozo Villegas, 2014).

Sistema gestión almacén modular estandarizado: “Consiste en una aplicación con un kernel estándar y una serie de módulos personalizables. Aunque el núcleo es parametrizable, los módulos personalizables deben personalizarse para cumplir con los requisitos funcionales. Esta opción se aplica para evitar el riesgo de un desarrollo 100% personalizado y de larga duración, o cuando la empresa tiene múltiples centros de distribución con requisitos similares pero diferentes, o cuando la empresa no encuentra un SGA estándar que cumpla con los requisitos funcionales”. (Surface Deployment and Distribution Command; Guidelines For Warehouse Construction, 2004).

“Sistema de gestión de almacén (estándar): Esta opción incluye la implementación de productos estándar dedicados a la gestión de almacenes, lo cual es adecuado para situaciones donde ERP no tiene módulos logísticos o las funciones son muy deficientes, y la complejidad funcional del centro de distribución no es muy alta”.

2.2.9.2.10 Tecnología y variables de control de almacenes

“La tecnología de administración de almacenes ha logrado un progreso tremendo y contribuciones significativas en el uso del espacio, el tiempo, la información y la reducción de costos. A continuación, exponga algunas de las tecnologías y herramientas de información utilizadas en el almacenamiento”.

Código de barras: “Un sistema de codificación de productos que identifica claramente el producto. Existen varios sistemas de codificación según se trate de distribución comercial o industrial. Puede ser leído por un lector especial (ejemplo diario: hipermercado) y puede ser impreso por una impresora especial para pegar la etiqueta al producto. El ancho de las barras y su espaciado son la base de esta codificación. El sistema combina materiales de referencia y otros datos, puede identificar rápidamente productos sin errores y se integra con el sistema de la empresa en línea para realizar operaciones que de otro modo requerirían más tiempo”.

Radiofrecuencia: “Es una tecnología que se utiliza cada vez más en los almacenes. Implica la conexión inalámbrica de camiones (o componentes de manipulación) a un sistema central. De esta manera: Ahorre tiempo de viaje (desde el operador a la oficina para aceptar la orden de carga, etc.), actualice automáticamente la ubicación y el inventario en línea, y reduzca la cantidad de errores. Su uso requiere mucha inversión debido al alto grado de inversión. Básicamente consta de un ordenador central y un PC conectado al anterior, controla el almacén emitiendo comandos a un terminal portátil ubicado en una carretilla elevadora o transportado por un operador. Si la distancia es grande y / o el almacén no está abierto, es necesario colocar una serie de amplificadores de señal”. (Rozo Villegas, 2014)

2.2.9.2.11 El Responsable del Almacén

“Es el responsable de que las actividades que se desarrollen en el almacén se realicen de acuerdo con el plan y la organización de la que también es responsable, mientras que los otros tres responsables son los responsables de los subprocesos correspondientes.

a. El Responsable de Recepción. Debe controlar y supervisar las actividades desde el ingreso de mercancías hasta el traslado al área de almacenamiento estable, lo que significa recibir inspección, identificación y mantenimiento en el área temporal hasta el traslado al área de almacén final.

b. El Responsable de Almacenamiento Su ámbito de actuación abarca la ubicación de la mercancía en la zona más adecuada y el almacenamiento en las mejores condiciones.

c- El Responsable de Movimiento Debe asegurarse de que los bienes almacenados se muevan entre las áreas de almacén o que los bienes se envíen fuera del almacén a procesos que agreguen valor al producto o reglas extranjeras para enviar a los clientes u otras instalaciones de la empresa”.

“Finalmente, es responsabilidad de las cuatro personas generar y fluir la información de la manera más optimizada para la organización, aunque la propia empresa debe elegir la mejor opción para sus necesidades, incluyendo la información y / o el gerente administrativo del almacén para gestionar la información. necesidades, como toda empresa Todos deben adecuar este organigrama en función de las singularidades de su negocio, escala, etc., y centrar sus funciones en las personas, y viceversa. Por tanto, la empresa puede combinar las cuatro casillas del organigrama indicado en una sola persona, o asignar diferentes personas a cada casilla según línea de negocio, commodity, área de almacén, exportación de mercancía al exterior o interna, etc. Solo realizando un análisis detallado de la empresa podemos encontrar el organigrama más

adecuado para la gestión del almacén. Aun así, la base para que cualquier empresa establezca su propio plan es asignar personas responsables de las actividades y reflejarlas en el documento a tal efecto. Como ejemplo ilustrativo, se muestra a continuación el perfil y las habilidades que debe tener un jefe de almacén de una empresa ficticia”. (Centurión Medina, 2016).

2.2.9.2.12 Perfil y Habilidades del Responsable del Almacén

- Comprender el proceso comercial de la empresa / departamento.
- Conocimiento de tecnologías y herramientas de almacenamiento.
- Experiencia previa en puestos similares, el tiempo depende del tamaño del almacén y de la empresa.
- Conocimientos básicos de gestión de recursos humanos
- Conocimiento del sistema de calidad, usuarios avanzados de herramientas informáticas,
- Organización y métodos

“La preparación de pedidos es un hilo tradicionalmente asignado a los almacenes. Por este motivo, la estructura organizativa de un almacén suele contar con personal dedicado a esta tarea. Sin embargo, la preparación de pedidos es una de las actividades relacionadas con la gestión y distribución de pedidos. Es decir, en la gestión centrada en procesos, aunque la responsabilidad de la preparación de pedidos se puede desarrollar en ella, debe asignarse fuera de la gestión del almacén”. (Centurión Medina, 2016)

2.2.10 Transporte y Distribución

“La distribución es el proceso de satisfacer las necesidades de los clientes y consumidores, mediante el cual generamos retornos rentables. Rol de distribución: ventas, entrega, ubicación y mercado Un canal de distribución es un grupo de organizaciones interdependientes

(intermediarios) que participan en el proceso de hacer que los productos o servicios sean fáciles de usar o consumir”. (Centurión Medina, 2016).

“En los últimos años, el impacto de los costos de transporte en los costos de materiales se ha vuelto cada vez mayor, tanto en la adquisición de materiales como en la logística. Estos aspectos resaltan la importancia de este elemento dentro del sistema, no solo afecta el movimiento dentro o dentro de la fábrica, sino también el movimiento que se produce entre los almacenes y el movimiento considerado en la distribución. El transporte es uno de los aspectos que permite la negociación con los proveedores, facturándolo en forma separada a menos precio que lo obtenido por compras para ese servicio con la finalidad de conseguir una ventaja competitiva en el abastecimiento a la entidad”.

Las características de este aspecto son: costo, rapidez de entrega y calidad del servicio, que sirven para que el sistema evalúe su eficiencia.

(Rozo Villegas, 2014) Menciona:

- Administración y programación del transporte
- Gestión de la entrega de mercaderías

2.2.10.1.1 Importancia del transporte y distribución

“Hay que estudiar el canal de distribución porque hay que entender cómo llega el producto a su destinatario final. Se deben considerar muchos factores que afectan esta corriente. Es necesario comprender la importancia de los intermediarios a la hora de entregar productos a los usuarios finales y garantizar precios razonables. El uso de canales de distribución adecuados puede mejorar la eficiencia de las ventas”.

2.2.10.1.2 Canales de Distribución

a) Canal directo (Productor - consumidor): El canal de distribución de bienes de consumo más corto y sencillo, excluidos los intermediarios.

b) Canal detallista (Productor - detallista - consumidor): Muchos grandes minoristas compran directamente a los fabricantes y productores agrícolas.

c) Canal mayorista (Productor- mayorista- detallista consumidor): El único canal tradicional de bienes de consumo. (Suministro central).

d.) Productor - agente - detallista – consumidor: Muchos fabricantes no utilizan mayoristas, sino que prefieren ingresar al mercado minorista a través de intermediarios, especialmente los grandes minoristas. (Avendaño, Miguel, Meza, & Orellano, 2013).

2.2.10.1.3 Transporte

Definición: “El transporte es un medio de transportar personas o mercancías de un lugar a otro. El transporte comercial moderno sirve al interés público, incluidos todos los medios e infraestructura involucrados en el movimiento de personas o mercancías, así como la recepción, entrega y manipulación de dichas mercancías. El transporte comercial de personas pertenece a los servicios de transporte de pasajeros y el transporte de carga pertenece a los servicios básicos. Como en otras partes del mundo, en América Latina, el transporte siempre ha sido el elemento central del progreso o atraso de diferentes civilizaciones y culturas”. (Centurión Medina, 2016).

2.2.10.1.4 Evolución del Transporte

“Ya en el período precolombino, los incas establecieron un sistema de carreteras interconectadas básico pero efectivo en todo el imperio a través del cual podían transportar diferentes tipos de mercancías. Ya sea a pie o detrás de las llamas, sus mercancías lograron

llegar a su destino. A veces a través del puente de cables entre las montañas. Otros grupos étnicos utilizan canoas o barcos como medio de comunicación”.

“La llegada de europeos (españoles y portugueses) se extendió por toda América, provocando tremendos cambios en los medios de transporte. El principal método de comunicación es el mar, porque es más eficiente y rápido. Se utiliza para puertos naturales y lugares donde se construyen puertos, incluido el mar y los caudalosos ríos de Estados Unidos. En el siglo XX, la formación e instalación de empresas manufactureras a gran escala promovió en gran medida la producción de vehículos y bienes de transporte público y privado, así como las exportaciones a terceros países. Con el crecimiento económico de los últimos años, se espera que Brasil y Argentina alcancen el mismo nivel de uso del automóvil que los países más desarrollados en un corto período de tiempo”. (Carreño, 2017)

2.2.10.1.5 Tipos de Transporte

En general, se utilizan cuatro modos de transporte: ferrocarril, tierra, mar y aire.

a. Transporte Ferroviario Es una de las regiones más antiguas, pero aún no sostenible.

Esto se debe a la falta de interconexión entre las redes de los países vecinos y a la diferencia en el ancho de las vías. En Perú, el sistema tiene limitaciones considerables, como:

- Frecuencia de transmisión
- Infraestructura débil
- Accesibilidad limitada

b. Transporte Terrestre. Es el más utilizado, la mayoría de las regiones en desarrollo y los países industrializados están conectados por redes de carreteras, pero algunos de ellos solo cuentan con servicios de carga internacional. Esto se debe a que el flujo de negocios

es inestable y la rentabilidad es baja. Desde el punto de vista del costo del transporte (TM-Km.), Se ubica en medio del aire o del mar. Accesibilidad y velocidad razonable de aproximadamente 95 km / h. Constituyen sus principales atributos

- c. **Transporte Marítimo.** Es un servicio prestado por diferentes navieras comerciales a través de rutas marítimas establecidas. La estandarización de los contenedores y su fabricación especial significa que los barcos pueden transportar hasta 1.600 contenedores de 12 m.
- d. **Transporte Aéreo.** Es un servicio que se utiliza de acuerdo a la distancia y urgencia de la demanda, es la confiabilidad del sistema y la opción ideal para la entrega oportuna (Centurión Medina, 2016).

2.2.10.1.6 Función del Transporte

“El transporte se ocupa de todas las actividades relacionadas directa o indirectamente con la necesidad de colocar el producto en el punto de destino correspondiente, teniendo en cuenta la seguridad, el servicio y el coste. El transporte se encarga de transportar los productos desde el almacén (origen) hasta el destino. Cabe mencionar que esto es crucial en el campo de la distribución. El concepto de transporte está relacionado con el llamado tiempo de transporte, que incluye materias primas o productos terminados (commodities) cargados en la terminal hasta que el producto llega al destino. Esto incluye conceptos como tiempo de espera, carga y descarga de vehículos, cierre de carreteras y transbordo. Cabe señalar que la calidad del servicio es función de la demanda del mercado, por ejemplo”:

- Rapidez y puntualidad
- Fiabilidad de la fecha de compromiso
- Seguridad y salud en el transporte

- Control de información y transporte Cumplimiento de las condiciones impuestas por los clientes (Mitziyazmin).

2.2.11 Operador Logístico

“Los operadores logísticos brindan servicios profesionales que controlan el proceso desde la recepción hasta la distribución y el transporte a través de un sistema que integra productos y flujos de información en la cadena de suministro”.

Para (Soret, 2006), “Es un proceso de diseño de una o más etapas de su cadena de suministro (suministro, almacenamiento, distribución e incluso ciertas actividades del proceso de producción) en nombre de sus clientes, utilizando infraestructura física para organizar, administrar y controlar las operaciones, tecnología y sistema de información. , propios u otros, independientemente de que presten servicios por cuenta propia o subcontratados; en este sentido, los operadores logísticos son directamente responsables ante sus clientes, pactan bienes y servicios adicionales relacionados con ellos y son sus interlocutores directos”.

2.2.11.1 *Funciones del Operador Logístico*

Para (Porta, 2007), Las funciones a realizar por el operador logístico se formulan dentro de estas consideraciones:

- **Diseña los procesos,** Esto significa que el propio operador o acuerda con el cliente definir y estructurar las diferentes etapas del proceso logístico.
- **Organiza, gestiona y controla las operaciones,** esto significa que el operador es la persona que controla el desempeño de todas las actividades en el proceso, asigna los recursos necesarios para cumplir con el tiempo de entrega y planifica la correcta participación en todas las etapas del proceso.

- **Infraestructuras, tecnología y sistemas de información,** El operador logístico debe realizar las actividades de transporte y almacén donde se almacenan y procesan las mercancías de los clientes. Además, también proporciona su propia tecnología y sistemas informáticos para organizar y gestionar todo el proceso.
- **Medios propios o subcontratados,** No importa si el operador utiliza directamente sus propios recursos para las operaciones o, por el contrario, subcontrata estas tareas a otras empresas.
- **Bienes y servicios adicionales,** El operador responde a sus clientes sobre la mercancía que se le entrega, lo que significa que asume el riesgo de pérdida, deterioro y pérdida de inventario, así como todos los servicios adicionales relacionados con esta mercancía, incluido el cumplimiento de los tiempos de entrega.

2.2.12 Las Redes Logísticas

“Según (López, 2006). La red logística de la empresa es el soporte que permite que los productos lleguen a los consumidores. Estas redes consisten en un conjunto de almacenes y centros de producción que están interconectados por algún medio de transporte. Estos almacenes pueden ser de muchos tipos, según su función en la red logística”.

- a) **Almacén de Consolidación:** Es un almacén que recoge una serie de pequeños pedidos de diferentes proveedores y los agrupa para envíos mayores. Este tipo de almacén reduce los costos de transporte al combinar varios pedidos en un pedido más grande y facilita el flujo de productos a los clientes.
- b) **Almacén de División de Envíos o de Ruptura:** Es un almacén que realiza la función contraria a la situación anterior, es decir, cuando se va a enviar un lote grande de

pedidos a los clientes, se divide en envíos más pequeños en este almacén. (López, 2006).

2.2.13 Indicadores de Desempeño y Control Logístico

El control de calidad es una parte indispensable de cualquier sistema logístico porque puede describir su desempeño. A continuación, mencionaremos algunos indicadores útiles para el control y evaluación de las operaciones logísticas.

2.2.13.1 *Indicadores para medir el desempeño de las compras*

“Los indicadores más relevantes en las operaciones de compras y aprovisionamiento incluyen analizar el desempeño de las órdenes de compra entregadas correctamente por proveedores externos, es decir, cuando los materiales y cantidades entregados son consistentes con los materiales y cantidades solicitados. También es importante medir la capacidad del proveedor para garantizar la entrega dentro del período acordado”. El aspecto a medir es: (Rozo Villegas, 2014),

- Porcentaje de proveedores que entregan a tiempo.
- El porcentaje de entregas que llega el proveedor en la cantidad correcta.
- La desviación del tiempo de entrega del proveedor.
- Los costos de transporte pagados (flete y seguro) como porcentaje de las ventas.
- El tiempo medio de entrega del proveedor (entre la fecha del pedido y la fecha de entrega).

2.2.14 Indicadores de la gestión (inventarios y almacén)

“Las medidas más relevantes para medir el desempeño de la gestión del almacenamiento y el inventario incluyen determinar la capacidad de enrutar

correctamente todos los pedidos de los clientes al centro de distribución y entregarlos a ubicaciones específicas de los clientes. Asimismo, intenta medir la precisión del inventario en relación con los objetos físicos registrados en el sistema de información. Al mismo tiempo, es de importancia estratégica comprender las sanciones por inventario de artículos que no se pueden usar debido a que están vencidos o dañados en el almacén”.

Finalmente, el tiempo de entrega entre el almacén y el cliente es fundamental para el desempeño de las operaciones logísticas. El aspecto a medir es:

- Precisión del inventario.
- El porcentaje de pedidos que llegaron a tiempo.
- Consulte la tasa de suministro del pedido.
- El porcentaje de error entre el saldo del inventario en el sistema y el inventario físico.
- Porcentaje de unidades canceladas por vencimiento o daño
- Tiempo de operación desde la preparación del almacén hasta la recepción del cliente.

Rotación de inventario “La tasa de rotación del inventario se puede calcular dividiendo el valor total de los artículos entregados por el promedio del inventario en un año. Otros indicadores a considerar son:

- El porcentaje de productos agotados al final del mes.
- El porcentaje de productos que alcanzaron un nivel suficiente al final del mes.
- La cantidad promedio de productos agotados o agotados en el momento de la revisión.
- Porcentaje de productos que están fuera de stock durante mucho tiempo.
- El porcentaje de tiempo durante el cual se encuentran disponibles cantidades suficientes de productos relacionados en un período de tiempo determinado.

- Porcentaje de almacenes con niveles de inventario bajos, suficientes y en exceso. (Rozo Villegas, 2014).

2.2.14.1 Indicadores para medir el desempeño de distribución

“Este indicador permite analizar el valor de los pedidos de distribución o transporte. Este indicador se aplica a las rutas de entrega. De esta manera, se pueden medir los costos asociados con la entrega de pedidos a los centros de distribución, clientes o consumidores finales. Para las operaciones logísticas, también es importante medir y controlar el tiempo promedio requerido para la entrega. Los principales indicadores medidos” son: (Rozo Villegas, 2014, págs. 106-107)

- El costo de distribución excede el valor del producto entregado.
- La diferencia porcentual entre la fecha de entrega y la entrega real.
- El tiempo medio de entrega de los almacenes y centros de distribución.

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 Administración

“Para Adalberto Chiavenato en su libro "Introducción a la Teoría General de la Administración"; La gestión es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr las metas organizacionales”. (Chiavenato, 2004, pág. 10)

"El proceso de construir y utilizar un conjunto de recursos orientado a objetivos para realizar tareas en un entorno organizacional. ". (Porter & Black Stewart , 2006, pág. 8)

2.3.2 Logística

Según (Lamb Charles & McDaniel , 2002, pág. 383) La logística es el proceso de administrar estratégicamente el flujo y almacenamiento efectivo de materias primas, inventario de trabajo en proceso y productos terminados desde el lugar de origen hasta el punto de consumo.

2.3.3 Administración de Logística

“Para (Castellanos A. , 2009), Es la parte de la cadena de suministro que planifica, implementa y controla el flujo efectivo y eficiente; el almacenamiento de bienes y servicios e información relacionada desde el origen hasta el destino para satisfacer las necesidades de los clientes. Por tanto, la logística se ha convertido en uno de los factores de competitividad más importantes, ya que puede determinar el éxito o el fracaso de la comercialización del producto. Para ello, agregó que la logística es un proceso de planificación, implementación y control efectivo del flujo y almacenamiento de bienes, servicios e información relacionada desde el lugar de origen hasta el lugar de consumo a fin de cumplir con los requerimientos del cliente”.

2.3.4 Actividades Logísticas

(Soret Los Santos, 2009) “Enfatiza las actividades logísticas, las actividades clave y las actividades de apoyo. Las actividades principales incluyen: servicio al cliente, transporte, gestión de inventario, procesamiento de pedidos y flujo de información; las actividades de apoyo incluyen: almacenamiento, manejo de materiales, adquisición, empaque y protección, cooperación en producción y operación, y mantenimiento de la información”.

2.3.5 Sistema Logístico

(Anaya Tejero & Polanco Martin, 2009), “Se dice que el sistema logístico es un conjunto de actividades internas y externas que ocurren entre el suministro de materias primas y la entrega

de productos terminados a los clientes. Su objetivo es brindar calidad como la suficiencia del producto para satisfacer la demanda y expectativas del cliente; el servicio al cliente se recoge en la transacción entre los clientes y la empresa. Aquellos aspectos de conveniencia y costos del cliente que no están directamente relacionados con la empresa consisten en el precio de compra o la eliminación y los costos relacionados con el uso del producto”.

2.3.6 Inventarios

“Como todos sabemos, el inventario o inventario de materiales constituye la razón de las actividades logísticas de la empresa, deben jugar un papel de amortiguamiento en la operación para que el sistema se desarrolle de manera efectiva y económica, la función de amortiguación se realiza a través del almacenamiento de materiales. Y control permanente para lograr las renovaciones adecuadas que faciliten la fabricación, adquisición y transporte de aquellos artículos necesarios inexistentes, de manera que sean convenientes en el momento requerido, en el lugar y cantidad exactos” (Rozo Villegas, 2014).

2.3.7 Almacén

“Este elemento se encarga de mantener la posición de los materiales para que se encuentren en las mejores condiciones de uso; tales como plantas, materias primas, trabajos en proceso y productos terminados; y otros rubros ubicados en otras áreas externas. Los elementos del sistema son considerados como todo tipo de almacenes, desde su origen o fuente de aprovisionamiento, hasta la entrega del último usuario, para poder elegir en qué canales la empresa está interesada en ayudar a los clientes a procesar sus productos terminados”. (Rozo Villegas, 2014)

2.3.8 Almacén

“Según (Badenas, Contel, & Venteo, 2011), es la función del proceso de logística. Además del procesamiento y procesamiento de la información de los datos generados, también es responsable de la recepción, almacenamiento y movimiento de cualquier material en el mismo almacén, ya sean materias primas, productos semi-acabados o productos terminados Finalmente, agregó que la gestión de almacenes e inventarios es muy importante en las redes logísticas porque involucra decisiones clave que determinan en gran medida la estructura de costos”.

2.3.9 La Distribución

“La distribución es el proceso de satisfacer las necesidades de los clientes y consumidores, mediante el cual generamos retornos rentables. Rol de distribución: ventas, entrega, ubicación y mercado Un canal de distribución es un grupo de organizaciones interdependientes (intermediarios) que participan en el proceso de hacer que los productos o servicios sean fáciles de usar o consumir”. (Centurión Medina, 2016)

2.3.10 Transporte

“Es un medio para trasladar personas o mercancías de un lugar a otro. El transporte comercial moderno sirve al interés público, incluidos todos los medios e infraestructura involucrados en el movimiento de personas o mercancías, así como la recepción, entrega y manipulación de tales mercancías. El transporte comercial de personas pertenece a los servicios de transporte de pasajeros y el transporte de carga pertenece a los servicios básicos. Como en otras partes del mundo, en América Latina, el transporte siempre ha sido un elemento central de las diferentes civilizaciones y el progreso o atraso cultural”. (Centurión Medina, 2016)

2.3.11 Guía de Remisión

“Es un documento emitido por el remitente para respaldar la compra o venta de bienes y la prestación de servicios que involucran o no la conversión de bienes, transferencia en uso, consignación y derivación entre la misma empresa y otras instituciones. Se entiende por remitente el propietario o poseedor y prestador de servicios de las mercancías al inicio de la transferencia, tales como servicios de mantenimiento, reparación de mercancías, etc .; en el caso de traspaso de mercancías nacionales y extranjeras, se envían a las agencias de aduanas. y depósitos aduaneros; al expedidor”.

2.3.12 Guía de Transportista

Es un certificado emitido por el transportista para sustentar el traslado de mercancías a solicitud de un tercero, es decir, al prestar servicios en transporte público.

2.3.13 Manifiesto de Carga

Un manifiesto de carga o de exportación es una declaración general que contiene la mercadería, según la licencia otorgada, la mercadería es efectivamente cargada en el medio de transporte que debe salir del área aduanera.

2.3.14 Programa Hamachi

Hamachi es un popular programa que simula una red local entre varios equipos. Desarrollado por LogMeIn, el software permite la conexión e intercambiar archivos entre diferentes máquinas conectadas de una manera rápida y sencilla.

Para utilizar Hamachi, uno de los usuarios crea un ambiente que puede ser protegido por contraseña, y para informar a sus amigos, por lo que se conectan a ella. Mediante la conexión de una LAN se genera entre todos los participantes, cada uno con su propia IP.

2.3.15 Flota Vehicular

Una flota es un grupo de automóviles propiedad de una empresa. Desde vehículos industriales utilizados para la gestión logística, hasta otros vehículos utilizados con fines comerciales, e incluso automóviles utilizados por los trabajadores a diario, contratar una flota de vehículos gestionada por un único proveedor suele ser la mejor solución para la empresa, porque les permite evitar daños al vehículo. Preocupaciones continuas.

CAPÍTULO III: GRUPO CHOQUEQUIRAO CARGO S.A.C

3.1.1 Datos

Razón Social	Grupo Choquequirao Cargo Sociedad Anónima Cerrada.
R.U.C.	20564016285
Actividad Comercial	Transporte de Carga por Carretera.
Fecha Inicio Actividades	01 / Julio / 2013
Teléfono / Celular	083-652695 / 989805200 – 983686845.
Horarios De Atención	lunes – sábado 8:00 am - 7:00 pm.
Envíos	Lima - Abancay - Cusco - Puerto Maldonado
Correo	choquequiraoCUSCO@hotmail.com
Dirección Cusco	Calle Díaz Quintanilla Urb. Versalles d-22 (ref. paradero tingo) San Jerónimo - Cusco.

3.1.2 ¿Quiénes Somos?

La empresa de transporte Grupo Choquequirao Cargo SAC cuenta con una amplia experiencia y experiencia en el mercado nacional. Es una empresa dedicada a brindar soluciones integrales de transporte de carga. Contamos con vehículos y maquinaria especiales que son monitoreados por GPS, y contamos con todos los permisos que exige la ley.

Nuestro compromiso es brindar un servicio de primera, serio y que cumpla con los plazos de entrega.

3.1.3 Visión

Ser la empresa de transporte líder en el mercado peruano nos permitirá ser parte de la cadena logística del cliente, permitiéndole encomendarnos las responsabilidades de transporte de sus insumos, minerales, productos terminados y carga general. Al combinar disponibilidad y eficiencia, brindamos un servicio excelente y agregamos valor al negocio de transporte de nuestros clientes.

3.1.4 Nuestras Certificaciones

Como empresa, estamos comprometidos con la mejora continua, para demostrar que nuestros servicios cumplen con las normas y regulaciones nacionales establecidas, y para brindar a nuestros clientes las garantías que necesitan en cualquier lugar de nuestro país.

3.1.5 Nuestros Valores

- Integridad, lealtad, respeto
- Seguridad y responsabilidad
- Profesionalismo y excelencia
- Puntualidad

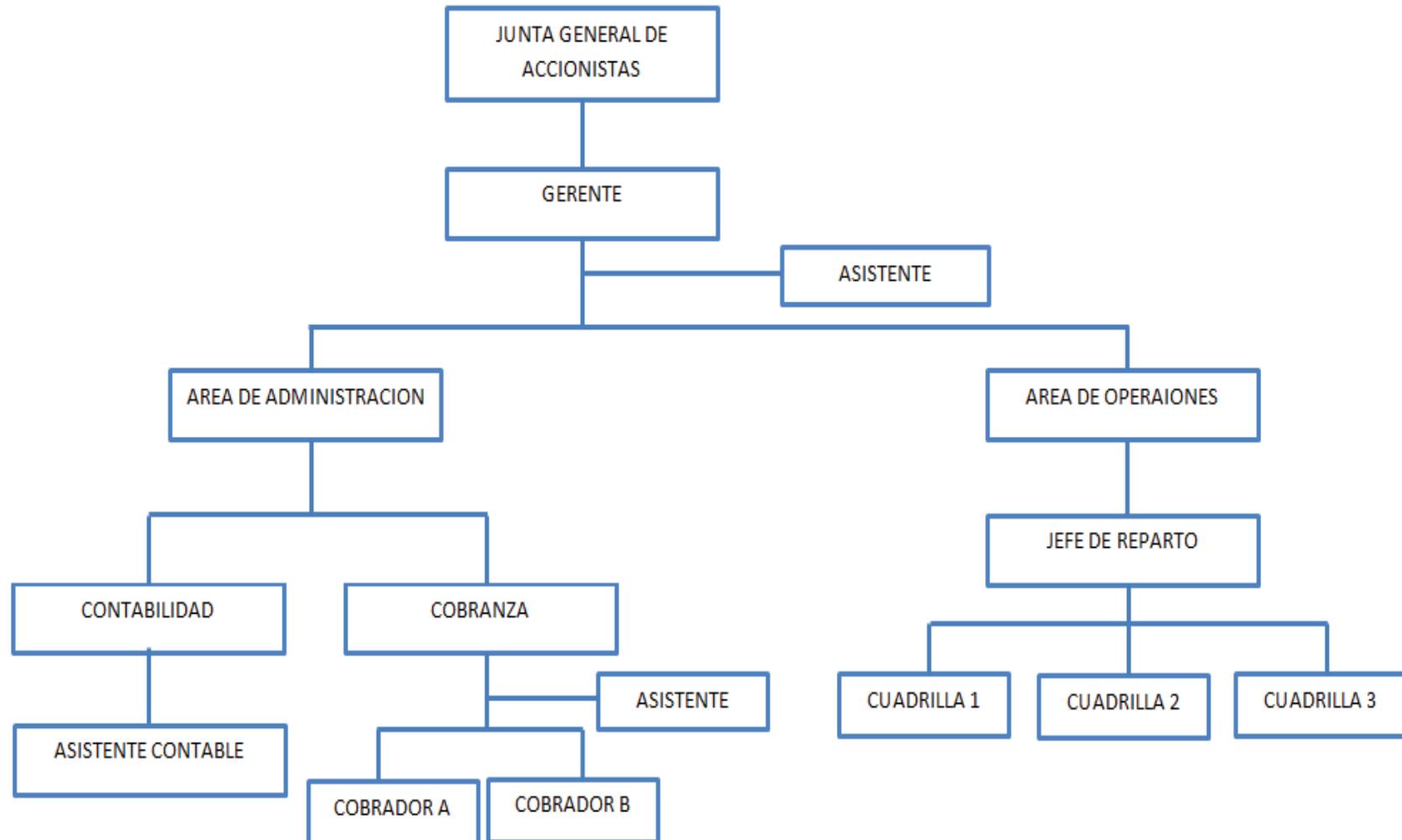
3.1.6 Compromisos

- Con la sociedad
- Con el medio ambiente
- Con la seguridad
- Con tu familia

3.1.7 Organigrama Grupo Choquequirao Cargo S.A.C

Figura 1: Organigrama Grupo Choquequirao Cargo S.A.C

Fuente: Grupo Choquequirao Cargo S.A.C.



3.1.8 Breve Reseña Histórica

Somos una empresa familiar que se originó a partir de generaciones anteriores en la historia del transporte, se inició en la ciudad de Abancay / Apurímac. El 1 de marzo de 2013 iniciamos con dos autos, lo que nos permitió conectarnos con las principales ciudades del sur, tales como: Abancay, Cusco, Puno y Puerto Maldonado iniciaron así la expansión del sueño; nos quedamos en este mercado con sacrificio y perseverancia para formar parte del crecimiento de su negocio.

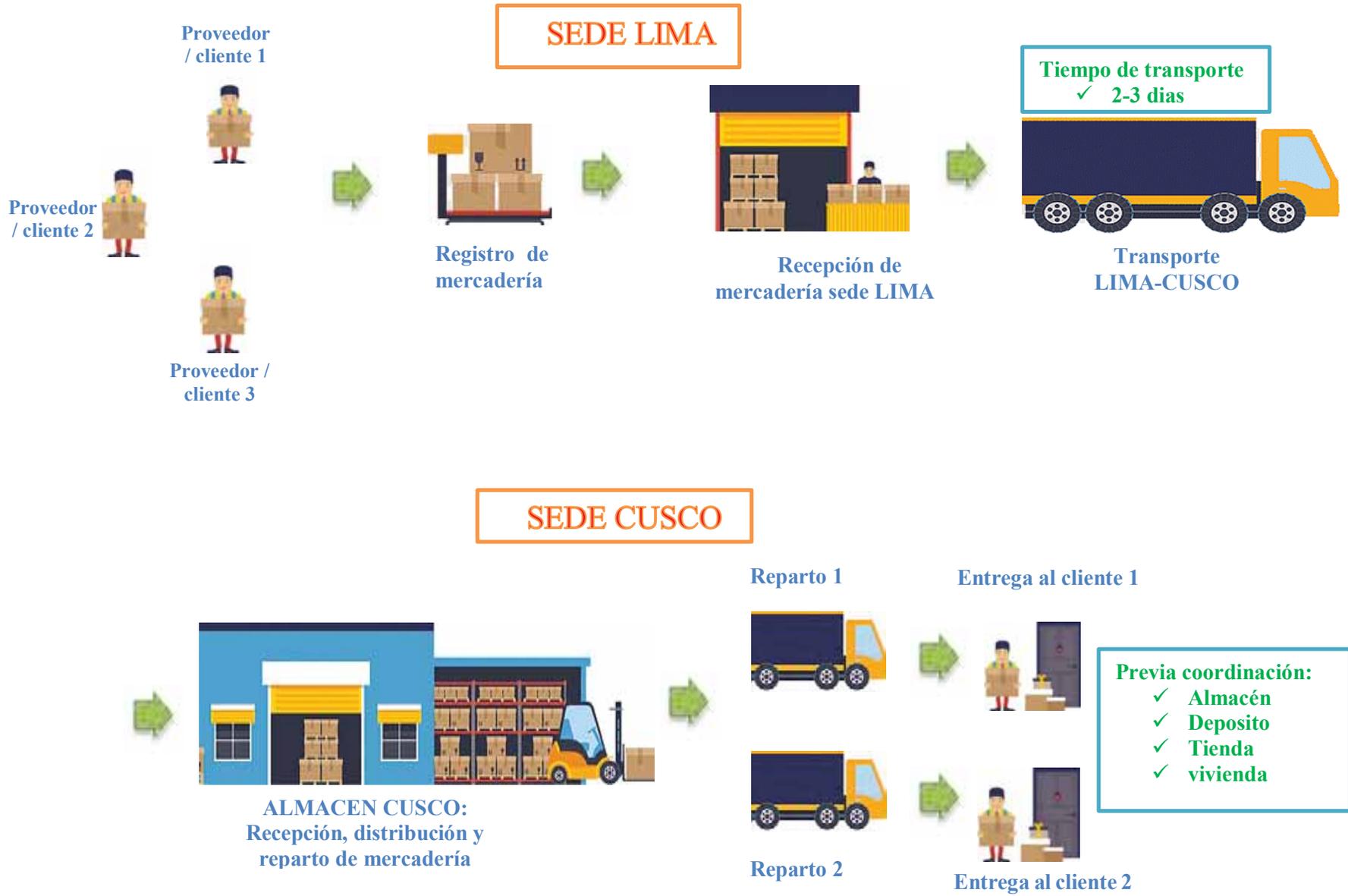
Actualmente somos una empresa reconocida por numerosos organismos de certificación (MEGA Certificaciones y Asesorías SAC, SGS, etc.) Disponemos de vehículos especiales y maquinaria monitorizada por GPS, y disponemos de todos los permisos y DGH exigidos por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y MAPTEL. Nuestro compromiso es brindar un servicio de primera clase y brindar servicios serios, seguros y que cumplan con las normas en el tiempo de entrega adecuado. El compromiso permanente de Grupo Choquequirao Cargo S.A.C. es mantener sus estándares de calidad, puntualidad y seguridad con cada cliente. Para ello, cuenta con un equipo de trabajo bien capacitado. La empresa comparte su éxito y crecimiento diario con las comunidades involucradas. Su objetivo es convertirse en la mejor empresa en brindar servicios integrales de transporte a nivel nacional.

3.1.9 Número De Trabajadores

- Gerente General: 1
- Personal Administrativo: 3
- Personal de cobranza: 3
- Personal de Operaciones: 13

GRUPO CHOQUEQUIRAO

Proceso Logístico



3.1.10 Nuestros Servicios

Dedicados al servicio logístico, mediante la cual brindamos soluciones integrales en transporte, almacenaje temporal, distribución, embalajes y servicios Courier's.

- Transporte de carga en general vía terrestre a nivel nacional.
- Transporte de productos (MAP-TEL).
- Transporte de paquetes tipo Courier a nivel nacional.
- Estiva y desestiba.

3.1.10.1 Tipos de Servicios

Transporte de Carga

Brindamos a las personas físicas y / o jurídicos servicios de alta calidad para el transporte de todo tipo de mercadería: paquetería, mercancía liviana y mercancía pesada, y entregamos la mercadería en el lugar requerido por el cliente, ya sea a su domicilio, almacén, empresa o su dirección designada.

- | | |
|------------------------------|---------------------------|
| ➤ Materiales de construcción | ➤ Librería - papelería |
| ➤ Equipos eléctricos | ➤ Ferretería |
| ➤ Muebles | ➤ Equipos para la minería |
| ➤ Plastiquería | ➤ Maquinaria Pesada |
| ➤ Textilería | |

Servicio Expreso para Empresas

Brindamos servicios directos para su empresa, específicamente para el traslado de su mercancía, utilizando una camioneta cerrada desde la puerta de origen de su empresa hasta la puerta de destino.

Mudanzas

Brindamos servicios seguros y de alta calidad durante el proceso de reubicación, con personal bien capacitado que recoge los productos desde su casa y brinda servicios personalizados a los destinos designados.

3.1.11 Nuestra Flota

Su carga merece un servicio de primera, es por ello que contamos con una amplia flota especialmente equipada para el transporte de carga pesada”

Contamos con vehículos de acuerdo a las necesidades del cliente, las cuales se encuentran equipadas con un sistema de comunicación satelital (GPS), con lo cual podemos garantizar el traslado seguro de su mercadería. Así mismo, todas las unidades están interconectadas con nuestra central de monitoreo, la cual nos permite brindar información a nuestros clientes en tiempo real.

Unidades con las que contamos:

- Camiones con plataforma de 30 TN.
- Camiones furgones de 15 y 30 TN.
- Camiones furgones de recojo y reparto de 4 y 2 TN.
- montacargas para una rápida descarga

3.1.12 Control de Flota Satelital

Todas las unidades empleadas, sean propias o subcontratadas, cuentan con dispositivos de rastreos satelital – GPS. Adicionalmente al equipo instalado en el vehículo, frecuentemente incluimos dispositivos adicionales, colocados estratégicamente dentro de cargar de alto valor, para garantizar la seguridad e integridad del despacho.

3.1.12.1 Características del Servicio de Control GPS

Uso de equipos de GPS vehicular / GPS portátil de alta tecnología y calidad:

- Permite conocer en tiempo real, ubicación exacta, parada, ruta, kilómetros, velocidad, motor en marcha.
- Le permite controlar y verificar el cumplimiento de rutas y asignaciones establecidas.
- Control de consumo de combustible y alerta temprana.
- Acceso en línea fácil y flexible a información e informes históricos a través de la red.
- Seguimiento continuo las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Alarmas inmediatas para situaciones de emergencia (botones de emergencia, sensores), accidentes, control de velocidad, aceleración, distancia, recorridos y entradas y salidas de áreas designadas

3.1.13 Políticas de Seguridad

GRUPO CHOQUEQUIRAO CARGO S.A.C se encuentra comprometido con la seguridad integral y el mejoramiento continuo de sus procesos, como parte de la cadena logística internacional, por lo tanto, el personal que labora cumple con procedimientos de seguridad establecidos y orientados para no verse involucrados en actos ilícitos de contrabando, narcotráfico, o terrorismo.

Pensando en la seguridad de los envíos encomendados por nuestros clientes, GRUPO CHOQUEQUIRAO CARGO S.A.C cuenta con pólizas de transporte terrestre para todas sus unidades, así como pólizas de Seguro de transportes de Carga abierta garantizado por las principales aseguradoras del país. Todas las unidades de GRUPO CHOQUEQUIRAO CARGO S.A.C son sometidas a periódicos mantenimiento por parte de los talleres oficiales de sus marcas, como Volvo, Mack, Scania, International entre otras.

Nuestros conductores cuentan con Licencia de Conducir A-3 y A-4, para transportar Materiales Peligrosos.

3.1.14 Nuestro Personal

Contamos con personal calificado y especializado para el manejo de cada una de las unidades, quienes han sido formados para una relación interpersonal, proactiva y de calidad.

3.1.14.1 Selección

Nuestro personal es seleccionado a través de exámenes médicos – pre ocupacionales, entrevista personal, revisión de antecedentes penales-judiciales y prueba de manejo.

Así mismo, el personal administrativo es calificado para realizar las labores encomendadas en las diferentes áreas.

3.1.14.2 Capacitación

EPP'S a nuestro personal, capacitaciones constantes en los temas de seguridad laboral del acuerdo a nuestro rubro.

Dada la responsabilidad compleja del personal que desarrolla, nuestro personal es sometido a constante capacitación con profesionales especializados dejando constancia escrita y personalizada de este.

3.2 Deficiencias en los Procesos Logísticos en la Empresa

3.2.1 Servicio al Cliente

Ésta se ha convertido en una de las áreas del sistema de logísticas más vitales. Se define como un conjunto de actividades interconectadas por el proveedor para que el cliente pueda recibir su pedido en el momento y lugar determinado. También se puede decir que el servicio al cliente es una de las principales herramientas de marketing con gran poder, debido a que los consumidores atendidos de manera pertinente son usuarios satisfechos y leales que volverán a comprar en el futuro.

En el cual podemos determinar las siguientes actividades:

- Generación de pedidos.
- Obtenga un pedido.
- Procesando orden.
- Entrega de productos básicos.
- Recogida y transporte de mercancías.

Los elementos del servicio al cliente son:

- Contacto rápido y suave.
- Reciba pedidos de manera rápida y eficiente
- Entregar la mercadería dentro del tiempo especificado.
- Infraestructura requerida para las operaciones logísticas.
- Manejo de reclamos y elogios.

En la empresa no se viene manejando adecuadamente estas actividades, lo cual se debe tomar en cuenta haciendo un análisis en algunas actividades, como en la generación del pedido, manejo de tiempos en la entrega de mercaderías, y también realizar una adecuada señalización y una mejora en los ambientes de sus almacenes.

3.2.2 Gestión de Inventarios

Otro proceso destacado en la logística está relacionado con el control de inventarios y la gestión de determinados productos. En esta gestión se aplican estrategias y métodos para hacer rentable y productiva la posesión de estos activos. Además, también permite la evaluación de dichos bienes y los procedimientos para la entrada y salida de bienes.

La gestión de inventario incluye tres operaciones básicas:

Custodia de las existencias. Se refiere al proceso requerido para integrar datos relacionados con el inventario físico de bienes a controlar. Estas tareas se pueden describir en detalle de la siguiente manera:

- Inventario físico.
- Auditoría de inventarios.
- Analizar el proceso de recepción y venta.
- Contador de Ciclos.

Análisis de los inventarios. Son todos análisis y cálculos realizados para definir si el inventario previamente determinado es el inventario que debe existir en la fábrica, siempre considerando la rentabilidad que estos productos pueden generar. Para ello, se pueden aplicar los siguientes métodos:

- Just in Time – Justo a Tiempo.

Planeación de los Inventarios. La empresa debe gestionar el correcto registro de la carga para una buena planificación, en el sector logístico debe determinar qué, cuánto y cuándo y/o productos deben ser transportados. Algunos métodos utilizados para realizar esta función son:

- MPS (Plan Maestro de Producción).
- Establecer una lista de verificación de seguridad basada en el nivel de servicio requerido
- MRP (planificación de recursos de fabricación).

En la empresa Grupo Choquequirao Cargo S.A.C. no cuentan con una planificación de inventarios en la toma de inventarios, auditoría de existencias, y no tienen un sistema adecuado para la toma de inventarios.

3.2.3 Almacenamiento

Es responsable de proteger las funciones de todos los productos básicos, y para este propósito, se deben implementar procedimientos de control y custodia de inventarios. Esta operación realmente controla y mantiene todos los activos de inventario. Al crear una política de almacenamiento, se debe definir un modelo de almacenamiento y un sistema de gestión.

- Entre las funciones que realizan los almacenes tenemos:

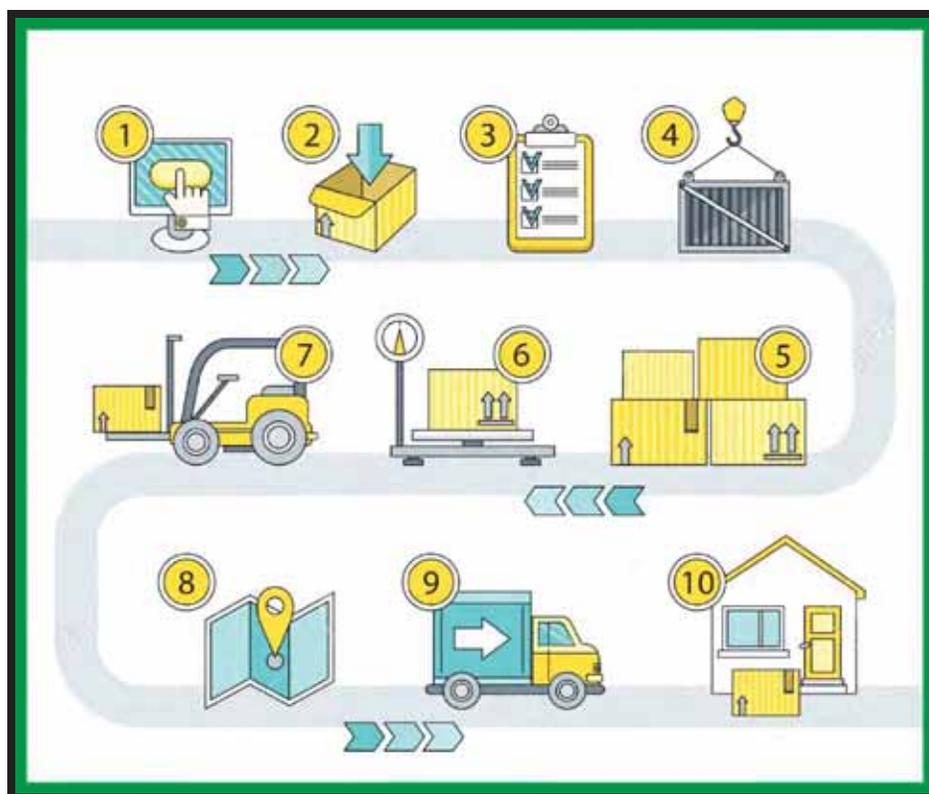
- Evitar el deterioro del material, el robo y el fuego.
- Permita que el personal autorizado acceda a los materiales almacenados y productos terminados.
- Informar continuamente al área de compras del stock real de materiales.
- Implementar minuciosamente el control de material (salida y entrada).
- Envíe las órdenes de compra de los clientes sin errores en el menor tiempo posible

En la empresa no cuenta con una adecuada distribución de ambientes, señalización, y no cuentan con los equipos adecuados para transportar y no existe ambientes para determinadas mercaderías.

3.2.4 Transporte y Distribución

Uno de los aspectos más destacados de la logística está netamente vinculado con el transporte, entendido como una forma de trasladar mercancías o personas de determinado lugar a otro. El transporte comercial moderno sirve al interés público y cubre todos los modos e infraestructuras que involucran el movimiento de materiales y sus servicios de entrega, procesamiento y recepción.

La empresa generalmente maneja el transporte terrestre. El transporte es fundamental para integrar el producto con el mercado. La siguiente figura muestra el proceso de fabricación:



1. Registro y/o Recepción de Mercaderías
2. Embalaje de Mercaderías
3. Toma de Inventarios de Mercaderías que Ingresan al Almacén
4. Custodia adecuada de mercaderías
5. Selección y organización de mercaderías
6. Registro de peso, tamaño y características de mercaderías
7. Transporte adecuado dentro de almacén y/o despacho de mercaderías
8. Seguimiento de la unidad de transporte
9. Entrega de mercaderías al cliente en lugar indicado y el tiempo pertinente.

Como se pudo apreciar en la empresa no existe una adecuada selección y clasificación de mercaderías, así mismo se tiene un problema con los tiempos de entrega de las mercaderías.

CAPITULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.

En el desarrollo de este capítulo de la investigación, analizaremos las encuestas realizadas a los trabajadores de la Empresa Grupo Choquequirao Cargo S.A.C en la Ciudad del Cusco, 2018 y la entrevista realizada al Gerente General, y posteriormente seguiremos con el análisis e interpretación de los datos obtenidos.

4.1 Resultados de las Encuestas a los Trabajadores

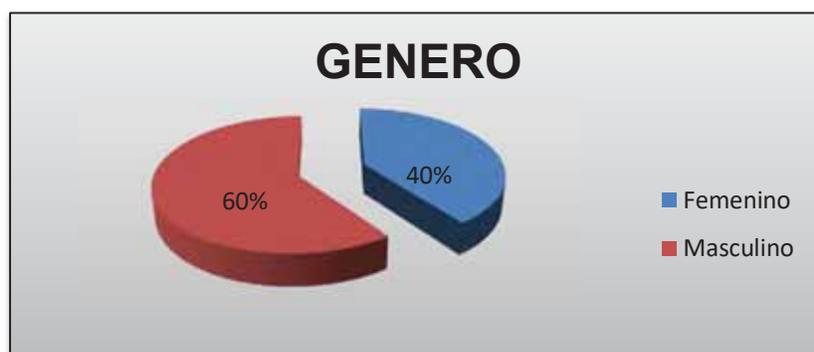
A. Datos Generales de los trabajadores de la Empresa Grupo Choquequirao Cargo S.A.C en la Ciudad del Cusco, 2018.

Tabla 1 Género de los trabajadores encuestados de la Empresa Grupo Choquequirao Cargo S.A.C en la Ciudad del Cusco, 2018.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Femenino	8	40	40.00%	40.00
Masculino	12	60	60.00%	100.00
Total	20	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas

Figura 2 Género de los trabajadores encuestados de la Empresa Grupo Choquequirao Cargo S.A.C en la Ciudad del Cusco, 2018



Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas

INTERPRETACIÓN:

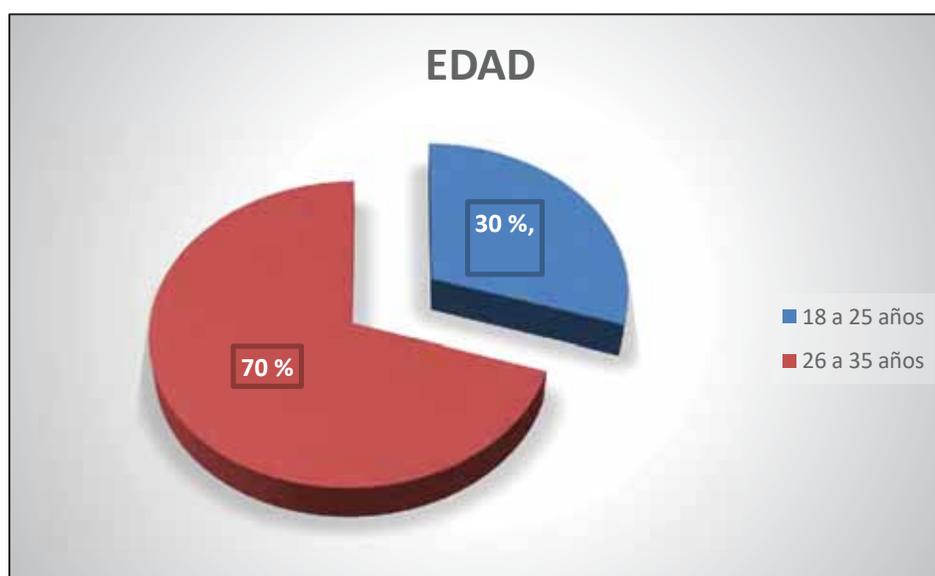
En la figura sobre el género de los trabajadores se puede observar que un 40 % de los trabajadores es femenino, mientras que un 60 % corresponden al sexo masculino.

Tabla 2 *Edad de los trabajadores encuestados de la Empresa Grupo Choquequirao Cargo S.A.C en la Ciudad del Cusco, 2018*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
18 a 25 años	6	30	30.0%	30.00
26 a 35 años	14	70	70.0%	100.00
Total	20	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas

Figura 3 *Edad de los trabajadores encuestados de la Empresa Grupo Choquequirao Cargo S.A.C en la Ciudad del Cusco, 2018*



Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas

INTERPRETACIÓN:

En la figura sobre la edad de los trabajadores de la empresa se puede observar que un 30% de trabajadores de la empresa tienen una edad de 18 a 25 años, mientras que un 70 % restante tiene una edad de 26 a 35 años dentro de la empresa.

DIMENSIÓN: INVENTARIOS

Tabla 3 ¿Existe algún tipo de selección de cada producto para la transacción (productos frágiles, pesado, livianos)?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	4	20	20.0%	20.00
casi siempre	10	50	50.0%	50.00
A veces	4	20	20.0%	20.00
Casi nunca	2	10	10.0%	10.00
Total	20	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas

Figura 5 ¿Existe algún tipo de selección de cada producto para la transacción (productos frágiles, pesado, livianos)?



Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas

INTERPRETACIÓN: En la figura se observa que si existe algún tipo de selección de cada producto para la transacción (productos frágiles, pesado, livianos) se obtuvo los siguientes resultados, un 50% respondieron que casi siempre, un 20% respondieron que siempre, un 20% respondieron que a veces y el 10% respondieron casi nunca.

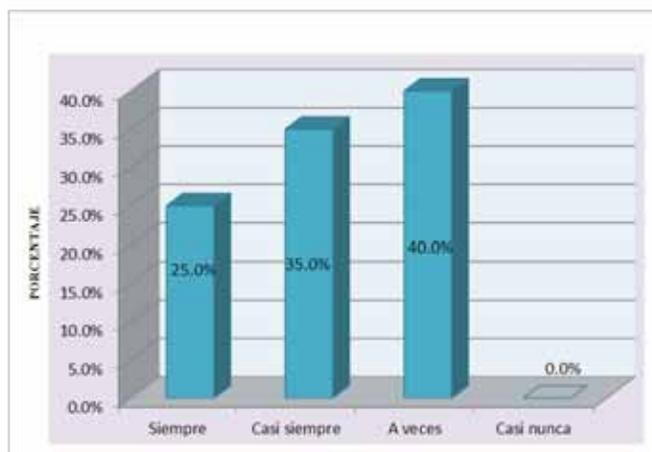
ANÁLISIS: De los datos obtenidos para el análisis que si existe algún tipo de selección de cada producto para la transacción (productos frágiles, pesado, livianos), es decir que se realiza una buena organización de las mercaderías por parte de la empresa.

Tabla 4 ¿la empresa realiza negociaciones con el cliente cuando se presenta algún requerimiento de atención especial como el manejo de precios, destinos, lugar de entrega u algún reclamo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	5	25	25.0%	25.00
Casi siempre	7	35	35.0%	60.00
A veces	8	40	40.0%	100.00
Casi nunca	0	0	0.0%	100.00
Total	20	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas

Figura 4 ¿la empresa realiza negociaciones con el cliente cuando se presenta algún requerimiento de atención especial como el manejo de precios, destinos, lugar de entrega u algún reclamo?



Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas

INTERPRETACIÓN: En la tabla se puede observar que el 25% indican que la empresa siempre realiza negociaciones con el cliente cuando se presenta algún requerimiento de atención especial como el manejo de precios, destinos, lugar de entrega u algún reclamo, sin embargo, el 35 % indico que casi siempre, el 40% dijo que a veces y el 00 % indico que casi nunca.

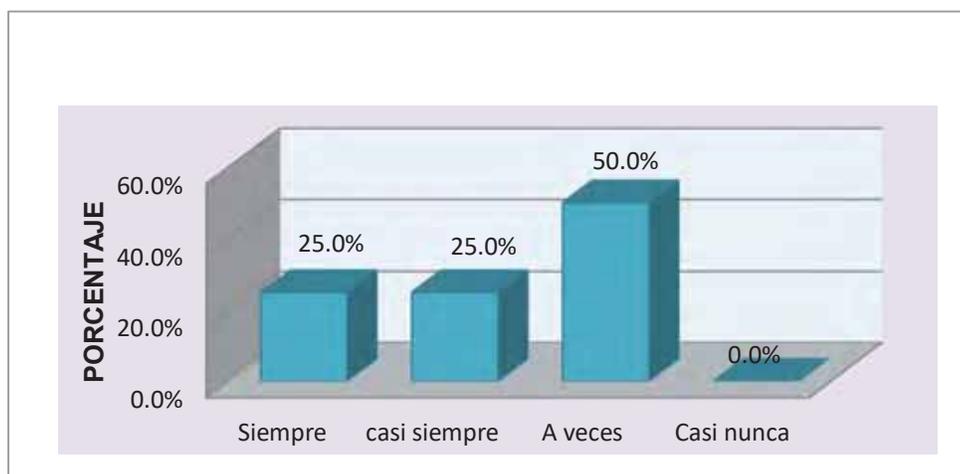
ANÁLISIS: De los datos obtenidos para el análisis se puede decir que la empresa no logra atender al cien por ciento los requerimientos (negociaciones con el cliente cuando se presenta algún requerimiento de atención especial como el manejo de precios, destinos, lugar de entrega) y reclamos que el cliente solicita.

Tabla 5 Existe un adecuado acondicionamiento y clasificación de mercaderías durante la recepción.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	5	25	25.0%	25.00
casi siempre	5	25	25.0%	25.00
A veces	10	50	50.0%	50.00
Casi nunca	0	0	0.0%	0.00
Total	20	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas

Figura 5 Existe un adecuado acondicionamiento y clasificación de mercaderías durante la recepción.



Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas

INTERPRETACIÓN: En la figura sobre si existe un adecuado acondicionamiento y clasificación de mercaderías durante la recepción. se obtuvo los siguientes resultados: Un 50% respondió que a veces se realiza un acondicionamiento y clasificación de mercaderías mientras que el 25% respondió siempre y casi siempre.

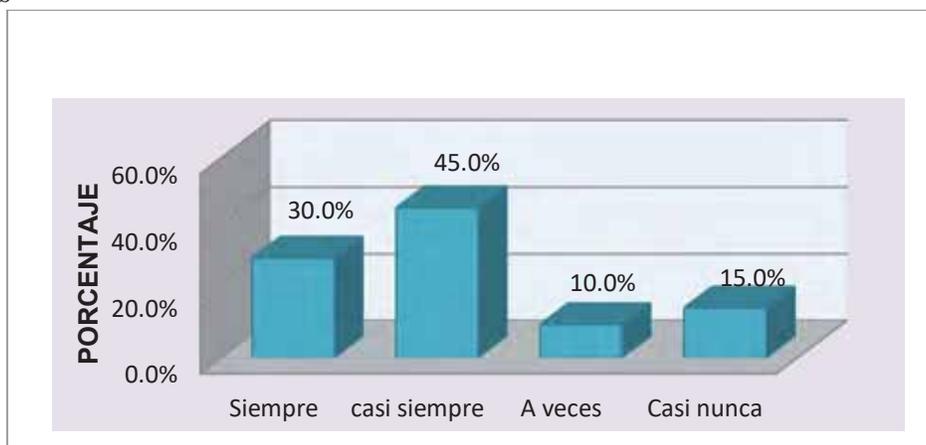
ANÁLISIS: De los datos obtenidos para el análisis se puede afirmar que casi siempre se realiza un adecuado acondicionamiento y clasificación de mercaderías durante la recepción, el cual nos indica que no hay un control continuo sobre este servicio.

Tabla 6 La empresa maneja un control adecuado de inventario durante el despacho de mercaderías

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	6	30	30.0%	30.00
casi siempre	9	45	45.0%	45.00
A veces	2	10	10.0%	10.00
Casi nunca	3	15	15.0%	15.00
Total	20	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas

Figura 6 La empresa maneja un control adecuado de inventario durante el despacho de mercaderías



Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas

INTERPRETACIÓN: En la figura para el control de partidas Ud. maneja algún tipo de registro de control de los productos en el despacho se obtuvieron los siguientes resultados: Un 45% respondió que casi siempre se maneja algún tipo de registro de control, un 30% respondió que siempre, un 15% casi nunca y un 10% a veces.

ANÁLISIS: De los datos obtenidos para el análisis se puede afirmar que casi siempre el personal maneja algún tipo de registro de control de los productos en transacción, dando la

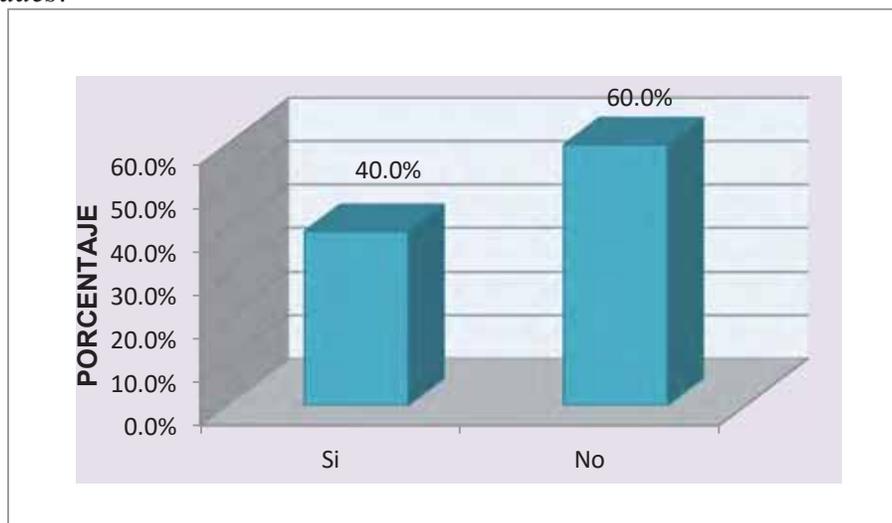
impresión que se cumple regularmente con las medidas de control para la distribución de los productos.

Tabla 7 ¿El sistema de inventarios que utiliza la empresa es el adecuado, según las exigencias de sus necesidades?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Si	8	40	40.0%	40.00
No	12	60	60.0%	60.00
Total	20	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas

Figura 7 ¿El sistema de inventarios que utiliza la empresa es el adecuado, según las exigencias de sus necesidades?



Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas.

INTERPRETACIÓN: En la figura si el sistema de inventarios que utiliza la empresa es el adecuado, según las exigencias de sus necesidades obtuvo los siguientes resultados: Un 60% respondió que no y un 40% respondió que sí es el adecuado.

ANÁLISIS: De los datos obtenidos para el análisis se puede afirmar que la empresa no maneja un adecuado sistema de inventarios, según las exigencias de sus necesidades.

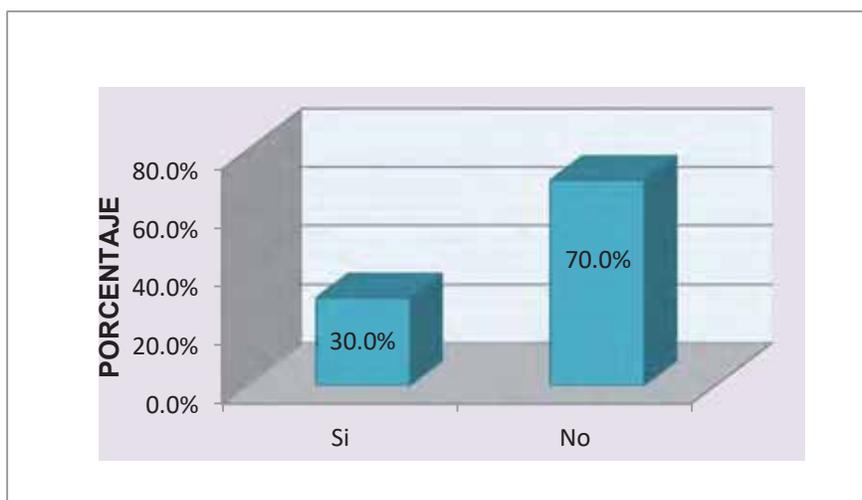
DIMENSIÓN: ALMACÉN

Tabla 8 ¿los almacenes de la empresa son los adecuados y tienen la capacidad para almacenar las cantidades de mercaderías que se recepciona?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Si	6	30	30.0%	30.00
No	14	70	70.0%	70.00
Total	20	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas

Figura 8 ¿los almacenes de la empresa son los adecuados y tienen la capacidad para almacenar las cantidades de mercaderías que se recepciona?



Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas

INTERPRETACIÓN: En la figura sobre como considera que los almacenes utilizados por la empresa son los adecuados se obtuvo los siguientes resultados. Un 70% respondió no son los adecuados, un 30% respondió si es el adecuado.

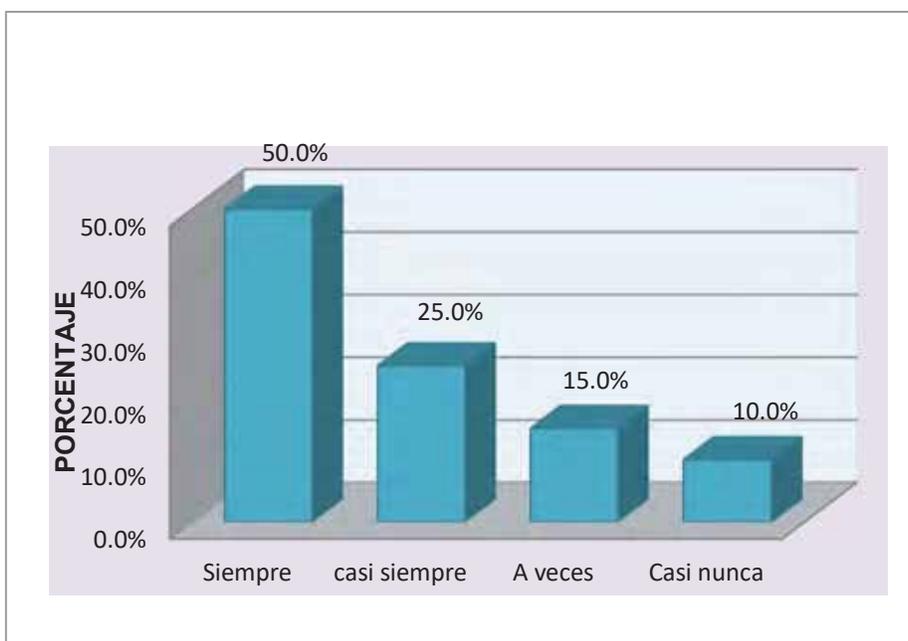
ANÁLISIS: De los datos obtenidos podemos afirmar que los almacenes de la empresa no son los adecuados ya que no cuentan con la capacidad para almacenar las mercaderías que se recepcionan.

Tabla 9 Las instalaciones que cuenta la empresa son seguras y confiables para custodiar las mercaderías

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	10	50	50.0%	50.00
casi siempre	5	25	25.0%	25.00
A veces	3	15	15.0%	15.00
Casi nunca	2	10	10.0%	10.00
Total	20	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas

Figura 9 Las instalaciones que cuenta la empresa son seguras y confiables para custodiar las mercaderías



Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas

INTERPRETACIÓN: En la tabla se puede observar que el 50% de la población manifestó que, siempre las instalaciones de la empresa son seguras y confiables, el 25% manifestó casi siempre, de otro lado el 15% manifestó que a veces, y el 10% respondieron casi nunca.

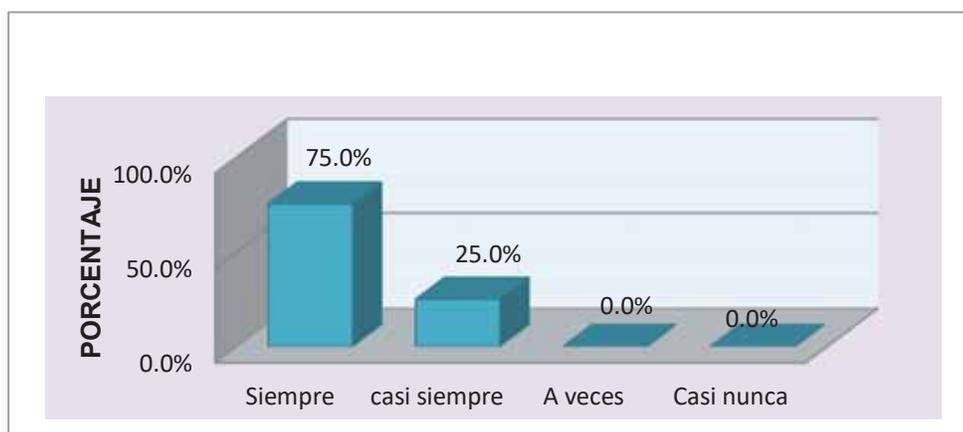
ANÁLISIS: De los datos obtenidos para el análisis se puede afirmar que las instalaciones que cuenta la empresa son seguras y confiables para custodiar las mercaderías.

Tabla 10 ¿La empresa constantemente coordina las condiciones del servicio de transporte (tiempos de entrega, precios, lugar de entrega), con sus clientes?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	15	75	75.0%	75.00
casi siempre	5	25	25.0%	25.00
A veces	0	0	0.0%	0.00
Casi nunca	0	0	0.0%	0.00
Total	20	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas

Figura 10 ¿La empresa constantemente coordina las condiciones del servicio de transporte (tiempos de entrega, precios, lugar de entrega), con sus clientes?



Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas

INTERPRETACIÓN: En la figura la empresa usualmente coordina las condiciones del servicio de transporte (tiempos de entrega, precios, lugar de entrega), con sus clientes se obtuvo los siguientes resultados: Un 75% de trabajadores respondieron que siempre realizan una coordinación previa a cerca de las condiciones del servicio, un 25% casi siempre y un 0% respondieron a veces y casi nunca.

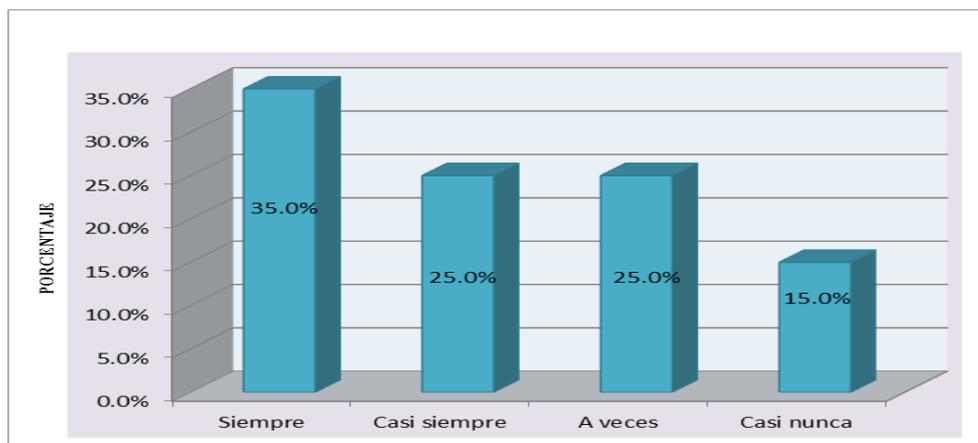
ANÁLISIS: De los datos obtenidos para el análisis se puede afirmar que la empresa constantemente coordina las condiciones del servicio de transporte (tiempos de entrega, precios, lugar de entrega), con sus clientes y que también manejan un buen registro de ello, la empresa está pendiente de satisfacer a sus clientes de la mejor manera y en tiempos oportunos.

Tabla 11 ¿Existe un tipo de clasificación o codificación de mercaderías para facilitar el almacenamiento y la ubicación de estas al momento de la distribución?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	7	35	35.0%	35.00
Casi siempre	5	25	25.0%	60.00
A veces	5	25	25.0%	85.00
Casi nunca	3	15	15.0%	100.00
Total	20	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas

Figura 11 ¿Existe un tipo de clasificación o codificación de mercaderías para facilitar el almacenamiento y la ubicación de estas al momento de la distribución?



Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas

INTERPRETACIÓN: En la tabla se puede observar que el 35% indican que existe un tipo de clasificación o codificación de mercaderías para facilitar el almacenamiento y la ubicación de estas al momento de la distribución, sin embargo, el 35 % indico que casi siempre, el 25% dijo que a veces y el 15 % indico que casi nunca.

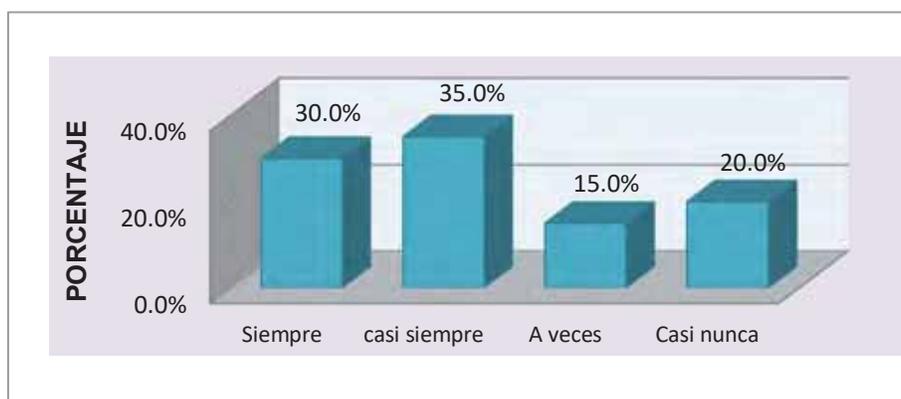
ANÁLISIS: De los datos obtenidos para el análisis se puede decir que no es constante el uso de un tipo de clasificación o codificación de mercaderías para facilitar el almacenamiento y la ubicación de estas al momento de la distribución.

Tabla 12 ¿Los equipos como montacargas, estanterías, pallets que se manejan son los adecuados y se encuentran en buenas condiciones para realizar las actividades en el almacén?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	6	30	30.0%	30.00
casi siempre	7	35	35.0%	35.00
A veces	3	15	15.0%	15.00
Casi nunca	4	20	20.0%	20.00
Total	20	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas

Figura 12 Los equipos como montacargas, estanterías, pallets que se manejan son los adecuados y se encuentran en buenas condiciones para realizar las actividades en el almacén



Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas

INTERPRETACIÓN: En la tabla se puede observar que el 35% de la población manifestó que, casi siempre cuentan con el equipos y herramientas necesarios para la manipulación de mercaderías, de otro lado el 30% indico que siempre, el 20% casi nunca y el 15% respondieron a veces.

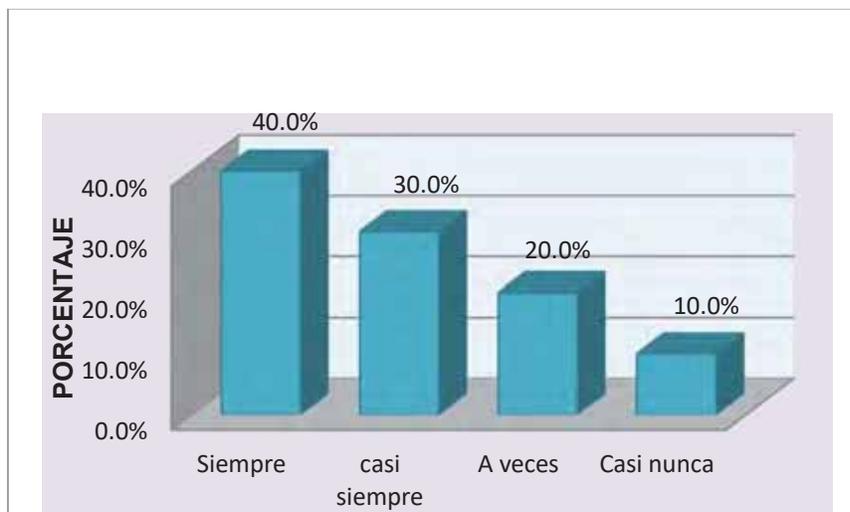
ANÁLISIS: De los datos obtenidos para el análisis se puede afirmar que casi siempre cuentan con equipos como montacargas, estanterías y pallets que maneja la empresa son de acuerdo a las actividades que realiza y se encuentran en buenas condiciones para realizar actividades en el almacén.

Tabla 13 ¿La ubicación de los ambientes de la empresa está diseñada estratégicamente de acuerdo a sus operaciones y exigencias?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	8	40	40.0%	40.00
casi siempre	6	30	30.0%	30.00
A veces	4	20	20.0%	20.00
Casi nunca	2	10	10.0%	10.00
Total	20	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas

Figura 13 La ubicación de los ambientes de la empresa está diseñada estratégicamente de acuerdo a sus operaciones y exigencias.



Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas

INTERPRETACIÓN: En la tabla se puede observar que el 40% indican que siempre tienen la ubicación de los ambientes de la empresa está diseñada estratégicamente de acuerdo a sus operaciones y exigencias, el 30% casi siempre, 20% a veces y el 10% respondieron casi nunca.

ANÁLISIS: De los datos obtenidos para el análisis se puede afirmar que la ubicación de los ambientes de la empresa está diseñada estratégicamente de acuerdo a sus operaciones y exigencias.

DIMENSIÓN: TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN

Tabla 14 ¿El costo/tarifa que maneja por su servicio está bien planificado y analizado de acuerdo al mercado y las necesidades de sus clientes?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	8	40	40.0%	40.00
casi siempre	5	25	25.0%	25.00
A veces	5	25	25.0%	25.00
Casi nunca	2	10	10.0%	10.00
Total	20	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas

Figura 14 El costo/tarifa que maneja por su servicio está bien planificado y analizado de acuerdo al mercado y las necesidades de sus clientes



Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas

INTERPRETACIÓN: En la tabla se puede observar que el 40% de la población manifestó que, siempre la empresa maneja el costo/tarifa de forma planificada y acorde al mercado, el 25% indicó casi siempre y a veces y el 10% respondieron casi nunca.

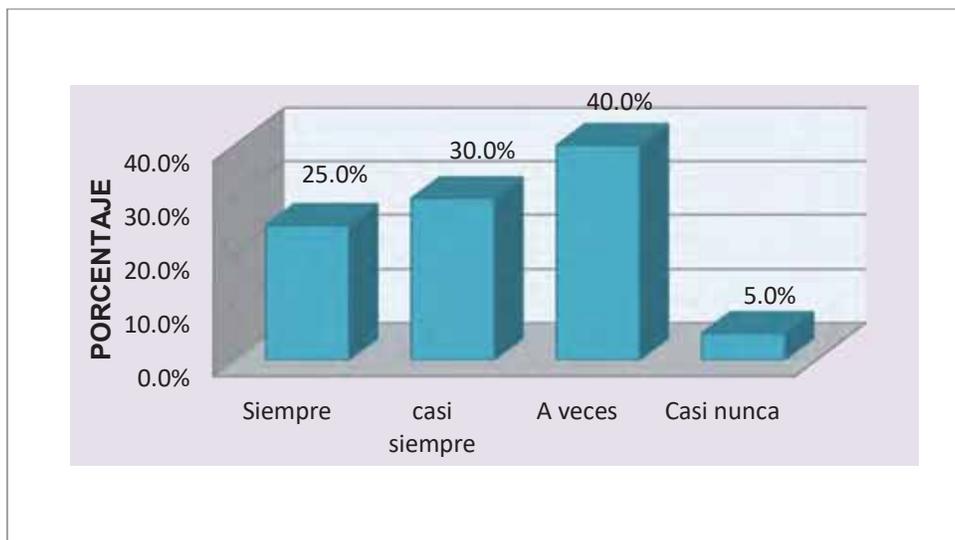
ANÁLISIS: De los datos obtenidos para el análisis se puede afirmar que el costo/tarifa es el adecuado y de forma planificada y acorde al mercado.

Tabla 15 ¿Cree usted que la empresa tiene un plan de contingencia en el manejo de tiempos, es decir en la variación de las fechas de entregas y retrasos y se llega a un buen acuerdo con sus clientes.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	5	25	25.0%	25.00
casi siempre	6	30	30.0%	30.00
A veces	8	40	40.0%	40.00
Casi nunca	1	5	5.0%	5.00
Total	20	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas

Figura 15 ¿Cree usted que la empresa tiene un plan de contingencia en el manejo de tiempos, es decir en la variación de las fechas de entregas y retrasos y se llega a un buen acuerdo con sus clientes?



Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas

INTERPRETACIÓN: En la tabla se puede observar que el 40% de la población manifestó que, a veces la empresa cuenta con un plan de contingencia en manejo de tiempos, el 30% casi siempre, el 25% siempre y el 5% respondieron casi nunca.

ANÁLISIS: De los datos obtenidos para el análisis se puede afirmar que a veces se maneja un plan de contingencia en el manejo de tiempos los cuales no es una ventaja para la empresa.

Tabla 16 ¿La entrega y manejo de mercaderías al cliente es rápido y oportuno de acuerdo a las condiciones pactadas?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	4	20	20.0%	20.00
casi siempre	6	30	30.0%	30.00
A veces	5	25	25.0%	25.00
Casi nunca	5	25	25.0%	25.00
Total	20	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas

Figura 16 ¿La entrega y manejo de mercaderías al cliente es rápido y oportuno de acuerdo a las condiciones pactadas?



Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas

INTERPRETACIÓN: En la tabla se puede observar que el 30% de la población manifestó que, casi siempre la entrega y manejo de mercaderías al cliente es rápido y oportuno, de otro lado el 25% manifestó que a veces y casi nunca y el 20% respondió siempre.

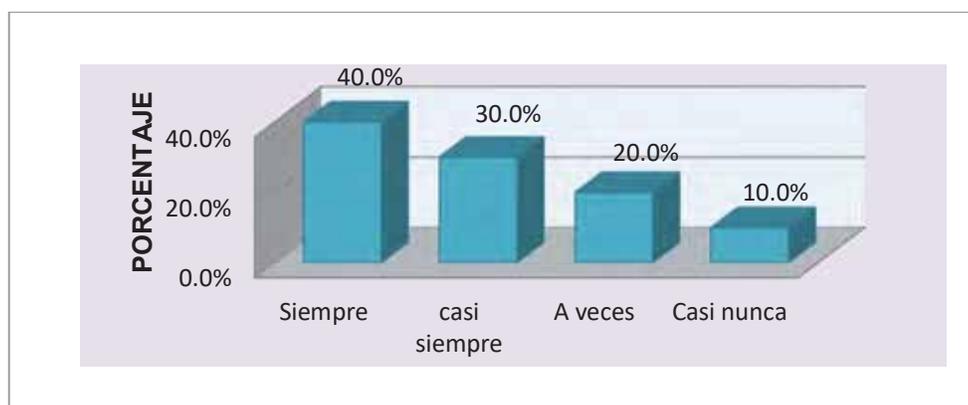
ANÁLISIS: De los datos obtenidos para el análisis se puede afirmar que casi siempre se entrega y maneja las mercaderías al cliente rápida y oportuna de acuerdo a las condiciones pactadas.

Tabla 17 ¿El control y monitoreo que realiza la empresa en sus actividades de transporte y distribución son los adecuados, garantizando el cumplimiento de las mismas?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	8	40	40.0%	40.00
casi siempre	6	30	30.0%	70.00
A veces	4	20	20.0%	90.00
Casi nunca	2	10	10.0%	100.00
Total	20	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas

Figura 17 ¿El control y monitoreo que realiza la empresa en sus actividades de transporte y distribución son los adecuados, garantizando el cumplimiento de las mismas?



Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas

INTERPRETACIÓN: En la tabla se puede observar que el 40% manifestó que, siempre se maneja el control y monitoreo de las actividades, el 30% casi siempre, 20% a veces y el 10% respondió casi nunca.

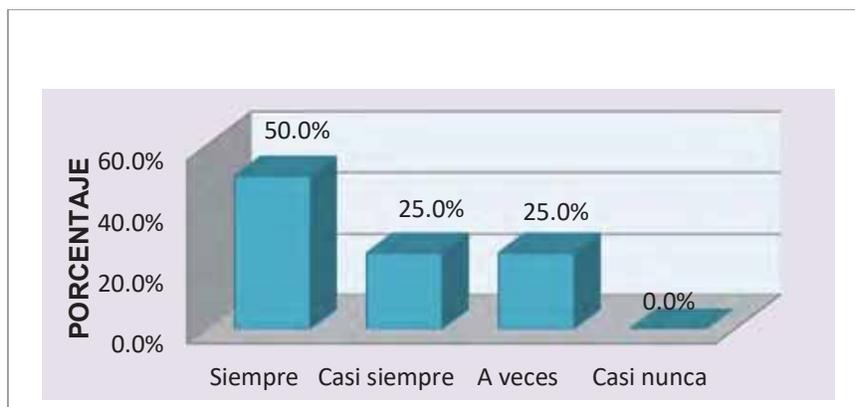
ANÁLISIS: De los datos obtenidos para el análisis se puede afirmar que siempre existe el control y monitoreo que realiza la empresa en sus actividades de transporte y distribución son los adecuados por lo que se garantizan el cumplimiento de todos los compromisos de transporte y distribución.

Tabla 18 ¿Los vehículos que usa la empresa para el transporte y distribución de mercaderías cuentan con un sistema de monitoreo (GPS) y permisos requeridos por el MTC, así como MAPTEL, DGH u otros?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	10	50	50.0%	50.00
Casi siempre	5	25	25.0%	25.00
A veces	5	25	25.0%	25.00
Casi nunca	0	0	0.0%	0.00
Total	20	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas

Figura 18 ¿Los vehículos que usa la empresa para el transporte y distribución de mercaderías cuentan con un sistema de monitoreo (GPS) y permisos requeridos por el MTC, así como MAPTEL, DGH u otros?



Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas.

INTERPRETACIÓN: En la tabla se puede observar que el 50% de los trabajadores encuestados de la empresa indicaron que los vehículos que usa la empresa para en transporte y distribución de mercaderías siempre cuentan con un sistema de monitoreo (GPS) y permisos requeridos por el MTC, así como MAPTEL, DGH u otros, sin embargo, el 25% indico que casi nunca y el otro 25% dijo que a veces.

ANÁLISIS: De los datos obtenidos para el análisis se puede afirmar que los vehículos de la empresa Grupo Choquequirao Cargo S.A.C. cuenta con un sistema de monitoreo (GPS) y permisos requeridos por el MTC, así como MAPTEL, DGH y otros, sin embargo, los vehículos que son

contratados para temporadas altas no siempre cuentan con estos permisos ni con un sistema de monitoreo.

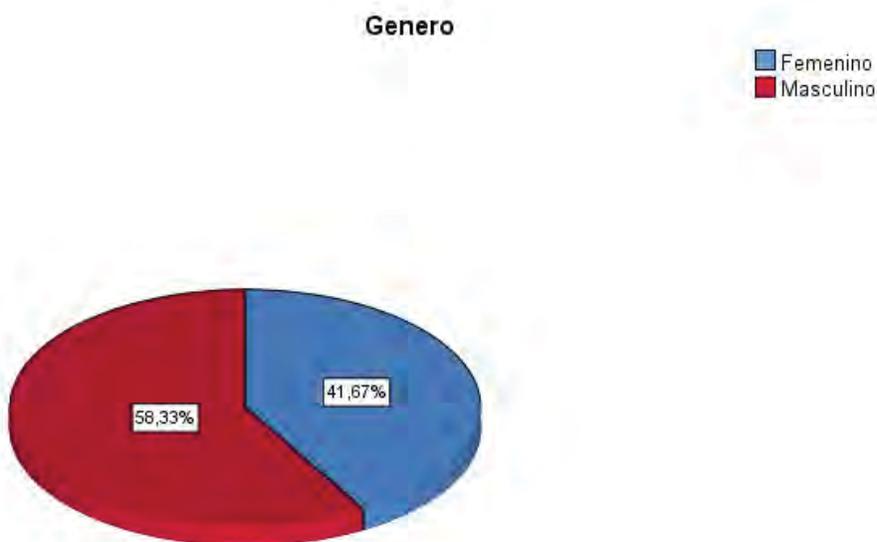
4.2 Resultados de las Encuestas a los clientes

Tabla 19 Genero de los clientes encuestados de la Empresa Grupo Choquequirao Cargo S.A.C en la Ciudad del Cusco, 2018

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Femenino	25	41,7	41,7	41,7
Masculino	35	58,3	58,3	58,3
Total	60	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas

Figura 19 Genero de los clientes encuestados de la Empresa Grupo Choquequirao Cargo S.A.C en la Ciudad del Cusco, 2018



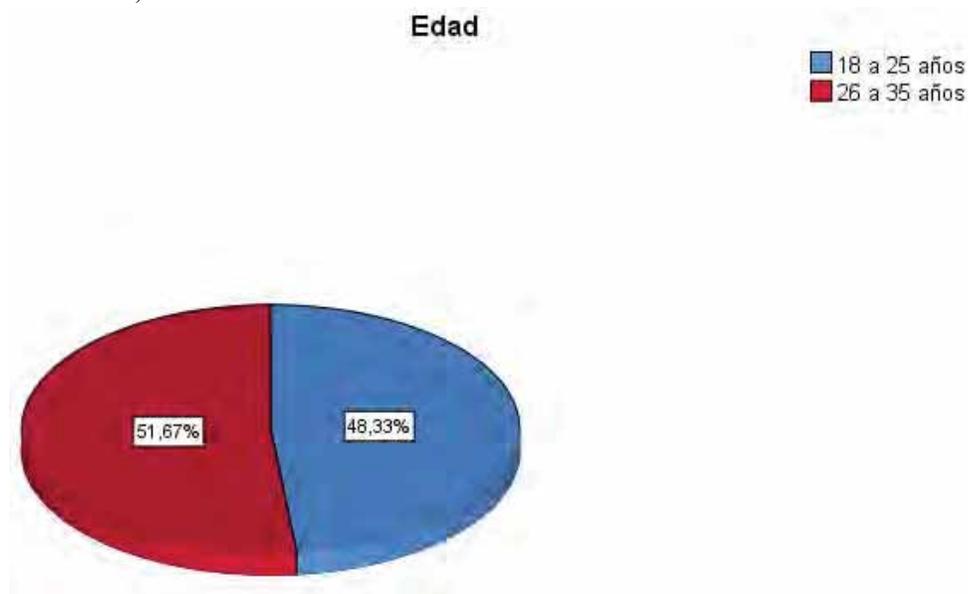
INTERPRETACIÓN: En la tabla se puede observar que el 58,3% de los clientes encuestados de la empresa son de género masculino, y el 41,7% son de género femenino.

Tabla 20 Edad de los clientes encuestados de la Empresa Grupo Choquequirao Cargo S.A.C en la Ciudad del Cusco, 2018

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Menos de 35 años	29	48,3	48,3	48,3
Mayor de 35 años	31	51,7	51,7	100,0
Total	60	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas

Figura 20 Edad de los clientes encuestados de la Empresa Grupo Choquequirao Cargo S.A.C en la Ciudad del Cusco, 2018



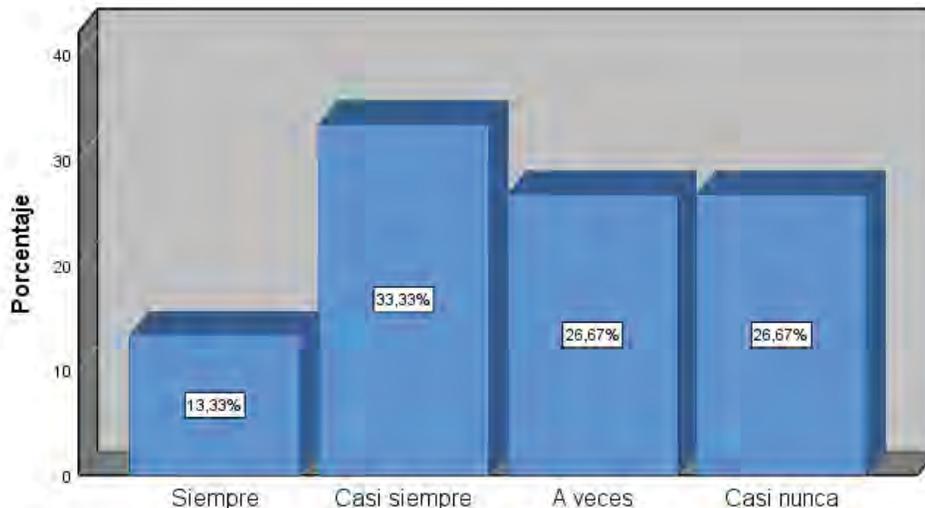
INTERPRETACIÓN: En la tabla se puede observar que el 51,67% de los clientes encuestados de la empresa indicaron ser mayor de 35 años y el 48,3 tienen menos de 35 años.

Tabla 21 ¿la empresa brinda algún servicio de seguro cuando se presenta algún desperfecto, accidentes, deterioro, y otros en las mercaderías?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	8	13,3	13,3	13,3
Casi siempre	20	33,3	33,3	46,7
A veces	16	26,7	26,7	73,3
Casi nunca	16	26,7	26,7	100,0
Total	60	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas

Figura 21 ¿la empresa brinda algún seguro cuando se presenta algún desperfecto, accidentes, deterioro, y otros en las mercaderías?



INTERPRETACIÓN: En la tabla se puede observar que el 33,33% de los clientes encuestados indicaron casi siempre la empresa realiza la empresa brinda algún seguro cuando se presenta algún desperfecto, accidentes, deterioro, y otros en las mercaderías, 26,67% a veces y casi nunca y finalmente 13,33% siempre.

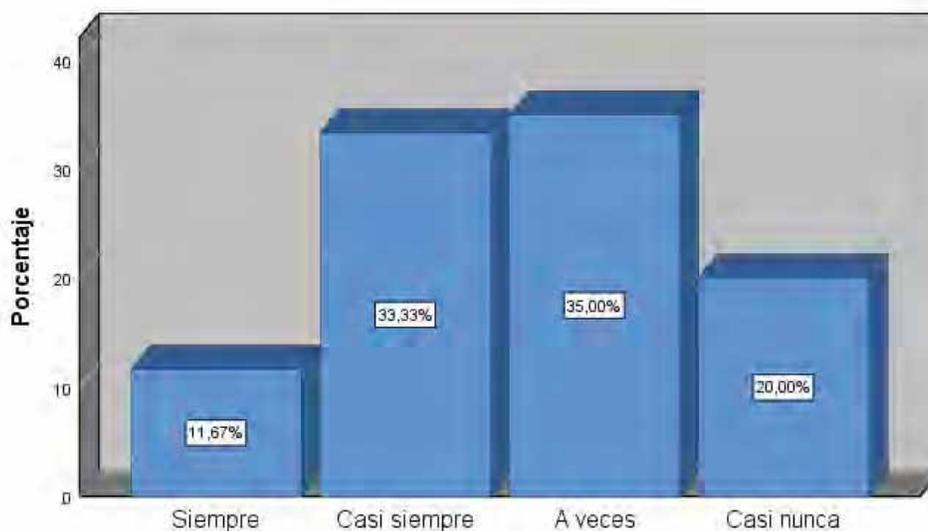
ANÁLISIS: De los datos obtenidos para el análisis se puede afirmar la empresa casi siempre la empresa brinda algún seguro cuando se presenta algún desperfecto, accidentes, deterioro

Tabla 22 ¿Los aspectos que considera fundamentales al momento de elegir un tipo de transporte para la logística son: velocidad, capacidad, seguridad, otro?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	7	11,7	11,7	11,7
Casi siempre	20	33,3	33,3	45,0
A veces	21	35,0	35,0	80,0
Casi nunca	12	20,0	20,0	100,0
Total	60	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas

Figura 22 ¿Los aspectos que considera fundamentales al momento de elegir un tipo de transporte para la logística son: velocidad, capacidad, seguridad, otro?



INTERPRETACIÓN: En la tabla se puede observar que el 35% de los clientes encuestados indicaron que a veces los aspectos que considera fundamentales al momento de elegir un tipo de transporte para la logística son: velocidad, capacidad, seguridad, otros, el 33.33% indicaron casi siempre, el 20% indicaron casi nunca y finalmente 11,67% indicaron siempre.

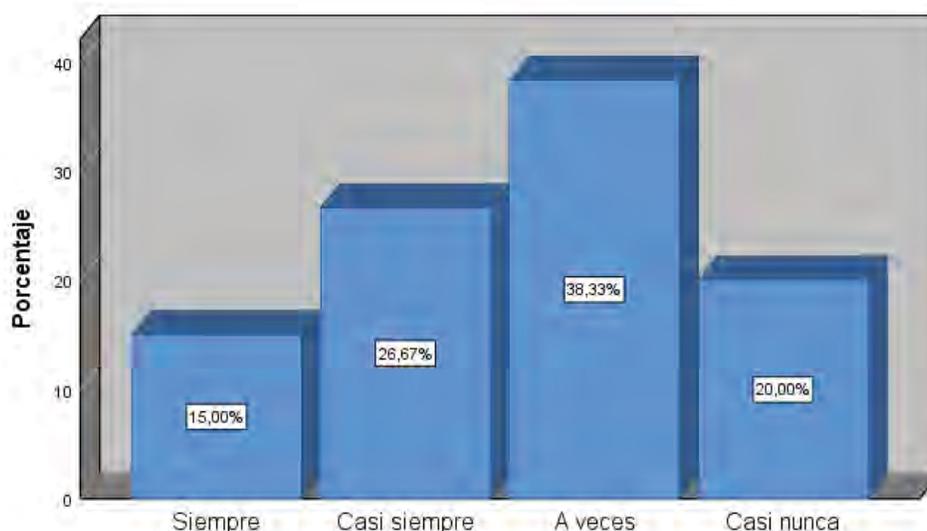
ANÁLISIS: De los datos obtenidos para el análisis se puede afirmar a veces los aspectos que considera fundamentales al momento de elegir un tipo de transporte para la logística son: velocidad, capacidad, seguridad, otros

Tabla 23 Las instalaciones que cuenta la empresa son seguras y confiables para custodiar las mercaderías

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	9	15,0	15,0	15,0
Casi siempre	16	26,7	26,7	41,7
A veces	23	38,3	38,3	80,0
Casi nunca	12	20,0	20,0	100,0
Total	60	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas

Figura 23 Las instalaciones que cuenta la empresa son seguras y confiables para custodiar las mercaderías



INTERPRETACIÓN: En la tabla se puede observar que el 38.33% de los clientes encuestados indicaron que a veces las instalaciones que cuenta la empresa son seguras y confiables para custodiar las mercaderías, el 26,67% indicaron casi siempre, el 20% indicaron casi nunca y finalmente 15% indicaron siempre.

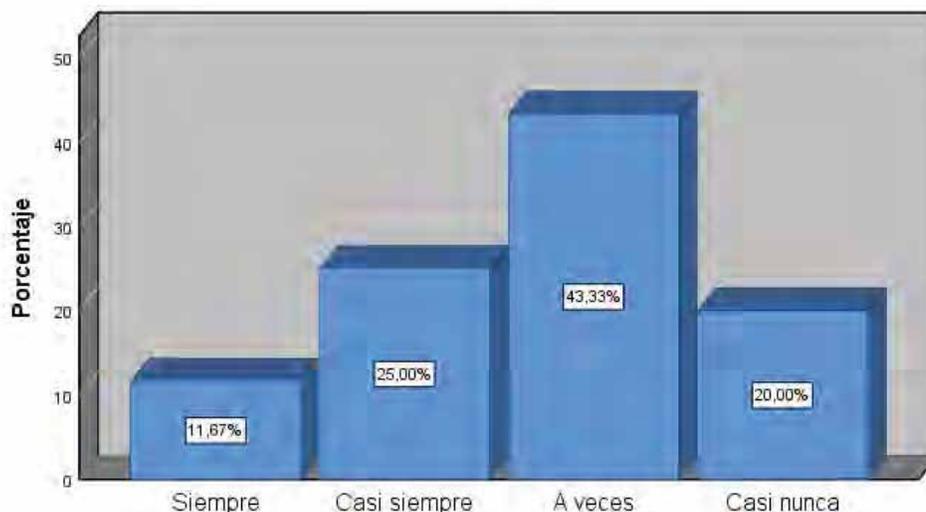
ANÁLISIS: De los datos obtenidos para el análisis se puede afirmar a veces las instalaciones que cuenta la empresa son seguras y confiables para custodiar las mercaderías.

Tabla 24 *La empresa constantemente coordina las condiciones del servicio de transporte (tiempos de entrega, precios, lugar de entrega).*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	7	11,7	11,67	11,7
Casi siempre	15	25,0	25,0	36,7
A veces	26	43,3	43,3	80,0
Casi nunca	12	20,0	20,0	100,0
Total	60	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas

Figura 24 *La empresa constantemente coordina las condiciones del servicio de transporte (tiempos de entrega, precios, lugar de entrega).*



INTERPRETACIÓN: En la tabla se puede observar que el 43.33% de los clientes encuestados indicaron que a veces la empresa constantemente coordina las condiciones del servicio de transporte (tiempos de entrega, precios, lugar de entrega), el 25% indicaron casi siempre, el 20% indicaron casi nunca y finalmente 11.67% indicaron siempre.

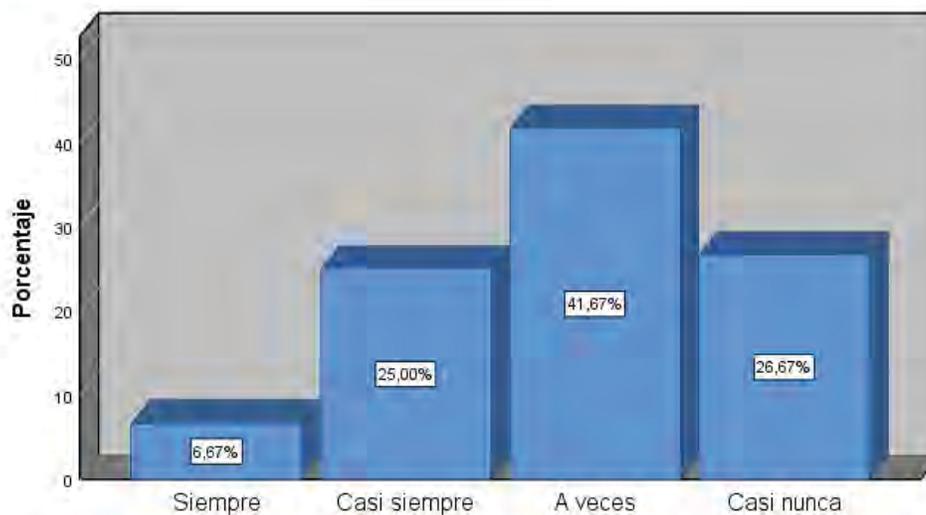
ANÁLISIS: De los datos obtenidos para el análisis se puede afirmar a veces la empresa constantemente coordina las condiciones del servicio de transporte (tiempos de entrega, precios, lugar de entrega).

Tabla 25 El costo/tarifa que maneja por los servicio que brinda la empresa está bien planificado y analizado de acuerdo al mercado y las necesidades

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	4	6,7	6,7	6,7
Casi siempre	15	25,0	25,0	31,7
A veces	25	41,7	41,7	73,3
Casi nunca	16	26,7	26,7	100,0
Total	60	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas

Figura 25 El costo/tarifa que maneja por los servicio que brinda la empresa está bien planificado y analizado de acuerdo al mercado y las necesidades



INTERPRETACIÓN: En la tabla se puede observar que el 41.67% de los clientes encuestados indicaron que a veces el costo/tarifa que maneja por los servicios que brinda la empresa está bien planificado y analizado de acuerdo al mercado y las necesidades, el 26,67% indicaron casi nunca, el 25% indicaron casi siempre y finalmente 6.67% indicaron siempre.

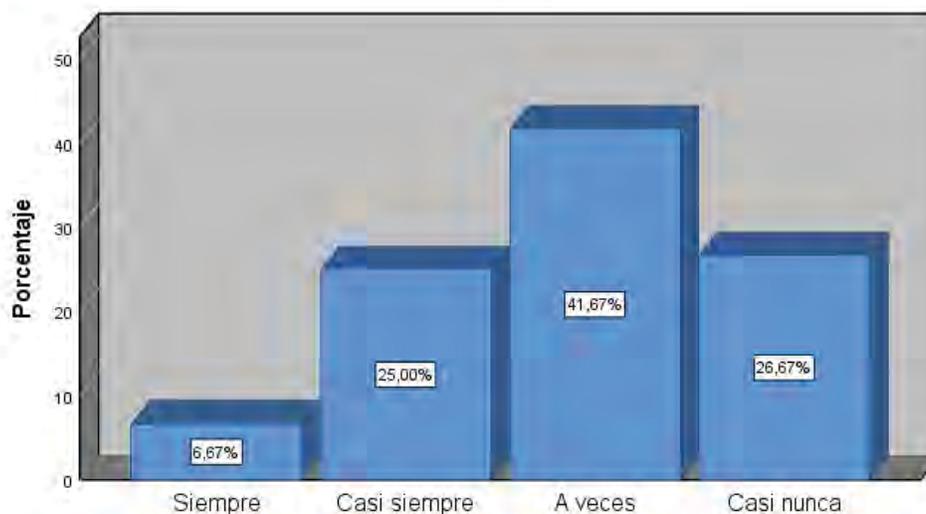
ANÁLISIS: De los datos obtenidos para el análisis se puede afirmar a veces el costo/tarifa que maneja por su servicio está bien planificado y analizado de acuerdo al mercado y las necesidades

Tabla 26 La entrega y manejo de mercaderías al cliente es rápido y oportuno de acuerdo a las condiciones pactadas.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	4	6,7	6,7	6,7
Casi siempre	15	25,0	25,0	31,7
A veces	25	41,7	41,7	73,3
Casi nunca	16	26,7	26,7	100,0
Total	60	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia en base de las encuestas realizadas

Figura 26 La entrega y manejo de mercaderías al cliente es rápido y oportuno de acuerdo a las condiciones pactadas



INTERPRETACIÓN: En la tabla se puede observar que el 41.67% de los clientes encuestados indicaron que a veces el costo/tarifa que maneja por los servicios que brinda la empresa está bien planificado y analizado de acuerdo al mercado y las necesidades, el 26,67% indicaron casi nunca, el 25% indicaron casi siempre y finalmente 6.67% indicaron siempre.

ANÁLISIS: De los datos obtenidos para el análisis se puede afirmar a veces la entrega y manejo de mercaderías al cliente es rápido y oportuno de acuerdo a las condiciones pactadas.

4.3 Análisis de la Entrevista

Entrevista al Gerente General de la Empresa Grupo Choquequirao Cargo S.A.C

1.- ¿A quién se le da más importancia en la empresa?

Rpt: A los clientes.

En la empresa Grupo Choquequirao se considera al cliente como uno de los pilares para el desarrollo de la empresa, por ello la empresa se preocupa en brindar una buena atención y buen servicio.

2.- ¿Qué tipo de inventario maneja usted para su empresa? ¿Cómo?

Rpt: nuestra empresa recepciona todo tipo de mercadería (plastiquería, ferretería, carpintería, papelería, mueblería, electrodomésticos, etc.), por lo que nos vemos con la obligación y responsabilidad de manejar los distintos tipos de inventario, como son; inventarios de materias primas, inventarios de insumos y materiales, inventarios de productos terminados e inventarios de productos en embalaje.

3.- ¿Cómo maneja actualmente el inventario de los productos en la transacción?

Rpt: para manejar nuestro inventario de las mercaderías usamos los siguientes instrumentos; una guía de remisión (proveedor), al cual se le adjunta la guía de remisión (transportista), estos dos se registran y adjuntan al manifiesto, donde se detalla los datos del remitente y/o proveedor, el del receptor y/o cliente, el peso y/o tamaño de las mercaderías, cantidad, volumen, fecha de salida (Lima – Cusco) y fecha de entrega en la Ciudad de Cusco. Así mismo, este proceso nos ayuda a tener un manejo de control adecuado.

Proceso de registro del inventario.

Guía remisión + Guía transportista **MANIFIESTO**, adjunta (Peso, Volumen, Cantidad, Fecha de salida de lima)

4.- ¿Qué tipo de evaluación de inventariado realiza en la empresa?

Rpt: Contamos con un software llamado Hamachi el cual nos ayuda con el registro, traslado, entrega de la mercadería al cliente y el control de todo el proceso de transacción.

Este software nos permite tener un sistema de registro de mercadería y esto contribuye a un mejor control de las mismas.

5.- ¿Cada cuánto tiempo Ud. Realiza el control del almacén general?

Rpt: no existe un control periódico del almacén, ya que las mercaderías que entra a nuestro almacén no demoran en entregarse a los clientes, a excepción de otras mercaderías que son de entrega a provincias y se realiza un control para verificar que no existan daños ni pérdidas de estas.

6.- ¿Existe un almacén para cada tipo de producto determinado? ¿Cómo?

Rpt: No, la empresa solo cuenta con un almacén general, porque en su mayoría la mercadería que llega se reparte directamente a los distintos puntos de la ciudad (clientes), de esta manera se responde las exigencias de tiempo de entrega y que en su mayoría son productos de comercio, construcción, librería, platería, etc. que tiene gran demanda durante el año.

7.- ¿Satisface a toda su demanda o tiene déficit de servicio en transporte? ¿A qué se debe esto?

Rpt: Grupo Choquequirao siempre trata de satisfacer al cliente, existen factores externos como son los factores naturales (derrumbes, lluvias, etc.) y políticos – sociales (cierre de carreteras por huelgas y paros) los cuales no se pueden controlar y que perjudican con el traslado de las mercaderías de Lima a Cusco y Viceversa.

Por otra parte, en temporadas altas donde crece la demanda la empresa Grupo Choquequirao se terceriza y hace la contratación de empresas de transporte para cumplir con el servicio Lima-Cusco.

8.- ¿Cuáles son las amenazas que Ud. Puede evidenciar en las etapas del proceso de servicio?

Rpt:

- Transporte: cantidad de transporte limitada, Los factores naturales, políticos– sociales.
- Almacén: el tamaño de la infraestructura del almacén es mediana, la cual en temporadas altas como las fiestas patrias y fiestas navideñas sobrepasan la capacidad de esta. También no se cuentan con herramientas adecuadas para la manipulación de la mercadería.
- Inventarios: Existen productos frágiles los cuales no vienen embalados, los cuales dificultan manipular dichos productos.
- Trabajadores/Clientes: El cliente busca lo más conveniente en cuanto al costo de transporte y el tiempo de entrega.

En el sector de transporte de carga existe fuerte competencia y el margen de ganancia es mínimo por ello contamos en el reparto con personas preparadas.

En el proceso de entregar una carga, se suelen presentar diversos aspectos que puede generar pérdidas para la empresa, puede ser por la ausencia de maquinaria para manipular objetos frágiles.

9.- ¿Se recopila información de las necesidades de los clientes? ¿Cómo se responde ante ello?

Rpt: Para poder obtener información sobre las necesidades, problemas, quejas, reclamos, que tienen los clientes, se tiene un personal de marketing y solución de problemas el cual está encargado para poder resolver los problemas del día a día.

Dicho trabajador también se encarga de responder con él envió de carga, en el caso que este retrasado en el tiempo de entrega.

10.- ¿Cómo Ud. Relaciona la capacidad del almacén con el inventario de productos?

Rpt: Existen temporadas altas, donde nuestro almacén se llena, para este tipo de acontecimientos contamos con un plan de contingencia, que es el almacenamiento en furgones y un trabajo de horas extras en el reparto de carga. Así de esta manera se va cumpliendo con el tiempo de entrega pactado y sobre todo en buenas condiciones de esta.

La empresa también cuenta con maquinaria que le permita trasladar a mejores espacios dentro del almacén y que la carga pueda estar bien cuidada hasta el momento de la entrega.

11.- ¿Maneja un pronóstico de prestaciones de servicio de la empresa, para el control de transacción?

Rpt: Si, se tiene registro de los movimientos de temporadas altas y temporadas bajas, las cuales nos ayuda a prever más unidades para la demanda en meses determinados.

La empresa Grupo Choquequirao cuenta con apoyo de servicios de tercerización, esto permite que la empresa al momento que tenga gran demanda, pueda acudir a estos, para así poder cumplir con el transporte de Lima a Cusco.

12.- ¿Cómo maneja Ud. el trabajo de los colaboradores en las etapas recepción, transporte, almacén e inventario?

Rpt:

- Contamos con personal de recepción y rotulado (Lima y Cusco)
- Se tiene personal de registro de ingreso de mercadería al sistema de inventario (Lima - Cusco)
- Se cuenta con un jefe de despacho que recibe la documentación (Lima _ Cusco)
- La empresa maneja el personal requerido para cada área de trabajo, esto permite tener una mejor distribución del personal al momento de asignar tareas.

13.- ¿Qué proyección tiene la empresa?

Rpt: La empresa Grupo Choquequirao se tiene que consolidar como una de las empresas pioneras y líderes en el transporte de carga en el mercado cusqueño, por tal motivo contamos con 13 unidades semitrailer y 3 camiones de reparto, estas unidades semitrailer hace servicio logístico Lima-Cusco, para así de esta manera poder satisfacer las exigencias de nuestros clientes.

La proyección que tiene la empresa, es poder estar entre las 3 mejores empresas de transporte de carga dentro del mercado cusqueño, para luego poder entrar al mercado nacional y trabajar en un posicionamiento.

CAPITULO V: MODELO DE SISTEMA LOGISTICO PARA MEJORAR LA GESTION LOGISTICA DE LA EMPRESA GRUPO CHOQUEQUIRAO CARGO S.A.C.

5.1 Fundamentación

Nombre: Grupo Choquequirao Cargo S.A.C.

Rubro: La empresa se desarrolla dentro del rubro transporte y distribución, realizando la distribución y carga de diversos bienes y mercaderías.

Realidad Problemática: Como resultado de la interpretación y análisis de la encuesta a los trabajadores de Grupo Choquequirao Cargo SAC Cusco, se dieron recomendaciones para la implementación del sistema logístico con base en las actividades que ocurrieron dentro de la empresa. Cargo SAC Cusco. La propuesta incluye mejoras a los procesos que la empresa ya está desarrollando, además de brindarles opciones y / o alternativas para que puedan implementar para mejorar el sistema logístico que gestiona la empresa.

5.2 Objetivo de la Propuesta

5.2.1 Objetivo General

Implantar a través de una efectiva administración de inventarios, almacén, transporte y distribución, se implementa un sistema logístico para lograr la competitividad regional, de manera que la empresa pueda minimizar costos en el proceso logístico de Grupo Choquequirao Cargo S.A.C.

5.2.2 Objetivos Específicos

- Brindar servicios logísticos de alta calidad a bajos precios y en el menor tiempo.
- Proporcionar equipos, herramientas y vehículos de transporte en el momento adecuado y en las condiciones adecuadas para facilitar el proceso logístico de Grupo Choquequirao Cargo S.A.C.

- Establecer un efectivo control y registro de las actividades relacionadas con los servicios prestados por Grupo Choquequirao Cargo S.A.C.
- Implementar la gestión integrada y la gestión logística, estándares y procedimientos compatibles con la gestión logística moderna para asegurar la competitividad de Grupo Choquequirao Cargo S.A.C.
- Educar, capacitar y motivar a los empleados para que utilicen la tecnología y la capacitación para brindar servicios de calidad como herramienta clave para su desarrollo diario.
- Interés por la atención al cliente.

5.2.3 Planeamiento estratégico

Misión

Brindar el servicio de transporte, contando con los mejores equipos y el personal capacitado en la búsqueda del mejor servicio, manteniendo los estándares de calidad y seguridad, satisfaciendo las expectativas de nuestros clientes.

Visión

Ser el operador logístico líder en el Mercado Nacional, lo que nos permitirá formar parte de la cadena de logística de nuestros clientes, permitiéndonos tener la responsabilidad del transporte, de esta manera constituirmos como la empresa más destacada en el sur del país y una de las más importantes el Perú.

Nuestros valores

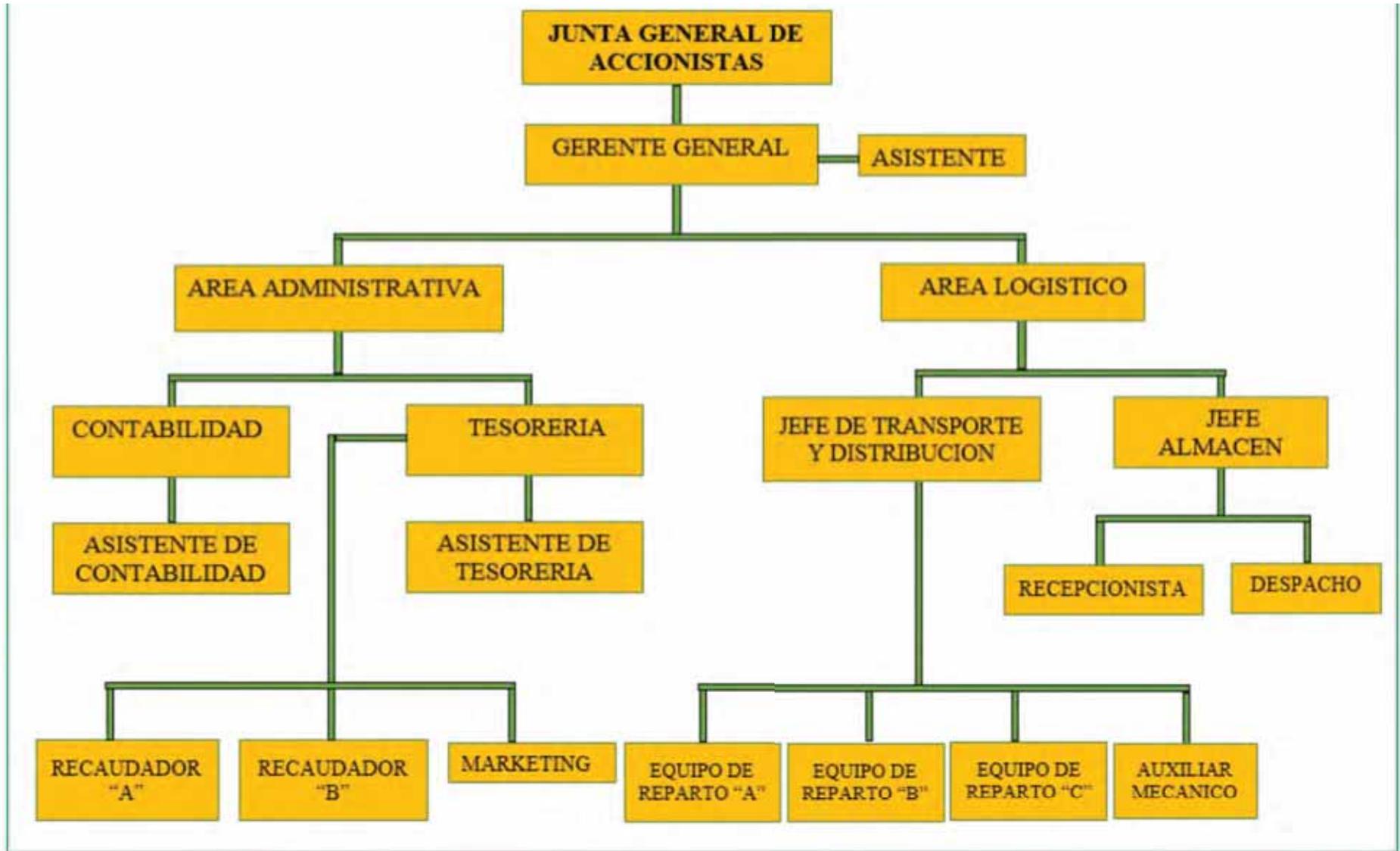
- Seguridad: Nuestra empresa se caracteriza por brindar un servicio seguro en donde su mercadería estará bien resguardada gracias al cumplimiento del control de calidad durante el proceso logístico.

- Puntualidad: Nuestra empresa siempre se esforzará en entregar su mercadería en el lugar y tiempo correcto.
- Profesionalismo: Nuestro personal de recepción de paquetes, traslado de mercaderías, repartidores y personal de cobranza siempre se esforzará por brindarle una atención de calidad, así mismo reciben capacitación y charlas constantes para ser más profesionales a momento de brindar el servicio.
- Responsabilidad: Nuestra empresa se caracteriza por ser responsables durante el proceso logístico en el traslado de su mercadería.

5.2.3.1 *Organigrama de la Empresa*

Se plantea un mejoramiento en la estructura del organigrama:

Figura 21: Propuesta de Organigrama



Fuente: Elaboracion Propia

5.2.3.2 *Funciones del personal encargado de la gestión logística.*

Gerente General: El gerente general de la empresa deberá planificar, organizar, controlar, dirigir y coordinar todas las actividades que la empresa desarrolla, además de ser el responsable de tomar decisiones sobre las actividades y el desarrollo de la empresa, para lo cual deberá hacer un análisis para determinar los problemas y/o falencias dentro y fuera de la empresa, determinar las causas y tomar decisiones de que acciones o medidas deba tomar sobre cada problema.

Jefe de Transporte y Distribución: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar los procesos relativos al transporte y distribución de mercaderías; coordinar los tiempos de traslado de mercaderías en los vehículos de transporte desde la ciudad de Lima hasta la ciudad de Cusco, coordinar y supervisar los procesos de descarga, despacho y entrega de mercaderías en oficina o a domicilio, gestionar y controlar los inventarios de mercaderías.

1.- Equipo de Reparto: El personal de reparto deberá estar formado por un grupo o un equipo mínimo de tres trabajadores (chofer de movilidad de reparto, repartidor o ayudante 1 y 2), quienes se encargarán de realizar las actividades físicas de distribución y reparto de mercaderías a domicilio, por lo que estos deberán estar debidamente capacitados, implementados con herramientas y equipos que les facilite la realización de sus actividades.

2.- Auxiliar Mecánico: El auxiliar mecánico es la persona con estudios técnicos en esta rama para realizar la inspección y revisión técnica permanente de los vehículos que maneja la empresa para el reparto y traslado de mercaderías, así mismo deberá realizar la reparación y/o mantenimiento de los problemas encontrados, siempre y cuando este a su alcance.

Jefe de Almacén: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar los procesos relativos al almacenamiento de mercaderías, supervisar las actividades de recepción y almacenamiento en bodegas según clasificación de mercaderías, ya sea por tipo, tamaño, volumen, características o especificaciones técnicas de las mercaderías.

1.- Recepcionista: la recepcionista deberá ser la persona encargada de recepcionar las mercaderías, para lo cual deberá verificar, contar la mercadería, así mismo informar al cliente sobre el tiempo de entrega, los precios del transporte de acuerdo al peso, volumen de las mercaderías, posteriormente deberá registrar en el sistema y generar una guía de remisión y solicitar el traslado al lugar de la mercadería.

2.- Despacho: Es la persona encargada de realizar el despacho en oficina, para lo cual deberá verificar los datos en el sistema con el DNI físico del cliente, luego procederá con la búsqueda e identificación de la mercadería solicitada por el cliente para posteriormente entregársela y registrar el nombre, dirección, firma y huella dactilar del cliente, el cual nos avale que el proceso de servicio haya terminado.

5.3 Desarrollo de la propuesta

Antes de presentar la propuesta de mejora del modelo de administración logística para mejorar la calidad de servicio en la atención al cliente, primeramente, identificaremos dentro del siguiente cuadro los problemas o deficiencias que tiene la empresa, los cuales se detallarán de acuerdo al análisis de los datos obtenidos de las encuestas, así mismo se verán las causas y las posibles soluciones al proceso logístico de la empresa Grupo Choquequirao Cargo S.A.C Cusco.

Tabla 27 *Diagnostico de los almacenes en la empresa grupo*

DIMENSION	PROBLEMAS	CAUSAS	PROPUESTA DE SOLUCIÓN
ALMACEN	Las zonas de almacenamiento de la empresa no cuentan con una distribución adecuada en cuanto a la infraestructura, es por ello que en fechas de mucho movimiento como campañas navideñas, escolares y otras se presenta deficiencias, también se pudo observar que existen mercaderías para entregar con más de dos semanas de retraso, también cabe mencionar que algunas veces la mercadería se maltrata por la mala ubicación.	La falta de la implementación de un plan de reorganización y distribución de las zonas de almacenaje.	Mejorar la distribución y el Layout con el propósito de tener un flujo ordenado y eficiente de las mercaderías, equipos y colaboradores.

Tabla 28 *Propuesta de un plan estratégico para mejorar los almacenes en la empresa grupo Choquequirao cargo S.AC.*

ALMACENAMIENTO			
OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACCIONES	ACTIVIDADES
Mejorar la disposición y distribución de los almacenes de la empresa. Asegurar la efectividad de la operación de recepción y envío o distribución de mercancías.	Optimización del sistema de almacenamiento y las zonas de operaciones (recepción y despacho)	Modificación del Layout (diseño) dentro del almacén. Distribución efectiva de zonas de almacenamiento. Instalación de estanterías adecuadas. Identificación de zonas estratégicas.	Aprovechar todo el espacio de los almacenes para diseñar la distribución de los espacios. Combinar el área de separación y el área de inspección Delimitación de la zona receptora de mercaderías.

5.3.1 Métodos de Control de los Procesos Logísticos

El uso de tecnología denominada informática o llamadas también tecnologías de información (TI) son frecuentemente usadas por las empresas de hoy en día, por lo que se propone mejorar las TI para lograr ventajas competitivas dentro de la empresa Grupo Choquequirao Cargo S.A.C Cusco.

La aplicación de estas tecnologías de información facilitara a la empresa a procesar gran cantidad de datos con más rapidez y certeza, así mismo facilitara el proceso de registro de mercaderías y la actualización de información de datos sobre las mercaderías, clientes, inventarios, etc.

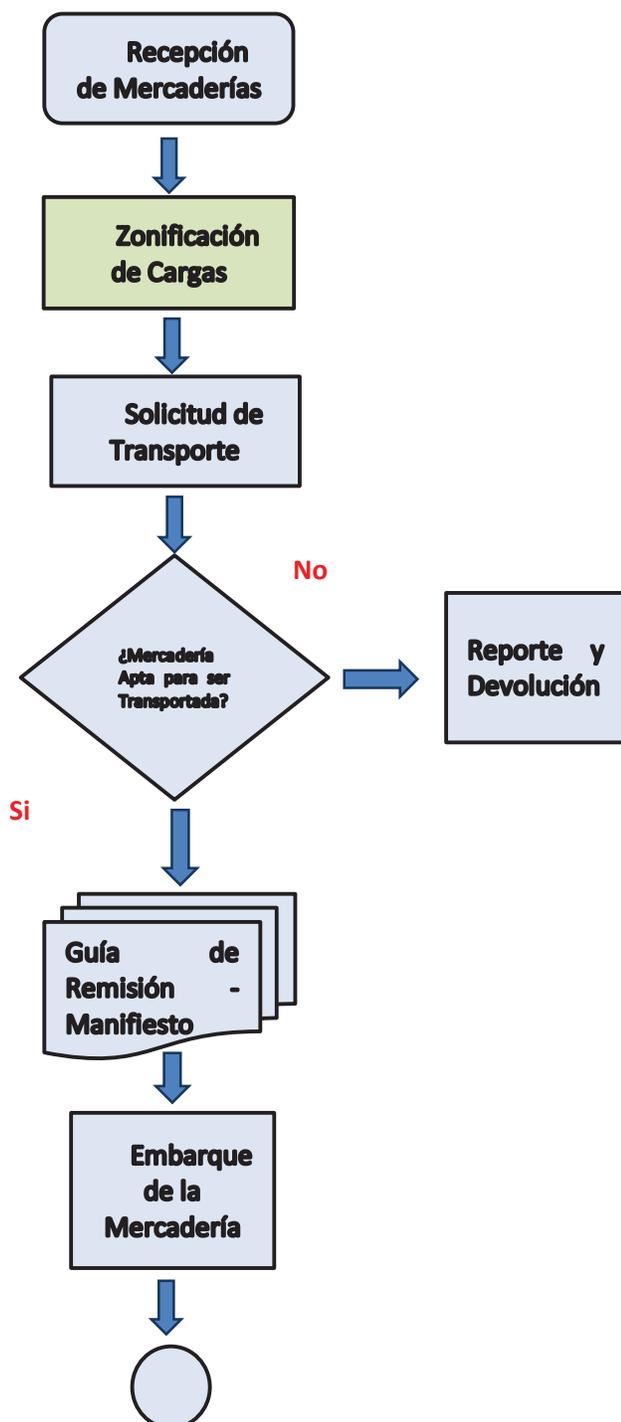
Las siguientes herramientas tecnológicas ayudaran a simplificar una serie de procesos durante la prestación de servicios. Las cuales son:

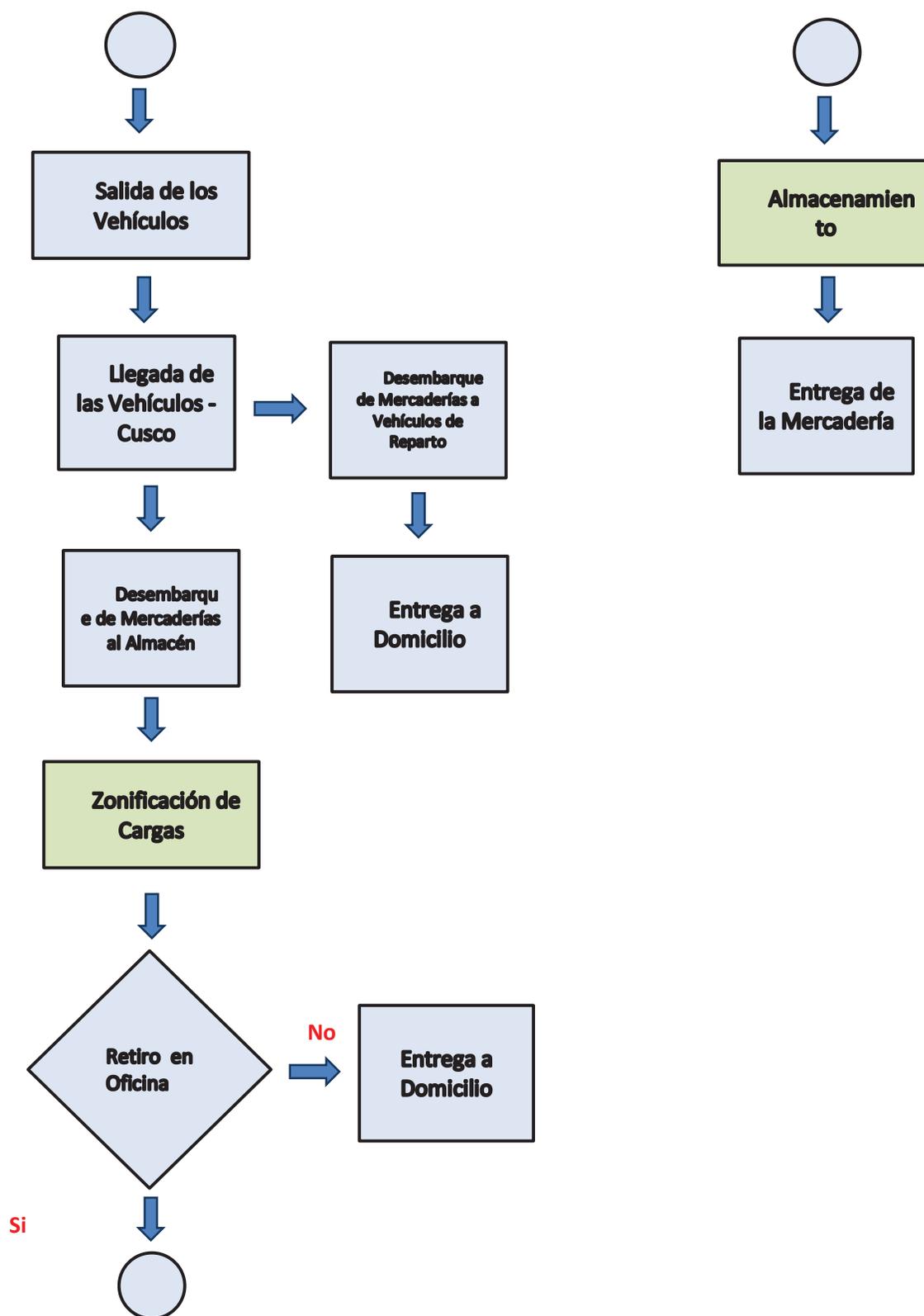
- EL internet y redes sociales (WhatsApp), (Facebook)
- Hardware
- Software
- Sistemas de control de envíos
- Sistema de facturación electrónica
- Código de barras – escáner
- Implementación de un sistema que mejore al sistema que usa la empresa HAMACHI
- Implementación de una página web (Atención on-line, cotizaciones)

5.3.2 Propuesta de Mejoramiento de Actividades que Desempeña la Empresa

5.3.2.1 *Flujograma de procesos de gestión del área de almacén*

A esta propuesta también se incluye un flujograma diseñado para la implementación para una mejor administración logística.

Figura 27 *Flujograma de procesos en la administración logística*



Fuente: Elaboración Propia

5.3.2.2 *Administración de Almacenamiento*

Una vez recepcionada la mercadería de los clientes, la empresa Grupo Choquequirao Cargo S.A.C tiene la custodia de dichas mercaderías, el cual tiene la obligación y responsabilidad de que la mercadería llegue a su destino en las mejores condiciones y en el tiempo preciso, por lo cual el almacenamiento es importante durante las siguientes etapas del proceso logístico.

5.3.2.2.1 *Recepción de mercaderías y/o encomiendas:*

Durante la recepción de mercaderías que son entregados a la empresa Grupo Choquequirao Cargo S.A.C, el personal deberá ser el adecuado e idóneo para que al momento de la recepción se haga una verificación adecuada y acucioso de mercaderías teniendo en cuenta las condiciones físicas en las cuales se está recepcionando, también verificar la cantidad de productos, las características y condiciones de mercaderías, y en algunos casos cuando la mercadería precise de una inspección más exhaustiva, contar con un personal capacitado para una inspección técnica.

La mercadería recepcionada deberá estar adecuadamente embalada con las indicaciones de cuidado correspondiente y datos del cliente.



5.3.2.2.2 *Estiba de mercaderías:*

Esta actividad se refiere al traslado de mercancías para ubicarlas y dotarlas de un espacio físico dispuesto en una valla para tal fin. Considerando el espacio físico disponible, la rotación de la mercancía, el tamaño del embalaje o de la unidad, se entenderá como la distribución interna, el peso es el mismo, se logra la protección suficiente y la seguridad necesaria es conveniente para una rápida distribución y entrega a los clientes cuando se entregan las mercancías.

5.3.2.2.3 *Despacho y distribución de mercaderías:*

El proceso de almacén se completa con la entrega o envío de la mercancía ubicada en el almacén, por lo que el responsable de realizar esta actividad debe verificar que la mercancía a entregar esté en las mejores condiciones y sea la misma que la cantidad y volumen anterior. Después de la recepción, también debe ser consistente con las pautas de referencia y los documentos procesados para controlar el envío.

De todo lo descrito procedemos optar por un organigrama simple que ayude a visualizar el área de almacenamiento.

5.3.2.3 Inventarios

Tabla 29 Diagnostico de los inventarios en la empresa grupo Choquequirao cargo S.AC.

DIMENSION	PROBLEMAS	CAUSAS	PROPUESTA DE SOLUCIÓN
INVENTARIO	El registro de los inventarios no siempre está correcto, ya que algunas veces se incurren en ciertos errores.	Falta de concentración y/o experiencia de los recepcionistas.	Implementar un sistema de codificación en las mercaderías mediante códigos de barra y un escáner digital que identifique de mejor manera la mercadería.
	No existe un permanente control y custodia de inventarios por lo que en ocasiones se extravío, deterioro o existe confusión e las mercaderías, generando molestias en los clientes.	La mala organización, planificación y control del flujo del inventario.	Capacitar al personal de recepción, estibaje y de transporte para reducir problemas de pérdida, Confucio y mal estado de las mercaderías y lograr un control de inventario exitoso.

Tabla 30 Propuesta de un plan estratégico para mejorar los inventarios en la empresa grupo Choquequirao cargo S.AC.

INVENTARIOS			
OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACCIONES	ACTIVIDADES
Asegurar el control de inventario reduciendo los costos de almacenamiento, evitando fallas y obsolescencia.	Formular políticas de gestión de inventarios	Sistematizar las actividades de conteo. Reducir los intervalos de inventario periódicos Definir modelos de inventario basados en pronósticos e historial.	Implementar la aceptación de la certificación. Línea de inventario con la tasa de rotación más alta Defina el punto de orden. Defina la lista de verificación de seguridad.

El objetivo principal y primordial en esta área será el siguiente, garantizar el control de inventario y reduzca los costos de almacenamiento, evitando la pérdida de mercaderías a causa de confusiones en el tiempo de entrega o rompimientos o daños en las mercaderías por una mala manipulación y mala ubicación. Para lo cual se realizará las siguientes actividades.

- Análisis de previsiones y planificación de la demanda de recursos.
- Seleccionar, negociar y desarrollar proveedores, tener mejores registros y tener más confianza en ellos.
- La gestión de la cantidad de stock adecuado y el manejo del almacén.
- La gestión de recepción y despacho de mercaderías en menor tiempo evitando el almacenamiento es decir aplicando la teoría del justo a tiempo.

La estrategia primordial será desarrollar políticas de gestión de inventarios, es decir implementar un sistema adecuado que mejore y optimice los registros del inventario en cada una de sus etapas.

5.3.2.3.1 Plan de acción en el área de inventarios

- Actividades de conteo sistemático.
- Reducir los intervalos de inventario periódicos
- Definir el modelo de inventario basado en pronósticos y datos históricos

5.3.2.3.2 Plan de actividades

- Implementación de la aceptación de la certificación.
- La línea de inventario con la tasa de rotación más alta
- Definir la lista de verificación de seguridad.

5.3.2.4 Transporte y Distribución

Tabla 31 Diagnostico del transporte y distribución en la empresa grupo

DIMENSION	PROBLEMAS	CAUSAS	PROPUESTA DE SOLUCIÓN
TRANSPORTE Y DISTRIBUCION	El tiempo de transporte en ocasiones se retrasa, generando retardo en la distribución de las mercaderías.	Factores naturales como derrumbes, huaycos, excesivas lluvias. Factores sociales como: huelgas y paros. Falta de unidades de transporte de Lima – Cusco.	Informar al cliente con anticipación sobre los sucesos que retrasan la entrega de sus mercaderías. Capacitar al personal sobre el cuidado de las mercaderías durante la recepción, estibaje, transporte y distribución.
	La distribución final de las mercaderías a los clientes en ocasiones se ve retrasada generando molestia en los clientes.	El retraso en el transporte de Lima - Cusco.	
	En fechas de gran demanda del servicio no se logra cumplir con todos los envíos a tiempo.	Por la falta de unidades de transporte debido a la gran demanda.	Planificar y organizar la contratación de unidades de transporte a terceros, para las fechas de gran demanda del servicio.

Tabla 32 Propuesta de un plan estratégico para mejorar el transporte y distribución en la empresa grupo Choquequirao cargo S.A.C.

TRANSPORTE Y DISTRIBUCION			
OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACCIONES	ACTIVIDADES
Reducir el costo logístico que representa el transporte y distribución de mercaderías en la empresa Grupo Choquequirao Cargo S.A.C Cusco.	Optimizar las redes de distribución física y planificar el transporte.	Diseñar y seleccionar las rutas de transporte y de reparto. Programar y planificar a los vehículos de manera óptima.	Elaborar y diseñar rutas que reduzcan los costos logísticos. Clasificar la mercadería para acelerar y optimizar la distribución.

El objetivo primordial es contar con la optimización para el uso adecuado de la flota vehicular, buscando los canales adecuados para la distribución de las mercaderías encargadas por nuestros clientes. Implantando las siguientes estrategias que garanticen un buen desempeño del área mediante los siguientes:

- Operaciones estandarizadas en distribución.
- Coordinación y comunicación con clientes.

5.3.2.4.1 Acciones en el Área de transporte y distribución

- Organizar su propia flota.
- Plan de acción del operador logístico.
- Rediseño de enrutamiento.
- Plazo de entrega y negociación con clientes.

5.3.2.4.2 Plan de actividades

- Evaluación de clientes críticos.
- Evaluar el precio de transporte por unidad de carga.
- Determinar la frecuencia de viaje diario.
- Análisis de volumen de pedidos de venta.
- Ruta ABC clasificada por volumen de carga.
- Implementación de entrega de certificación.

5.3.2.4.3 *Sistema de seguro de carga y mercancías*

Se contará con el seguro de carga mercancías denominado por el Seguro de Transportes Terrestre de MAPFRE, el cual brinda a las mercancías porteadas una protección más completa.

Coberturas

- Incendio, rayo o explosión.
- Accidente del medio de transporte.
- Robo.
- Roturas ocasionadas durante el transporte.
- Daños durante la carga y/o descarga.

Modalidades

- **Póliza a prima fija:** Es apropiada para los propietarios de camiones, porque la prima se establece por una anualidad, en función del capital máximo asegurado por vehículo.
- **Póliza flotante:** Encaminada principalmente a atender las necesidades de los propietarios de mercancías. Esta póliza obliga al asegurado a dar comunicación de cada uno de los viajes realizados, estableciéndose una tasa para cada uno de ellos en función de la mercancía asegurada.
- **Póliza temporal:** Su objeto es dar cobertura a un viaje eventual.

CONCLUSIONES

PRIMERO: La administración logística en la empresa grupo Choquequirao cargo S.A.C. se estuvo desarrollando de una manera no adecuada debido a que cuentan con diversos problemas en las operaciones de inventarios, almacenamiento, transporte y distribución como se observó el 33,33% de los clientes encuestados indicaron casi siempre la empresa realiza la empresa brinda algún seguro cuando se presenta algún desperfecto, accidentes, deterioro, y otros en las mercaderías y así se cuenta con dificultades las otras actividades. Y por otra parte el gerente menciona que cuentan con el software llamado Hamachi que no cubre en su totalidad el manejo adecuado de mercaderías.

SEGUNDO: La organización del inventario casi siempre se realiza algún tipo de selección de mercadería, también casi siempre se maneja un control y que el sistema de inventarios no es el adecuado.

TERCERO: Se examinó el desarrollo del almacenamiento y no cuentan con la capacidad para almacenar las mercaderías y se tiene que mejorar en la ubicación de los ambientes como también en la clasificación, codificación y en la seguridad del almacén para custodiar las mercaderías. también se tiene que mejorar las condiciones de los equipos de trabajo (montacargas, estantes, etc.)

CUARTO: El desarrollo del transporte y distribución, se analizó y se llegó a concluir que la organización del transporte es de manera regular como en la entrega y el manejo de mercaderías y que a veces se tiene un plan de contingencia en manejo de tiempos (fecha de entrega, retrasos en la entrega, en la negociación con los clientes). También se maneja un costo /tarifa de acuerdo al mercado.

RECOMENDACIONES

PRIMERO: Aplicar la propuesta de mejora planteada en la elaboración de esta tesis, para solucionar y/o mejorar la gestión de inventarios, gestión de almacén, gestión de transporte y distribución. en la Empresa Grupo Choquequirao Cargo S.A.C.

SEGUNDO: Implementar un sistema de control de inventarios, el cual facilite la selección y control de mercaderías con más eficiencia y así evitar pérdidas por aberturas, rompimiento o extravió de las mismas.

TERCERO: Aprovechar de mejor manera los espacios de las instalaciones de la empresa Grupo Choquequirao Cargo S.A.C., considerando una adecuada distribución de los espacios según categorías de mercarías, según características de mercadería, según tamaño y volumen de mercaderías, así se evitará el deterioro de estas, así mismo se recomienda la implementación de estanterías y equipos más adecuadas a las necesidades del inventario.

CUARTO: Mejorar la organización del transporte en la empresa Choquequirao realizar revisión y mantenimiento hacia las unidades vehiculares, de tal manera que los encargos lleguen a destino en buenas condiciones, asimismo realizar una organización sobre la cantidad de distancia de los clientes que solicitan el servicio, crear o mejorar políticas y procedimientos aprobados por la Junta General de Accionistas con la finalidad de tener por escrito las soluciones cuando se presente problemas e inconvenientes dentro del proceso logístico, esto ayudaría a que los trabajadores se guíen y den soluciones que favorezcan a los clientes y a la empresa, así mismo se recomienda tomar las opiniones de los trabajadores para elaborar las políticas y procedimientos ya que ellos tienen experiencias de las problemáticas más frecuentes, Capacitación continua a los operadores y trabajadores para que comprendan las políticas y procedimientos establecidos por la empresa para fortalecer sus conocimientos de manera que puedan realizar eficazmente sus actividades y evitar errores en el proceso logístico.

BIBLIOGRAFIA

- Porter, & Black Stewart , H. (2006). *"Administración", Novena Edición*. Pearson Educación.
- Anaya T. , J. (2000). *Logística integral. La gestión operativa de la empresa*. Madrid: ESIC.
- Aniorte, N. (2013). *Servicios de Calidad*.
- Anónimo. (2013). *La importancia de Brindar un buen Servicio al Cliente*.
- Arango, L., & Ospina, E. (2019). Administración logística de la cadena de abastecimiento basada en DDMRP. Institución Universitaria Esumer.
- Avendaño, P., Miguel, J., Meza, D., & Orellano, B. (2013). *Canales de Distribucion*. Obtenido de <http://www.slideshare.net/dulcaponque/canales-de-distribucion-9328877>
- Badenas, V., Contel, J., & Venteo, D. (2011). *Calatunya en la Cadena Logística Global*. Barcelona: MargeBooks.
- Ballow, R. (2004). *Business Logistics/ Supply Chain Management. Planning, Organizing, and controlling the supply chain. Fifth ,. Edition*. Prentice Hall.
- Bernal, C. (2010). *Metodlogia de la Investigacion*. Pearson Educacion.
- Carreño, A. (2017). *Cadena de suministro y logistica*. Lima: Fondo Editorial Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Castellanos , A. (2015). *Logística comercial internacional*. Colombia: Universidad del Norte.
- Castellanos, A. (2009). *Manual de la Gestión Logística del Transporte y la Distribución de Mercancías*. Barranquilla: Uninorte.
- Centurión Medina, R. (2016). *Administracion de Logistica*. Chimbote, Chimbote: ULADECH-CATOLICA. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos10/metra/metra.shtml>
<https://www.slideshare.net/EDGARALEIX1982/administracin-logistica>
- Chiavenato, I. (2004). *"Introducción a la Teoría General de la Administración", Séptima Edición*. McGraw-Hill Interamericana.

- Crosby, P. B. (1988). *“La organización permanece exitosa”*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Deming, W. E. (1989). *“Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis”*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Enrique, F. B. (2004). *Organización de Empresas, Segunda Edición*. Mc Graw Hill.
- Ferrel O.C., H. G. (2004). *Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante, Cuarta Edición*. Mc Graw Hill.
- Fontalvo, T., De la Hoz, E., & Mendoza, A. (2019). Los procesos logísticos y la administración de la cadena de suministro. *Empresa y sociedad*. doi:<https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2019v14n2.5880>
- Granada, I. (2010). *Gestión de Logística Integral*.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. (Vol. Cuarta Edición). Mexico: Editorial McGraw – Hill.
- Hernandez, R., & Fernández, C. B. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Ishikawa, K. (1986). *“¿Qué es control total de la calidad?”*. Colombia: Editorial normal.
- Lamb Charles, H., & McDaniel, C. (2002). *Marketing, Sexta Edición*. International Thomson Editores S.A.
- López, R. (2006). *Operaciones de Almacenaje*. Madrid: Ediciones Thomson.
- McGraw-Hill. (2014). *El Almacén en la Cadena Logística*. BCV-Mheducation.
- Mitziyazmin. (s.f.). *Medios de Transporte extraído de monografias.com*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos10/metra/metra.shtml>
- Mora, L. (2016). *Gestión logística integral*. Bogotá: Ediciones ICOE.
- Mora, L. A. (2011). *Gestión Logística en centros de distribución, bodegas y almacenes*. Bogotá: ECOE.

- Ploesel, G. (2003). *“Control de la producción y de inventarios ”*. Mexico: Prentice Hall.
- Porta, M. (2007). *Mctor & Partners*. Colombia: McGraw-Hill.
- Posada, U. C. (9 de Noviembre de 2017). El comercio. . Obtenido de <https://elcomercio.pe/suplementos/comercial/dia-exportador/logistica-mundo-exportaciones-importaciones-1003171>
- Retail, P. (18 de Abril de 2018). *Perú retail*. . Obtenido de <https://www.peru-retail.com/logistica-importancia-gestion-de-almacenes/>
- Rozo Villegas, A. (2014). *Gerencia Logistica estrategia y analisis de la cadena de suministro*. Medellin: Esumer.
- Saldarriaga , D. (2010). *Diseño y optimización de Centros de Distribución*. Saldarriaga Editores.
- Soret, L. (2006). *Logística y Marketing para la Distribución comercial*. Madrid: ESIC.
- Surface Deployment and Distribution Command; Guidelines For Warehouse Construccin. (2004). *Surface Deployment and Distribution Command; Guidelines For Warehouse Construccin*. Obtenido de www.sddc.army.mil
- Tiempo, E. (7 de Abril de 2015). *El tiempo*. Obtenido de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-662450>
- Tobalina, N. (2014). *Marketing y logística: dos caras de una misma moneda*.
- Valdes Palacio, A. (1989). *Adminsitracion Logistica*. Lima: SAGSA.
- Verdú, C. (2013). *13 Características Personales para el Éxito en la Atención al Cliente*.
- Waters, D. (2003). *Logistics, An introduction to supply chain management*. Palgrave Macmillan.
- Yupanqui, A. (2007). *Guía Didáctica Administración de logística Uladech*. Chimbote.

ANEXOS

TITULO “LA ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA GRUPO CHOQUEQUIRAO CARGO S.A.C. EN LA CIUDAD DEL CUSCO, 2018”					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Administración Logística	D.1 Inventario	Planeación
P.G. ¿Cómo se viene desarrollando la administración logística en la empresa grupo Choquequirao cargo S.A.C. en la ciudad del Cusco?.	O.G. Determinar y describir cómo se viene desarrollando la administración logística en la empresa grupo Choquequirao cargo S.A.C. en la ciudad del Cusco.	H.G. La administración de logística en la empresa grupo Choquequirao no es adecuado debido a que no se viene realizando un buen manejo de inventario, almacén, transporte y distribución lo cual afecta en la administración general de la empresa.			Negociación de clientes
					Recepción de mercaderías
					Despacho de mercaderías
					Sistema de inventarios
PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPÓTESIS ESPECIFICA		D.2 Almacén	Nº de productos en almacén
P.E.1. ¿Cómo se desarrolla los inventarios y el almacenamiento en la empresa grupo Choquequirao cargo S.A.C. en la ciudad del Cusco?.	O.E.1. Analizar cómo se desarrolla los inventarios y el almacenamiento en la empresa grupo Choquequirao cargo S.A.C. en la ciudad del Cusco.	H.E.1. la situación actual de los inventarios y el almacenamiento en la empresa grupo Choquequirao cargo S.A.C. en la ciudad del Cusco, no cuenta con una adecuada planificación y organización en las actividades de cada una de sus áreas.			Propiedades y condiciones
					Tiempo de entrega
					Equipos de almacén
					Esquema de almacén
P.E.2 ¿Cómo se desarrolla el transporte y la distribución en la empresa grupo Choquequirao cargo S.A.C. en la ciudad del Cusco?.	O.E.2 Analizar cómo se desarrolla el transporte y la distribución en la empresa grupo Choquequirao cargo S.A.C. en la ciudad del Cusco.	H.E.2 la situación actual del transporte y distribución en la empresa grupo Choquequirao cargo S.A.C. en la ciudad del Cusco es limitada, debido a que no manejan un plan adecuado de administración de logística.	D.3 Transporte y Distribución	Instalaciones físicas	
				Costo/tarifa	
				Variación de fechas	
P.E.3 ¿De qué manera se puede mejorar la administración logística en la empresa grupo Choquequirao Cargo S.A.C. en la ciudad del Cusco?.	O.E.3 Proponer y diseñar un modelo para mejorar la administración logística en la empresa grupo Choquequirao Cargo S.A.C. en la ciudad del Cusco .	H.E.3. Proponiendo el modelo adecuado para mejorar la administración de logística se logrará mejorar la organización, la planificación y control en el inventario, almacén, transporte y distribución en la empresa grupo Choquequirao Cargo S.A.C. en la ciudad del Cusco.		Tiempo de entrega	
				Control	



Anexo N° 2: Instrumento aplicado a los trabajadores

CUESTIONARIO PARA LOS EMPLEADOS

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una equis(X).

1. Género
 - a. Femenino
 - b. Masculino

2. Edad
 - a. 18 a 25 años
 - b. 26 a 35 años

3. ¿Existe algún tipo de selección de cada producto para la transacción (productos frágiles, pesado, livianos)?
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Casi nunca

4. ¿La empresa realiza negociaciones con el cliente cuando se presenta algún requerimiento de atención especial como el manejo de precios, destinos, lugar de entrega u algún reclamo?
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Casi nunca

5. Existe un adecuado acondicionamiento y clasificación de mercaderías durante la recepción.
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Casi nunca

6. La empresa maneja un control adecuado de inventario durante el despacho de mercaderías.
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Casi nunca

7. ¿El sistema de inventarios que utiliza la empresa es el adecuado, según las exigencias de sus necesidades?

- a. Si
 - b. No
8. ¿Los almacenes de la empresa son los adecuados y tienen la capacidad para almacenar las cantidades de mercaderías que se recepciona?
- a. Si
 - b. No
9. Las instalaciones que cuenta la empresa son seguras y confiables para custodiar las mercaderías
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Casi nunca
10. ¿La empresa constantemente coordina las condiciones del servicio de transporte (tiempos de entrega, precios, lugar de entrega), con sus clientes?
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Casi nunca
11. ¿Existe un tipo de clasificación o codificación de mercadería para facilitar el almacenamiento y la ubicación de estas al momento de la distribución?
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Casi nunca
12. ¿Los equipos como montacargas, estanterías, pallets que se manejan son los adecuados y se encuentran en buenas condiciones para realizar las actividades en el almacén?
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Casi nunca
13. La ubicación de los ambientes de la empresa está diseñada estratégicamente de acuerdo a sus operaciones y exigencias.
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Casi nunca
14. El costo/tarifa que maneja por su servicio está bien planificado y analizado de acuerdo al mercado y las necesidades de sus clientes
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Casi nunca
15. ¿Cree usted que la empresa tiene un plan de contingencia en el manejo de tiempos, es decir en la variación de las fechas de entregas y retrasos y llega a un buen acuerdo con sus clientes?
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Casi nunca

16. ¿La entrega y manejo de mercaderías al cliente es rápido y oportuno de acuerdo a las condiciones pactadas?
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Casi nunca
17. ¿El control y monitoreo que realiza la empresa en sus actividades de transporte y distribución son los adecuados, garantizando el cumplimiento de las mismas?
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Casi nunca
18. ¿Los vehículos que usa la empresa para el transporte y distribución de mercaderías cuentan con un sistema de monitoreo (GPS) y permisos requeridos por el MTC, así como MAPTEL, DGH u otros?
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Casi nunca



Anexo N° 3: Instrumento aplicado a los trabajadores

CUESTIONARIO PARA LOS CLIENTES

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una equis(X).

1. Género
 - c. Femenino
 - d. Masculino
2. Edad
 - a. 18 a 25 años
 - b. 26 a 35 años
3. ¿La empresa brinda algún servicio de seguro cuando se presenta algún desperfecto, accidentes, deterioro, y otros en las mercaderías?
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Casi nunca
4. ¿Los aspectos que considera fundamentales al momento de elegir un tipo de transporte para la logística son: velocidad, capacidad, seguridad, otro ?
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Casi nunca
5. ¿La empresa realiza negociaciones con el cliente cuando se presenta algún requerimiento de atención especial como el manejo de precios, destinos, lugar de entrega u algún reclamo?
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Casi nunca
6. La empresa constantemente coordina las condiciones del servicio de transporte (tiempos de entrega, precios, lugar de entrega).
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Casi nunca
7. El costo/tarifa que maneja por los servicios que brinda la empresa está bien planificado y analizado de acuerdo al mercado y las necesidades.
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Casi nunca
8. La entrega y manejo de mercaderías al cliente es rápido y oportuno de acuerdo a las condiciones pactadas.
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Casi nunca

Anexo N° 4: Prueba Piloto

**PRUEBA PILOTO**

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una equis(X).

Género: Femenino: _____ Masculino: _____

Edad: Menos de 25 años ____ Entre 25 y 35 años ____ Entre 35 y 54 años ____ 55 años a más ____

Marque con una x una de las siguientes opciones:

1- ¿las instalaciones de la empresa como: recepción, almacén, zona de carga, ¿son de fácil acceso y correctamente ubicados?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Nunca

2- ¿la entrega de mercaderías de los clientes es de manera oportuna y en las mismas condiciones que el cliente lo entrego?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Nunca

3-Existe un adecuado acondicionamiento y clasificación de mercaderías, para así seleccionar el medio transporte adecuado de mercaderías.

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Nunca

4-La empresa maneja un control adecuado de inventario durante el despacho de mercaderías

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Nunca

5- ¿la empresa cuenta con personal adecuadamente implementado y capacitado para la manipulación de mercaderías y custodia de estas?

Si ()

No ()

No lo sé ()



Anexo N° 5: Encuesta aplicado al Gerente General

ENCUESTA APLICADO AL GERENTE GENERAL

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada pregunta.

- 1.- ¿A quién se le da más importancia en la empresa?
- 2.- ¿Qué tipo de inventario maneja usted para su empresa? ¿Cómo?
- 3.- ¿Cómo maneja actualmente el inventario de los productos en la transacción?
- 4.- ¿Qué tipo de evaluación de inventariado realiza en la empresa?
- 5.- ¿Cada cuánto tiempo Ud. Realiza el control del almacén general?
- 6.- ¿Existe un almacén para cada tipo de producto determinado? ¿Cómo?
- 7.- ¿Satisface a toda su demanda o tiene déficit de servicio en transporte? ¿A qué se debe esto?
- 8.- ¿Cuáles son las amenazas que Ud. Puede evidenciar en las etapas del proceso de servicio?
- 9.- ¿Se recopila información de las necesidades de los clientes? ¿Cómo se responde ante ello?
- 10.- ¿Cómo Ud. Relaciona la capacidad del almacén con el inventario de productos?
- 11.- ¿Maneja un pronóstico de prestaciones de servicio de la empresa, para el control de transacción?
- 12.- ¿Cómo maneja Ud. el trabajo de los colaboradores en las etapas recepción, transporte, almacén e inventario?
- 13.- ¿Qué proyección tiene la empresa?

IMÁGENES: EMPRESA GRUPO CHOQUEQUIRAO CARGO SAC. SEDE CUSCO.

Trailer y semitrailer de la empresa Grupo Choquequirao Cargo S.A.C.

Transporte Cusco – Lima y viceversa.



Camion repartidor de mercaderías dentro de la ciudad del cusco.



Montacarga para carga y descarga de mercadería muy pesada.



Lugar de descarga Lima - Cusco, para luego darse la distribución, reparto y/o recojo de mercaderías dentro de la ciudad del Cusco.



Distribucion de los espacios del almacen de la empresa.



Documentacion que maneja la empresa.



GRUPO CHOQUEQUIRAO CARGO S.A.C.
 CALLE DIAZ QUINTANILLA MZA. 0 LOTE. 22 URB. VERSALLER
 SAN JERONIMO - CUSCO - CUSCO
 Tlf: 084-652695 Cnl: 989805200 Cta. Cta. BCP: 285-2151111-5-80 / 285-3309418-0-40

RUC 20564016285
FACTURA
ELECTRÓNICA
F002-009606

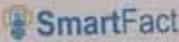
CLIENTE
 RUC: 20138651617
 DENOMINACIÓN: SANCENTER S.A.C.
 DIRECCIÓN: AV. ALFREDO MENDIOLA NRO. 965 URB. PALAO - LIMA LIMA SAN MARTIN DE PORRES

FECHA EMISIÓN: 14/11/2019
FECHA DE VENC.: 14/11/2019
MONEDA: SOLES

CANT.	UM	CÓD.	DESCRIPCIÓN	V/U	P/U	IMPORTE
1	ZZ	LIMCUS	POR EL SERVICIO DE TRANSPORTE LIMA - CUSCO SEGUN G/R REMITENTE N° 006-0356695/ 006-0356696/ 006-0356697/ 006-0356717/ 006-0356728/ 006-0356733/ 006-0356737/ 006-0356738 SEGUN G/R TRANSPORTISTA N° 0004-0005528 CON UN SOBRE PESO DE 407.25 KG.	2,322.542	2,740.600	2,740.60

GRAVADA S/ 2,322.54
 IGV 18.00 % S/ 418.88
TOTAL S/ 2,740.60

IMPORTE EN LETRAS: DOS MIL SETECIENTOS CUARENTA CON 60/100 SOLES
 Representación impresa de FACTURA ELECTRÓNICA, para ver el documento visita <https://emartfact.psa.pe/20564016285>
 Emitido mediante un **PROVEEDOR** Autorizada por la **SUNAT** mediante Resolución de Intendencia No.034-005-0605315




MANIFIESTO N. 363

Fecha: 31-12-2019 13:27:58

PROPIETARIO: GRUPO CHOQUEQUIRAO CARGO SAC
 CONDUCTOR: CARLOS ALBERTO LEON JARA

PLACA: ARS-937

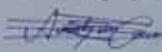
LICENCIA: T-10681143

N°	DESCRIPCIÓN	CUR	CANT.	UM	IMPORTE
1	GRUPO CHOQUEQUIRAO CARGO	CUR	5	BLATOS	30.00
2	QUIMICA ORIENTAL DEL PE	CUR	12	BLATOS	60.00
3	QUIMICA ORIENTAL DEL PE	CUR	5	BLATOS	30.00
4	INDUSTRIAS LOGAREX S.A	CUR	10	BLATOS	400.00
5	INDUSTRIAS LOGAREX S.A	CUR	21	BLATOS	786.00
6	INDUSTRIAS LOGAREX S.A	CUR	10	BLATOS	500.00
7	INDUSTRIAS LOGAREX S.A	CUR	3	BLATOS	201.00
8	INDUSTRIAS LOGAREX S.A	CUR	8	BLATOS	10288.00
9	INDUSTRIAS LOGAREX S.A	CUR	90	SACOS	2250.00
10	INDUSTRIAS LOGAREX S.A	CUR	8	BLATOS	109.00
11	INDUSTRIAS LOGAREX S.A	CUR	1	BLATO	8.00
12	INDUSTRIAS LOGAREX S.A	CUR	25	BLATOS	880.00
13	INDUSTRIAS LOGAREX S.A	CUR	2	PALETS	1240.00
14	INDUSTRIAS LOGAREX S.A	CUR	68	BLATOS	1976.00
15	INDUSTRIAS LOGAREX S.A	CUR	81	BLATOS	2507.00
16	INDUSTRIAS LOGAREX S.A	CUR	40	ROLLOS	4000.00
17	INDUSTRIAS LOGAREX S.A	CUR	85	BLATOS	1434.00
18	INDUSTRIAS LOGAREX S.A	CUR	30	BLATOS	245.00
19	INDUSTRIAS LOGAREX S.A	CUR	150	SACOS	950.00
				TOTAL	30,908.50
				PONDERADO	0.27

LA RECEPCIÓN Y ENTREGA DE LA CARGA DETALLADA EN ESTE DOCUMENTO ES DE ENTERA RESPONSABILIDAD DEL CONDUCTOR A CARGO

FIRMA DEL CONDUCTOR

FIRMA DEL RESPONSABLE

Freimer A.B. Cervantes
 04-Enero-2020
 09:42 am


Grupo Choquequirao Cargo SAC.

SERVICIO DE TRANSPORTE Y CUMPLIMIENTO

Servicio de Transporte de Carga Frío, Líquida y Pesada como Maquinarias, Equipos y Materiales para la Minería, Construcción y Mercadería en General

• Oficina Lima: Av. Nacional N° 145 146, Los Taxis, Lima - Lima - Perú
 Coordinación: 91861211 / 82944752

• Oficina Cusco: Calle Olayo, Quesada 216, Yanavel N° 222 (Al. Peralelos) Cusco - Cusco - Perú
 Tel.: 054 823261. Coordinación: 054 826 240 575 - 054 827 259
 Dispatch: 054 826 259

R.U.C. 20564016285
C.N.G. 1555567

GUIA DE REMISION - TRANSPORTISTA

0004- N° 0005528

FECHA DE EMISIÓN: 11/01/2020 FECHA DE VENCIMIENTO: 11/01/2020

UNIDADES PROPIAS Y PEROCES GARANTIZAN NUESTRO SERVICIO

ORIGEN

EST. CUSCO

DESTINATARIO

APPELLIDO Y NOMBRE RAZÓN SOCIAL: [BLANCO]

RUC: [BLANCO] N° D.N.I.: [BLANCO]

PUERTO DE PARTIDA

PUERTO DE LLEGADA: [BLANCO]

UNIDAD DE TRANSPORTES Y CONDUCCIÓN

PLACA N°: [BLANCO] LICENCIA DE CONDUCTOR N°: [BLANCO]

CODIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD	UNID. MED.	PESO TOTAL

Recupación: José Welino Poirlo
Hoja de Carga

Observación: AS 2314039 Port. Cuartito Paiza 119A 006-356717

10 o IPH.

Sancenter S.A.C.

11 NOV. 2020

RECIBIDO

UNIDAD SUB CONTRATADA

NOMBRE Y RAZÓN SOCIAL: [BLANCO]

RUC: [BLANCO]

DIRECCIÓN: [BLANCO]

TRANSPORTISTA

NOMBRE: [Firma]

D.N.I.: 44102717

UNA VEZ FIRMADO LA CONFORMIDAD NO HAY LUGAR A RECLAMO

4-283

LIQUIDACION DIARIA AÑO 2019

CODIGO	UNIDAD	FECHA	CANTIDAD	UNID. MED.	PESO TOTAL	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR				
004-0005528	SANCENTER S.A.C.	2,625.55	283	CURCO	OPICINA	FAC-9806	1742.8	DETRACCIÓN	1,883.55	1,883.55	24/01/2020	0	OPICINA
004-0005553	LUCAS TORRE REAMAN EDDY	77.84	283	CUSCO	OPICINA	FAC-9805	0.06	PRECIO	77.90	77.90	24/01/2020	0	OPICINA
004-0005700	SANCENTER S.A.C.	2,019.92	190	CUSCO	OPICINA	FAC-5725	-54.32	DETRACCIÓN	1,565.60	1,565.60	24/01/2020	0	OPICINA
004-0005704	SANCENTER S.A.C.	7	200	CUSCO	OPICINA	FAC-2755			7.00	7.00	24/01/2020	0	OPICINA
004-0005773	SANCENTER S.A.C.	304.34	299	CUSCO	OPICINA	FAC-8757	-22.34	MERC. RD	281.00	281.00	24/01/2020	0	OPICINA
004-0006634	SANCENTER S.A.C.	2,084.64	335	CUSCO	OPICINA	FAC-10587	-75.54	DETRACCIÓN	2,009.10	2,009.10	24/01/2020	0	OPICINA
TOTALES		7,119.89					1,295.00	0.06	5,825.05	0.00	5,825.05		

24/01/2020 - 24/01/2020 1448343 ASBIO SANCENTER WEB 05/03/20