



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERECTORADO DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, EMPRESARIALES Y
PEDAGÓGICAS**

CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TESIS

**PRINCIPALES PROBLEMAS EN LOS PROCESOS
LOGÍSTICOS DEL ÁREA DE ALMACÉN DE LA CADENA
DE RESTAURANTES BON GOURMET AREQUIPA 2021.**

PRESENTADO POR:

ANGELA GISSELLA FLORES TORRES

ASESORA:

Dra. DORA AMALIA MAYTA HUIZA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO**

MOQUEGUA – PERÚ

2021

ÍNDICE DE CONTENIDO

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1. Descripción de la realidad	14
1.2. Definición de problema.	15
1.3. Objetivos de la investigación.....	16
1.4. Justificación y limitaciones de la investigación.	17
1.5. Variables.....	18
1.6. Hipótesis de la investigación	18
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	19

2.1 Antecedentes Internacionales	19
2.2. Bases teóricas.	22
2.3. Marco conceptual.	22
CAPITULO III: MÉTODO	34
3.1 Tipo de investigación	34
3.2. Diseño de la investigación.....	34
3.3. Población y muestra.	35
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	37
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS	38
4.1. Presentación de los resultados por variable.....	38
4.3. Discusión de resultados	51
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	55
5.1. Conclusiones.....	55
5.2. Recomendaciones	57
BIBLIOGRAFIA.....	58
ANEXOS.....	61
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	62
ANEXO 2: OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	65
ANEXO 3: OPERACIONALIZACION DEL INSTRUMENTO.....	66
ANEXO 4 INSTRUMENTO	68

ANEXO 5: BASE DE DATOS71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Procesos en el área de almacén.....	39
Tabla 2: Recepción de Productos.....	40
Tabla 3: Almacenaje y Mantenión de productos.....	41
Tabla 4: Preparación de pedidos	42
Tabla 5: Distribución de productos	43
Tabla 6: Organización y Control de Existencias	44
Tabla 7: Diagrama de Pareto.....	45

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<u>Gráfico 1: Procesos en el área de almacén</u>	40
<u>Gráfico 2: Recepción de Productos</u>	41
<u>Gráfico 3: Almacenaje y Mantención de productos</u>	42
<u>Gráfico 4: Preparación de pedidos</u>	43
<u>Gráfico 5: Distribución de productos</u>	44
<u>Gráfico 6: Distribución de productos</u>	45
<u>Gráfico 7: Diagrama de Pareto</u>	47
<u>Gráfico 8: Diagrama de Ishikawa del Indicador 7</u>	48
<u>Gráfico 9: Diagrama de Ishikawa del Indicador 5</u>	49
<u>Gráfico 10: Diagrama de Ishikawa del Indicador 8</u>	50

RESUMEN

El propósito de la presente investigación fue determinar los principales problemas en los procesos logísticos del área de almacén de la cadena de restaurantes Bon Gourmet Arequipa 2021.

La investigación para ello se ha utilizado el enfoque cuantitativo nivel, descriptiva, explicativa, no experimental de diseño transeccional, con una población de 25 trabajadores la técnica utilizada es la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado, se ha empleado la estadística descriptiva, donde se han elaboran tablas porcentuales con sus respectivos gráficos de barras e interpretaciones por dimensión, además de utilizarse Diagrama de Pareto y Diagrama de Ishikawa.

Los problemas están situados dentro del área de almacenaje y mantención de productos por lo que se acepta la hipótesis de investigación que dice que los principales problemas logísticos del almacén del consorcio de servicios Turísticos Bon Gourmet Arequipa 2021, se encuentran dentro del área de almacenaje y mantención de los productos, estos problemas han sido encontrados a través de la utilización del diagrama de Pareto donde han sido cotejados, evaluados y jerarquizados según su importancia.

Palabras claves: almacenaje, recepción, productos, distribución, organización

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the main problems in the logistics processes of the warehouse area of the restaurant chain Bon Gourmet Arequipa 2021.

The research for this has been used the quantitative approach level, descriptive, explanatory, non-experimental of transectional design, with a population of 25 workers the technique used is the survey and as an instrument a structured questionnaire, descriptive statistics have been used, where They have prepared percentage tables with their respective bar graphs and interpretations by dimension, in addition to using the Pareto Diagram and the Ishikawa Diagram.

The problems are located within the product storage and maintenance area, which is why the research hypothesis is accepted that says that the main logistical problems of the warehouse of the Bon Gourmet Arequipa 2021 tourist services consortium, are within the storage and maintenance area of the products, these problems have been found through the use of the Pareto diagram where they have been collated, evaluated and ranked according to their importance.

Keyword: Storage, reception, products, distribution, organization

INTRODUCCIÓN

Ponemos a consideración académica, la presente tesis titulada: Principales problemas en los procesos logísticos del área de almacén de la cadena de Restaurantes Bon Gourmet, siendo el propósito de la presente investigación fue determinar los principales problemas en los procesos logísticos del área de almacén de la cadena de restaurantes Bon Gourmet Arequipa 2021.

En este trabajo de investigación, para el segmento teórico conceptual se ha analizado y reunido libros, artículos de investigación, opiniones, con la finalidad de deliberar sobre los constructos y conocimientos sobre los procesos logísticos, específicamente en el área de recepción de productos, almacenaje y mantención de productos, preparación de pedidos, distribución de productos, organización y control de existencias, ha utilizado el enfoque cuantitativo nivel, descriptiva, explicativa, no experimental, habiéndose utilizado como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado.

o, de diseño transeccional, con una población de 25 trabajadores y como técnica se ha utilizado la encuesta y como instrumento cuestionarios estructurado, con una fiabilidad en Alfa de Cronbach de ,829, número de elementos del cuestionario 20, se ha empleado la estadística descriptiva, donde se han elaboran tablas porcentuales con sus respectivos gráficos de barras e interpretaciones por dimensión, además de utilizarse Diagrama de Pareto y Diagrama de Ishikawa.

En los momentos actuales las empresas se han convertido en más competitivas, especialmente la gestión sobre los procesos logísticos; la logística de almacenamiento cubre las actividades del almacén relacionadas con almacenar, resguardar y conservar correctamente las mercancías durante el periodo de tiempo que sea preciso. Asimismo, también trata la gestión, transporte, ubicación, manipulación y preparación de las mismas desde su recepción hasta su expedición, es decir el almacén es la pieza clave que permite regular el flujo de mercancías entre la oferta y la demanda.

Es muy complicado la tentativa de lograr una gestión eficaz y eficiente del almacén a todo lo largo de la cadena de suministro, el uso actual de la tecnología de almacenamiento en

empresas que demandan el automatismo y soportes tecnológicos a una escala y funcionalidad conformes con el volumen de sus actividades comerciales, de ahí que, la gestión logística de almacenes viene a formar parte de un proceso complicado y que ha ocurrido en un aspecto clave para el correcto desempeño de la cadena de suministro y de sus procesos propios y asociados, hasta el punto de convertirse en una pieza primordial preparado de aportar un valor añadido a la prestación de servicios o productos (Servera, 2010, Anaya, 2011; Hernández, 2012; Álvarez, 2013 y Tamayo, 2018, citado en Calzado, 2019).

La logística es el corazón de una empresa, por lo que no debe ser tomada a la ligera y cada uno de los procesos está subordinado a una mejora continua para avalar mejores precios, tiempos y una mayor calidad en los productos.

Para un mejor entendimiento del trabajo se ha estructurado en cinco capítulos, desarrollándose específicamente en estos:

En el capítulo I, se plasma descripción de la realidad problemática, definición del problema, objetivos de la investigación, justificación y limitaciones de la investigación, variables e hipótesis de la investigación.

En el capítulo II, se encuentra constituido por el marco teórico en el cual se exponen los antecedentes de estudio, las bases teórico-científicas, marco conceptual donde se aborda la variable estudiada.

En el capítulo III, Tipo de investigación, Diseño de investigación, Población y muestra, Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

El capítulo IV, contiene los resultados en tablas y gráficos con la correspondiente interpretación y análisis, así como la comprobación de la hipótesis y discusión de los resultados.

En el capítulo V, se presenta las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliografía y anexos que sirven de respaldo a la investigación realizada.

La Autora

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad

Dentro de las cadenas de restaurantes Bon Gourmet que existen en nuestra ciudad, se encuentran diferentes áreas de mucha importancia en el proceso productivo, en la investigación que nos concierne se realizará un estudio descriptivo, correlacional, transversal, el mismo que nos va a permitir detallar las situaciones y los principales problemas en los procesos logísticos especialmente en el área de almacén de una cadena de restaurantes.

Dentro de los problemas que existe en la cadena de restaurantes, notamos que existe error en el piking, para la entrega de los productos y pedidos, debido a que se encuentran en distintas ubicaciones, lo que causa demora al momento de la entrega del pedido.

Mucha de la mercadería se encuentra caduca o que su fecha de vencimiento esta por vencerse, puesto que aún no se ha realizado un estricto control de los stocks ya que los mismos se encuentran desactualizados.

Por otro lado los espacios de almacén es manejado de manera inapropiada, se ha combinado los productos perecibles con los no perecibles y el manejo de mercadería

por el personal no es el óptimo, pues el personal no conoce las ubicaciones exactas de los productos, de manera que existe demora al momento de la entrega, así también, no se sabe específicamente cual es el artículo que tiene mayor o menor rotación en el almacén, todos estos problemas de logística, traen como consecuencia estos inconvenientes y pérdidas económicas a la organización, haciéndola menos competitiva.

1.2. Definición de problema.

Problema General

¿Cuáles son los principales problemas en los procesos logísticos del área de almacén de la cadena de restaurantes Bon Gourmet Arequipa 2021?

Problemas Específicos

- a) ¿Cuál es el nivel de proceso en la recepción de productos dentro del Área de almacén de la cadena de restaurantes Bon Gourmet Arequipa 2021?
- b) ¿Cuál es el nivel de proceso en el almacenaje y mantención de los productos dentro del Área de almacén de la cadena de restaurantes Bon Gourmet Arequipa 2021?
- c) ¿Cuál es el nivel de proceso en la preparación de pedidos dentro del Área de almacén de la cadena de restaurantes Bon Gourmet Arequipa 2021?
- d) ¿Cuál es el nivel de proceso en la distribución de productos dentro del Área de almacén de la cadena de restaurantes Bon Gourmet Arequipa 2021?
- e) ¿Cuál es el nivel de proceso en la organización y control de productos dentro del Área de almacén de la cadena de restaurantes Bon Gourmet Arequipa 2021?

- f) ¿Cuáles son las causas de los principales problemas en los procesos logísticos del área de almacén de la cadena de restaurantes Bon Gourmet Arequipa 2021?

1.3. Objetivos de la investigación.

Objetivo General

Determinar los principales problemas en los procesos logísticos del área de almacén de la cadena de restaurantes Bon Gourmet Arequipa 2021

Objetivos Específicos

- a) Determinar el nivel de proceso en la recepción de productos dentro del área de almacén de la cadena de restaurantes Bon Gourmet Arequipa 2021
- b) Determinar el nivel de proceso en el almacenaje y mantención de los productos dentro del área de almacén de la cadena de restaurantes Bon Gourmet Arequipa 2021
- c) Determinar el nivel de proceso en la preparación de pedidos dentro del área de almacén de la cadena de restaurantes Bon Gourmet Arequipa 2021
- d) Determinar el nivel de proceso en la distribución de productos dentro del área de almacén de la cadena de restaurantes Bon Gourmet Arequipa 2021
- e) Determinar el nivel de proceso en la organización y control de productos dentro del área de almacén de la cadena de restaurantes Bon Gourmet Arequipa 2021
- f) Determinar cuáles son las causas de los principales problemas en los procesos logísticos del área de almacén de la cadena de restaurantes Bon Gourmet Arequipa 2021.

1.4. Justificación y limitaciones de la investigación.

Tiene justificación teórica, ya que es importante la realización de esta investigación, la que nos permitirá contribuir al conocimiento sobre las plataformas teóricas y sobre la correspondencia de los procesos logísticos en la cadena de restaurantes que no solo desarrollará la eficiencia en los conocimientos sobre logística y tratamiento de los productos del almacén sino que también es importante porque intervienen en la disposición de compra, en el almacenamiento; por ende proponerse un mayor nivel de bienestar del cliente y una mejora en la rentabilidad de ésta empresa.

Tiene utilidad metodológica, el trabajo de investigación nos permitirá seguir una secuencia de procedimientos estructurados para lograr corroborar los objetivos establecidos a través del instrumento aplicado a los trabajadores, de manera que se podrá recabar datos precisos sobre algún problema que se pueda observar en el área de logística.

Muestra también una justificación práctica, ya que la investigación que se desarrollará, nos permitirá realizar un seguimiento adecuado del área logística, además los instrumentos utilizados en el trabajo de investigación, puede ser alcanzable e importante con el fin de optimizar la tarea de logística en el restaurante, de manera que se pueda usarse por otras empresas de la misma naturaleza.

Además, esta investigación es relevante porque se dará a conocer a la empresa un minucioso listado de los problemas que tiene en el departamento de logística especialmente del área de almacén.

Limitaciones de la investigación:

- Ausencia de una base de datos actualizada de los productos existentes.
- Falta de cooperación por parte de los encargados del almacén

1.5. Variables.

Variable Independiente

Problemas Logísticos

Variables, Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable Problemas logísticos	Es la organización, ordenación, y control de la logística que compone un dispositivo de apoyo significativo en la misión, a fin de conseguir objetivos propuestos.	Procesos logísticos	Recepción de productos	1, 2, 3	Nominal Positivas: Siempre: 3 A veces: 2 Nunca: 1 Negativas: Siempre: 1 A veces: 2 Nunca: 3
			Almacenaje y mantención de productos	4, 5, 6, 7, 8	
			Preparación de pedidos	9, 10, 11	
			Distribución de productos	12, 13, 14, 15	
			Organización y control de existencias	16, 17, 18, 19, 20	

1.6. Hipótesis de la investigación

H_I: Los principales problemas logísticos en el almacén en la cadena de restaurantes Bon Gourmet Arequipa 2021, son dentro del Área de Almacenaje y Mantención de los productos.

H₁: Los principales problemas logísticos en el almacén en la cadena de restaurantes Bon Gourmet Arequipa 2021, son en un área diferente a la de Almacenaje y Mantención de los productos.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Internacionales

Gamboa, (2013), Diseño de la investigación de un modelo de control de inventarios para optimizar el almacenamiento de productos en una empresa de comida rápida, Universidad de San Carlos de Guatemala, la conclusión se centra en encontrar un modelo de gestión de inventarios para cada punto de venta que considere todas las variables propias de los restaurantes, que sea funcional ante los decididas cambios que tiene la cadena de restaurantes en promociones y productos nuevos, la gestión de los inventarios es uno de los grandes retos logísticos en las empresas, debido que en su mayoría y cambian significativamente en cada empresa el modelo de inventarios en este trabajo se basa en una empresa de alimentos que cuenta con unidades de producción en su punto de venta.

Ariza, (2012), Mejoramiento de los procesos logísticos de la empresa ALCA LTDA 2012, Universidad Industrial de Santander, de Bucaramanga Colombia concluyendo que procesos de abastecimiento, acopio, preparativos de pedidos y despacho, asintió exponer de manera organizada las principales causas que generan dificultades en la eficiencia de la cadena de abastecimiento de la empresa, además aprobó un adecuado control sobre los técnicas de almacenamiento y despacho por medio de los resultados obtenidos.

Antecedentes Nacionales

Falla & Gálvez, (2017) El proceso logístico y su influencia en la rentabilidad en el restaurant típico “El Lambayecano” – 2016, Universidad Señor de Sipán, Perú, llegaron a la conclusión que el modelo de proceso logístico, que radica en implementar en el área de abastecimiento, un listado de los diferentes proveedores primarios que permitirán reducir costos y aumentar los márgenes de beneficio para la empresa, así también implementar un programa de capacitaciones tanto para personal sobre la atención al cliente como al personal de cocina que permita especializar los procesos y mejorar las actuales formas de atención en el restaurante, por último, un rediseño en la infraestructura entre el área de elaboración y el área cocina, el cual, mediante la incorporación de la ventana, se logre abarcar una mayor capacidad de platos listos para entregar, reduciendo tiempos de entrega para clientes.

Miranda, (2016), en el trabajo de tesis: La gestión logística del restaurante Camino Real S.A.C. en el distrito de San Sebastián 2016, Universidad Andina del Cusco, se establece que la gestión logística del restaurante Camino Real S.A.C en el distrito de San Sebastián 2016 es regular, teniendo un 82.1%, ya que los trabajadores del restaurante consideran que existe una regular gestión de compras, una regular gestión de almacenamiento, una regular gestión de inventarios y una buena gestión de transporte, solo un 17.9% considera como buena la gestión logística, por otro lado la gestión de almacenamiento tiene un puntaje de 2.4, con lo que podemos concluir que esta dimensión se puede calificar como regular, ya que existe poco control en la recepción y almacenamiento de productos como también en el indicador control de stock generando problemas en las tareas que realiza el personal, siendo así el 64.3% de los trabajadores del restaurante que lo consideran también regular, mientras que el 35.7% de los trabajadores del restaurante perciben bueno la gestión de almacenamiento, debido a que existe para este porcentaje un cumplimiento correcto de tareas que se hace en la empresa.

Antecedentes Locales

Cornejo & León, (2017), con su tesis: Propuesta de mejora para la optimización del desempeño del almacén central de Franco supermercados, Universidad Católica San Pablo, su objetivo fue, generar una propuesta de mejora para la optimización del

desempeño del almacén central de Franco Supermercados a través de la identificación de parámetros que determinan el adecuado funcionamiento de los procesos de recepción, almacenamiento y distribución de mercadería. que consiste en el establecimiento y/o implementación de: Layout, metodología 5'S, documentos y controles, programa de fumigación, IPERC, alturas máximas y separaciones mínimas, manipulación semi-automatizada, programa de mantenimiento, programa de capacitación, evaluación de desempeño laboral, descripción de puestos de trabajo, evaluación del nivel de servicio, procedimiento de atención al cliente interno, indicadores de desempeño, procedimiento de gestión de proveedores, procedimientos de gestión de almacenes, identificación de aspectos ambientales, evaluación y control de impactos ambientales.

Encontrándose además deficiente limpieza y desorden, inexistencia de sub zonas de almacenamiento y delimitaciones, inexistencia de zonas de recepción y despacho, falta de criterios de almacenamiento de productos, condiciones inadecuadas de almacenamiento de productos que requieren refrigeración y/o congelación, carencia de documentos y controles, inexistencia de programa de fumigación, carencia de IPERC, transgresión de alturas máximas y separaciones requeridas para el almacenamiento, manipulación manual y semi-automatizada de mercadería, equipos en mal estado, desaprovechamiento de iluminación natural, falta de capacitación, carencia de iniciativas de innovación y empoderamiento de personal, inexistencia de evaluación de desempeño, carencia de descripciones de puestos de trabajo, 232 inexistencia de evaluaciones del nivel de servicio, falta de documentación e implementación de procedimiento de atención al cliente interno, carencia de indicadores de desempeño, ausencia de estudios y pronósticos de demanda, falta de procedimiento de gestión de proveedores, inexistencia de tecnologías de información, falta de procedimientos propios de la gestión de almacenes, carencia de iniciativas de gestión ambiental.

Zuñiga, (2016), Análisis y mejora de la cadena de suministros en un restaurante en la ciudad de Arequipa, Universidad Católica San Pablo, se propone la implementación de un Centro de Distribución el cual permita la consolidación de las operaciones de compra, procesos primarios y distribución a los clientes. Mediante la implementación del presente estudio, se espera que el restaurante se prepare para el

uso correcto de tecnología de información más adecuada para la gestión eficiente de la cadena de suministros.

2.2. Bases teóricas.

Logística: logística ha sido calificada como una acción habitual, solamente operante y forzoso para obtener los productos a partir los centros de fabricación a los de uso o dispendio (Ballou, 1999)

Almacén: es la zona donde se organiza los productos, bienes y se les preserva del calor, de manera que se proteja la mercadería, (Garcia, 1996)

Productos: Un producto es un bien o servicio que posee ciertas detalles, que son utilizados por los usuarios, además tienen ciertas características, que son adquiridos por las personas a cambio de dinero, (Mullins, Walker, Boyd, & Larreche, 2007)

Recepción de productos: es cuando los productos son admitidos, recibidos o acogidos en los depósitos, donde se les especifica por su consistencia, por el tamaño, por la consistencia, tipo, duración, fragilidad, si son ubicados en cajas, o en pallet, (Herrera, 2016)

Preparación de pedidos: Es la preparación de los productos y a acomodo para hacer la entrega de los pedidos para los clientes (Castillo, 2015)

Distribución de productos: Es la acción que se realiza para poder hacer el traslado de los productos desde el almacén hacia los lugares donde van a ser consumidos o repartidos, (Díez, 1997)

2.3. Marco conceptual.

La logística, ha ido desarrollando desde la segunda guerra mundial, después de ello fue tomada en cuenta en las empresas Langley, (1986), y según Parada, (2000), logística es una herramienta que se compone de la ordenación y poder satisfacer las necesidades de los clientes, lo propio Franklin, (2004) la traslación de bienes de lugar a otro en el tiempo oportuno y adecuado" (p. 362)

Stock & Lambert, (2000), nos decía que la logística, con el paso de los años le han ido tomando mucha importancia en las organizaciones, pues ha permitido que tengan mayor renta en las empresas y una mejor utilidad en la economía no solo nacional sino también internacional, según Lambert, Stock, & Ellram, (1998), el objetivo de la logística es menguar el precio total, es la clave para encargarse del empleo de la logística, lo que las empresas deben hacer para reducir el precio total o costo, los que se agrupan en seis categorías:

- Costo de nivel de servicio,
- Costo de transporte,
- Costo de almacenamiento
- Costo de procesamiento de órdenes
- Sistema de información,
- Costo de cantidad de lote
- Costo de mantenimiento del inventario.

Para Magee (1968) la logística es la tarea de mover materiales desde un inicio hasta un destino final.

Según Lamb, Hair, & McDaniel, (2002), la logística es "el paso mediante el cual se administra de manera eficiente la forma de almacenamiento de las materiales, productos y bienes acabados desde el punto de inicio al consumidor" (p.383)

Así también Santamaría, Abrego, Bermúdez, Padilla, & Vásquez, (2013), que el almacenamiento trabaja sobre tres apoyos fundamentales: la seguridad, la calidad y el cumplimiento de los registros. Estos tres elementos deben estar bien efectuados para que se asegure una adecuada protección de todas las mercancías que están en cada uno de los locales y para la cual se invirtió una cantidad razonable de dinero, por lo que se deberá cuidar todos los detalles con respecto a la protección de los recursos, los registros de temperaturas, la rotación de los productos, la limpieza de las áreas, los sistemas de inventarios, etc.

Para Ballou, (1999), la disminución de los costos es significativa para las ganancias de una empresa, además indica que las actividades de logística se parten en dos, actividades clave y actividades de apoyo.

- Las actividades clave, son las que se hallan encaminadas a la dirección de compilaciones, en protección del consumidor, a la forma de transportar, a la manera como se llevan los inventarios, además de información y procesamiento de las peticiones o pedidos.

- La actividad de apoyo, se encuentran encaminados al acopio o acumulación y administración de materiales, adquisiciones, embalaje y resguardo de los artículos.

Lo propio Lambert, Stock, & Ellram, (1998); Stock & Lambert, (2000), exponen que el dinamismo en logística se encuentra divididas en actividades logísticas internas y actividades logísticas externas:

Las actividades logísticas internas son:

- Predicciones de demanda, es decir se debe concretar con los proveedores a través de las compras.

- Saber administrar las listas, con el fin de conseguir los mejores niveles de ayuda.

- Manejo de materiales, esto sucede para las materias primas, como para los productos en proceso y productos terminados.

- Procesamiento de órdenes, saber reaccionar cuando los clientes nos hacen pedidos.

- Empaquetado: La logística debe proporcionar los pedidos solicitados y la protección de los productos durante el traslado.

- Selección de planta y bodegas: La ubicación de las bodegas, pueden optimizar los niveles del servicio al usuario.

- Aseguramiento del abastecimiento: La compra de productos o materia prima deben organizarse y asegurar la seguridad de los know-how de fabricación y de la logística.

- Logística en reversa: Es la administración de saber devolver los bienes, también recuperar o excluir desechos, desperdicios.
- Acopio y las bodegas: saber dirigir las áreas para preservar las mercancías además de incluir las descripciones de los mismos.

Actividades logísticas externas:

- Servicio al cliente: es la atención al usuario, es el resultado final.
- Comunicación logística: dar a conocer la cantidad de productos que se encuentran en stock.
- Partes y servicio de soporte: Es el momento en que llega el producto al cliente, sino que es la parte más importante de la actividad del marketing de la empresa que es proporcionar el servicio postventa.
- Tráfico y transporte: es el movimiento de bienes desde su inicio hasta punto destino y tal vez su regreso.

2.3.1 Funciones principales en logística

Para Cañedo, (2015), Los almacenes, son una construcción necesaria para todo tipo de agentes económicos como, agricultores, propietarios de ganados, transportistas mineros, consumidores finales, comerciantes automáticas, importadores, exportadores, comerciantes terceros; muchos denominan almacén, especialmente en Latinoamérica, a una tienda o comercio minorista.

Dentro de las funciones se tiene:

- Las materias primas deben estar protegidas de averías, robos, incendios.
- Permitir que personas con autorización manipulen los productos almacenados.
- Cuidar que en almacén se encuentren las cantidades reales de los productos.

- Tener un conteo total sobre los registros de entrada y salida de las mercancías.

2.3.2 Métodos de acopio de materiales

Para Anibal, (2011), El acopio de materia prima, obedece de la cantidad y particularidades de la materia prima, muchas veces se requiere de espacios pequeños o solo estantes o en otros casos se requiere de grandes inversiones con el apoyo de tecnología para tener grandes almacenes.

El procedimiento de provisión de materiales depende de los consiguientes componentes:

- Área adecuada para la recolección de los materiales.
- El tipo de artículos que van a ser guardados o acumulados.
- Cantidad de artículos guardados.
- Rapidez para brindar una atención necesaria.

Además, el sistema de almacenamiento se tiene que tener en cuenta ciertas técnicas:

Carga unitaria: está compuesta por los embalajes, cajones, estuches, que se acondicionan y se colocan en algún lugar, al cual se le maneja como si fuera un todo, es también la agrupación de cajones llamado plataforma, los mismos que tienen unas medidas que son básicas de 1100mm x 1100mm, es considerada como una medida internacional para los medios de transporte y stock.

Los cajones: utilizados para el almacenamiento de materias prima, donde se pueden colocar múltiples materiales, que algunos pueden estar totalmente acabados y otros en proceso, estas cajas pueden ser de metal o madera u otros materiales las mismas que pueden ser compradas en el mercado o la misma empresa puede construirlas.

Estanterías: sirven para almacenar materiales, existen distintos tipos como, de madera, metal, el material debe ser registrado de manera clara, que se pueda mirar, las estanterías vienen a ser el medio más simple y económico, se utiliza sobre todo para colocar piezas pequeñas y sobre todo que sean livianas.

Columnas: sirven para colocar y acomodar las piezas estrechas o alargadas, en forma de barra, las mismas que pueden moverse con mayor facilidad, las mismas que son construidas de madera o de metal.

Columnas: son especialmente utilizadas para economizar espacios y para aprovechar los espacios verticales, es decir las cajas fueron apiladas una encima de otra es una práctica que se utiliza para acumulación de productos, donde existen separaciones en los anaqueles, en la práctica se llega a formar un gran y único estante, donde se apila un número de las plataformas acopiadas.

2.3.3 Recepción de productos

Para De la Arada, (2015), indicaba que los almacenes desempeñan distintas funciones, dependen del tipo de producto, es así que cuando se reciben los artículos se tienen que realizar ciertas gestiones antes que lleguen los productos al almacén los que se divide en las subsiguientes fases.

- Antes de la llegada: ordenar el expediente, tanto el que se origina en la circunscripción del abastecimiento, donde deben constar los pedidos confirmados con el detalle de los productos, como los que solicitan los vendedores, documentos proporcionados al departamento de ventas, con los datos referente a las devoluciones de los usuarios.
- Llegada de Productos: Se comprueba si los artículos recibidos coinciden con los documentos que se tienen y se confirman el traspaso de propiedad de productos.
- Después de la llegada: Una vez recibido los productos, se procede a inspeccionar y observar la calidad de los productos, es decir las condiciones de compra - venta, se debe revisar la mercancía, establecer los códigos internos que se van a manejar al interior del almacén, y posteriormente ubicar la mercadería en los espacios respectivos, protegiéndolos del calor, manteniendo la temperatura adecuada, sin que se estropeen los productos.

2.3.4 Organización y control de stocks

Para Cos & De Navascués (1998), la empresa que brinda este tipo de servicio debe conocer las cantidades exactas que hay en almacén de un determinado producto o artículo, el modo como rotan los productos y la ubicación exacta de cada uno de ellos, el stock que se tiene, el tiempo de conservación de los productos que se encuentran almacenados, además hay que tener en cuenta:

- Precios de los productos
- Preparación de pedidos
- Saber manejar los espacios en los almacenes
- Brindar seguridad
- Controlar los productos que no son incompatibles
- Tener una buena organización

Control y registro de las existencias se basa principalmente en:

- Sistema que se utilizara para la distribución
- Manejo de los espacios en el almacenaje.
- Forma en el que se extrae las mercancías o productos de su lugar de almacenamiento
- Preparación de los pedidos por los clientes
- El sistema se códigos y etiquetado de los productos
- Conocer la cantidad de stock que se halla en el almacén

2.3.5 Preparación de Pedidos

Este proceso según Handling (2021), también es conocido por el término inglés Picking y se da a conocer esencialmente por la ausencia de un dispositivo de carga

de un acumulado de mercancías, donde se empacará convenientemente con el fin de atender convenientemente la solicitud de un cliente.

La preparación: El pedido tiene un precio más elevado que el resto de actividades que se desarrollan en el almacén debido a que:

- Los precios de mantención inciden los productos concretos y no sobre la carga que se encuentra agrupada.
- La manipulación es un tanto complicada ya que no se llega a mecanizar en su integridad.
- En la mayoría de las ocasiones, las unidades de expedición no coinciden con las recibidas.
- Los almacenes se suelen recibir en grandes cantidades que se tienen embalar en cajas.
- Cuando la mercadería es bastante se deben prepararse varios productos, de modo que se crece la tarea al momento de manejar los artículos.

El despacho: reside en la preparación de las mercancías con el objetivo de que lleguen bien y en buenas condiciones para hacer la entrega al cliente, se realizan en esta fase son:

- El embalaje de la mercadería, que consiste en brindar protección y evitar posibles daños al momento de manipularlos y realizar su transporte.
- Utilización de los precintos de seguridad para proteger la mercancía al momento de trasladar la mercancía y proteger la mercadería, para ello muchas empresas suelen emplear los fletes.
- El rotulado, sirve para identificar la mercancía para su mantenimiento e información logística.
- La documentación, debe estar ordenada clara, al momento de hacer la compra y venta de los productos, además debe ir acompañada de la factura de pago.

2.3.6 Zonas de un Almacén

Según Forteza & Ramos, (2008), las zonas de un almacén son las siguientes:

Zona de Descarga: Es el espacio donde se realizan las labores de carga y descarga de los vehículos que traen la mercadería, procedente de los consignatarios, empresas, y/o de las posibles devoluciones que realizan los clientes.

En esta área, puede encontrarse en los muelles, como parte de un espacio de las empresas, que son utilizados para el carguío o descarga de la mercadería, un espacio bastante amplio donde los camiones puedan maniobrar sin dificultad.

Zona de control de Entrada: Una vez que se descarga la mercancía, se contrasta con el pedido solicitado, ver las condiciones del producto requerido, que el tipo de embalaje esté en condiciones óptimas las cajas, paletas, bultos, etc. También debe hacerse un control de la mercancía y calidad de los mismos.

Por otro lado, hay mercaderías o algunos productos se necesitan espacios con temperaturas especiales, sin humedad, como por ejemplo los productos alimenticios, productos químicos, farmacéuticos.

Zona de Almacenamiento

Se designa a la zona de almacenamiento al espacio donde se almacenan los productos hasta el momento de se recogen o entrega.

En esta zona se distinguen dos áreas:

- Un área que es destinada al almacenamiento, desde donde se trasladan los productos a otras áreas, para su despacho.
- El área denominada de picking, que es la preparación de las solicitudes de mercadería y packing es embalaje y envase de los productos, en esta zona se utilizan aparatos específicos que facilitan al operario la realización de tareas de picking.

Zona de Envasado: algunos almacenes requieren envasar productos, volver a empacar por razones de salubridad o en algunas otras ocasiones volver a colocar nombres o hacer las rotulaciones requeridos para enviar los productos.

Zona de administración: Es el sitio señalado para las oficinas del almacén, donde encuentra al responsable del almacén, donde recepciona, realiza las llamadas telefónicas para atender a las personas que van a transportarlas.

2.3.7 Tipos de Almacenes

En la tipología de los almacenes De la Arada (2015), los clasifica:

Según sus Stocks:

- Almacén de productos terminados: Es el almacén de mercancías terminadas listas para el departamento de ventas, donde se tiene que examinar antes de enviar los productos a los usuarios.
- Almacén de materia prima y partes componentes: Este depósito tiene como destino primordial el suministro a las áreas de producción.
- Almacén de materias auxiliares: La materia prima auxiliares son todos aquellos elementos que se pretende envasar o empaquetar, se puede citar lubricantes, grasa, combustible, etiquetas, recipientes, etc.
- Almacén de productos en proceso: los materiales en proceso o artículos semi-terminados, deben ser almacenados bajo protección y control.

Almacén de materiales obsoletos: son todos los artículos antiguos o descontinuados por falta de ventas, por desperfecto, por descomposición o por haberse vencido el plazo de prescripción, la razón de tener un depósito específico en este tipo de casos, es que los materiales ya no se pueden consumir, tiene que aislarse.

- Almacén de materiales de desperdicio: Las mercancías que son descalificadas por el departamento de control y calidad deben ser cuidados por el mismo departamento.
- Almacén de herramientas: Un almacén de herramientas y equipos, deben ser cuidados por un administrador para verificar si los equipos o mercancías todavía pueden ser de utilidad.

- Almacén de devoluciones: Aquí llegan los productos que han sido rechazados por los usuarios, se deben separar, para luego seleccionarlos y así poder ingresarlos nuevamente al almacén.

Según el tipo de material para almacenar

- Almacén para bultos: El objetivo es reunir la mayor cantidad de materiales para que el traslado en los camiones sea económico.
- Almacén de gases: Requieren de medidas de seguridad muy cuidadosas y manejar bien los protocolos de seguridad ya que muchos de ellos son de alto riesgo ya que pueden ser explosivos, venenos, tóxicos, ácidos, etc.
- Almacenaje de gránulos: Debe estar cerca, porque es de alta rotación y su almacenaje debe hacerse de modo automático, y almacenarlo de frente a un medio de transporte.
- Almacenaje de líquidos: pueden ser manejables a través de cañerías.

2.3.8 Organización y Control de Existencias

Para (Harnsberger 1997 citado Correa, Gómez, Cano, 2010), la organización y el control de las existencias dependerán del número de referencias a almacenar, de su rotación, del grado de automatización e informatización de los almacenes, etc. Independientemente de esto, para una buena organización y control deberemos tener en cuenta donde ubicar la mercancía y como localizarla, para:

- Minimizar los costes correspondientes al manejo de las mercancías en lo que se refiere a la extracción y preparación de pedidos.
- Maximizar la utilización del espacio
- Tener en cuenta algunas condiciones exigidas por los propios productos a almacenar, como seguridad e incompatibilidad entre los mismos

Además de tener en cuenta las consideraciones anteriores, una buena organización y control de las existencias se basa principalmente en:

- La situación de las mercancías dentro del almacén, es decir, el sistema que se emplea para la distribución de las existencias dentro del Área de almacenaje.
- El modo de extraer los productos de su lugar de almacenamiento, con el objetivo de disminuir la manipulación de los mismos en el momento de preparar los pedidos requeridos por los clientes.
- La trazabilidad por lotes, es decir, el sistema mediante etiquetado y gestión de la información en diferentes soportes que permite introducir un producto en la cadena de suministro y poder averiguar cuál es el origen del stock.

CAPITULO III: MÉTODO

3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptiva - explicativa

Para Tamayo y Tamayo, (2003) las investigaciones descriptivas se describen, registran, analizan e interpretan la naturaleza actual y la composición de todos los fenómenos que ocurren en la investigación, (p. 98)

Así mismo, (Hernández, Fernández, & Baptista, (2014) , nos manifiesta que una investigación explicativa tiene la finalidad de encontrar las razones o motivos por los cuales suceden hechos del fenómeno estudiado, observando los orígenes, causas y los efectos que existen, e identificando las condiciones o contextos, (p. 108)

La investigación es cuantitativa, según Ortiz, (2014), la medición de las variables ha sido mencionada en valores numéricos y porque la recolección de datos nos permitirá realizar el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías, con base en la medición numérica.

3.2. Diseño de la investigación.

Para el presente trabajo de investigación se utilizará el diseño transeccional o transversal, por lo que Hernández, Fernández, & Baptista, (2014) afirman que estos

diseños “nos permiten recoger información en un solo momento, su intención es puntualizar variables y estudiar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 154).

3.3. Población y muestra.

Población

La población está conformada por 25 los trabajadores, y según (Tamayo y Tamayo, 2003), nos dice que la “población es el conjunto de personas que tienen ciertas características comunes” (p.60)

Muestra

La muestra es censal se ha tomado a todos los trabajadores en un total de 25 trabajadores de la Cadena Bon Gourmet.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se manejará la técnica de la encuesta para obtener información relevante respecto sus dimensiones de la variable estudiada, respecto a la aplicación del instrumento serán levantados de manera transversal, es decir en un solo momento a todos los trabajadores que laboran en la cadena de restaurantes.

Nombre del instrumento proceso logística, el nombre del autor, Rowel, G, (1994), adaptado para el Perú, por Barrios, M. (2010), el ámbito de la aplicación es individual y colectiva, el tiempo de aplicación, es de 15^a 20 minutos aproximadamente, la descripción, el instrumento tiene cinco escalas distribuidos recepción de productos (1, 2, 3), almacenaje y mantención de productos (4, 5, 6, 7, 8), preparación de pedidos (9, 10, 11), distribución de productos (12, 13, 14, 15), organización y control de existencias (16, 17, 18, 19, 20), respecto a la calificación, la puntuación de cada ítem se realiza en una escala tipo Likert de 1 a 3, existiendo preguntas positivas y negativas, la cantidad de ítems, son 20 ítems que están distribuidos en 5 escalas, su fiabilidad está comprobada en Alfa de Cronbach, con un valor de 0.829.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,829	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	47,8200	25,702	,436	,820
P2	47,8600	26,164	,343	,824
P3	47,7000	25,602	,479	,818
P4	47,9200	26,034	,311	,826
P5	47,8400	25,688	,341	,825
P6	48,1000	25,520	,281	,831
P7	47,7800	25,889	,401	,822
P8	47,9200	25,626	,417	,821
P9	47,7000	25,888	,419	,821
P10	47,8200	26,844	,208	,830
P11	47,7800	25,849	,372	,823
P12	47,8000	24,857	,613	,812
P13	47,8000	25,184	,544	,815
P14	47,7400	24,849	,573	,813
P15	47,7400	25,829	,382	,823
P16	47,7200	25,144	,570	,814
P17	47,9000	25,153	,506	,817
P18	47,8800	25,700	,296	,828
P19	47,8000	25,347	,466	,818
P20	47,8400	26,504	,248	,829

3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Los datos que se han recopilado, son organizados en bases de datos que se elabora en el programa de computador estadístico Statistical Product and Service Solutions (SPSS-V26) y Excel.

Luego, se ha empleado la estadística descriptiva, se elaboran tablas porcentuales con sus respectivos gráficos de barras e interpretaciones por cada variable y dimensión. Así mismo se emplea la estadística inferencial para verificar la hipótesis.

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Presentación de los resultados por variable.

El presente Capitulo está dirigido a analizar tanto cuantitativa como cualitativamente los resultados arrojados después de la aplicación del instrumento para lo cual hemos dividido lo resultados según los objetivos planteados.

Los resultados se han determinado a partir de 3 categorías que son:” Malo”, “Regular” y “Bueno”, mostrándose en primera instancia un análisis global del almacén para saber cuál es su estado, seguidamente se pasa a realizar el análisis de los datos para cada una de las áreas de procesos logísticos que ocurren dentro el almacén los cuales son:

- Recepción de productos
- Almacenaje y Mantenimiento de productos
- Preparación de pedidos
- Distribución de productos
- Organización y control de existencias

Una vez analizados los procesos se realizó el análisis de cada uno de los indicadores que los componen para poder determinar cuáles son los niveles en que se encuentran y saber cuáles son los que se ubican dentro de la categoría de “Deficientes”, paso seguido pasamos a clasificarlos a través de un diagrama de Pareto para poder jerarquizar los principales problemas encontrados, a partir de estos problemas disgregaremos las posibles causas usando la metodología de Ishikawa para determinar cuáles son las posibles causas de estos problemas.

Tabla 1: Procesos en el área de almacén

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0.0%
Regular	25	100.0%
Adecuado	0	0.0%
Total	25	100.0%

Fuente - Base de Datos

Interpretación:

Según la Tabla N°1 y Grafico N°1, donde se hace un análisis de los resultados a nivel global, vemos que el almacén ha sido categorizado como regular, es decir existen problemas, pero están ubicados en áreas específicas del almacén mientras que otras áreas se encuentran sin mayores dificultades.

Gráfico 1: Procesos en el área de almacén

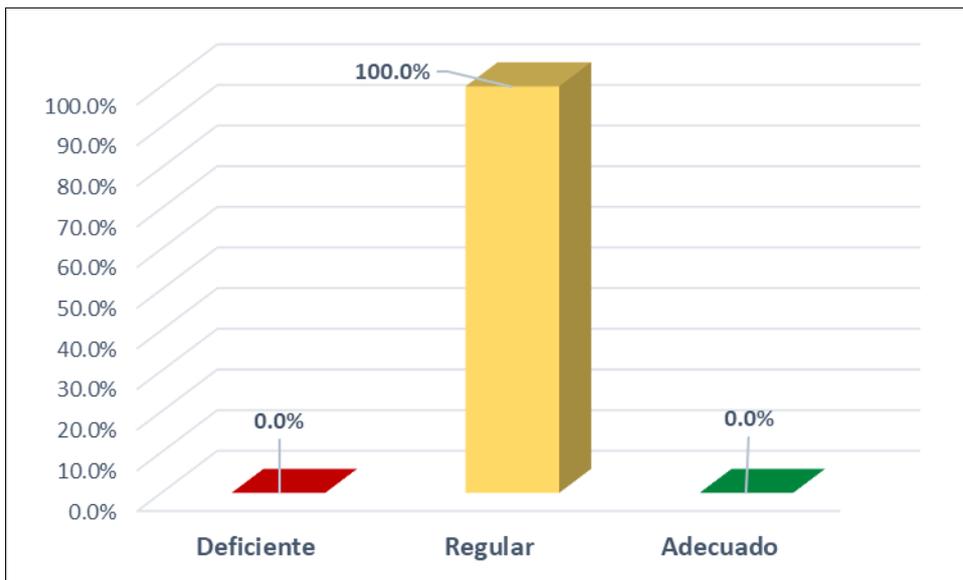


Tabla 2: Recepción de Productos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	2	8.0%
Regular	6	24.0%
Adecuado	17	68.0%
Total	25	100.0%

Fuente - Base de Datos

Interpretación:

Según la Tabla N°2 y Grafico N°2, que describe analiza directamente el proceso de recepción de productos se muestra que alcanza su mayor valor en la categoría adecuado con un 68%, solo un 8% del personal considera que es deficiente.

Gráfico 2: Recepción de Productos

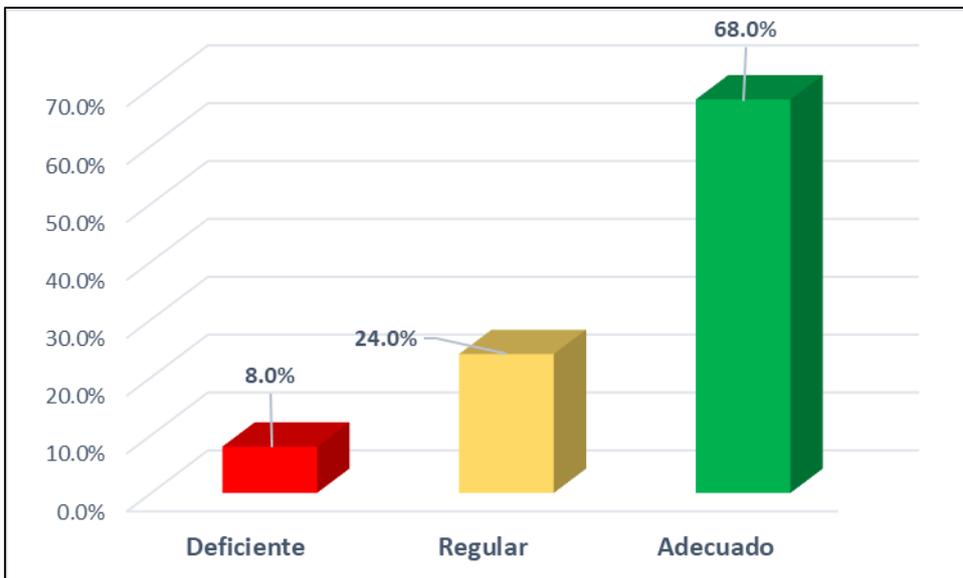


Tabla 3: Almacenaje y Mantenimiento de productos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	22	88.0%
Regular	3	12.0%
Adecuado	0	0.0%
Total	25	100.0%

Fuente - Base de Datos

Interpretación:

Según la Tabla N°3 y Grafico N°3, que analiza directamente al Área de almacenaje y mantenimiento de productos vemos que es calificado como deficiente con 88%, no existen casos donde se considere que los procesos son adecuados, es un área de especial atención dentro del Almacén.

Gráfico 3: Almacenaje y Mantenimiento de productos

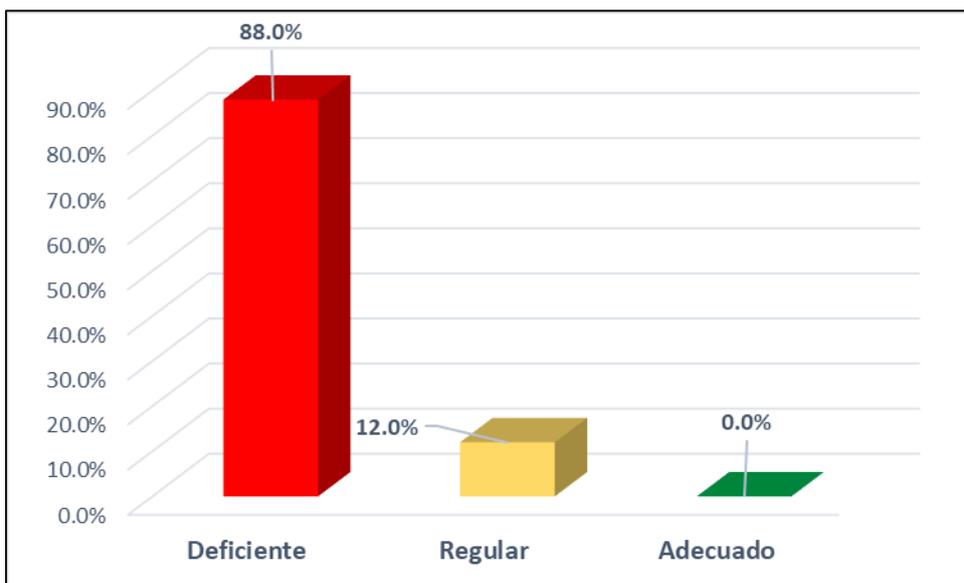


Tabla 4: Preparación de pedidos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	2	8.0%
Regular	14	56.0%
Adecuado	9	36.0%
Total	25	100.0%

Fuente - Base de Datos

Interpretación:

Según la Tabla N°4 y Grafico N°4, se puede ver que el Área de Preparación de pedidos no constituye mayores dificultades siendo calificada solo con el 8% como deficiente, mientras que con un mayor valor es calificada dentro de la categoría regular con un valor del 56%.

Gráfico 4: Preparación de pedidos

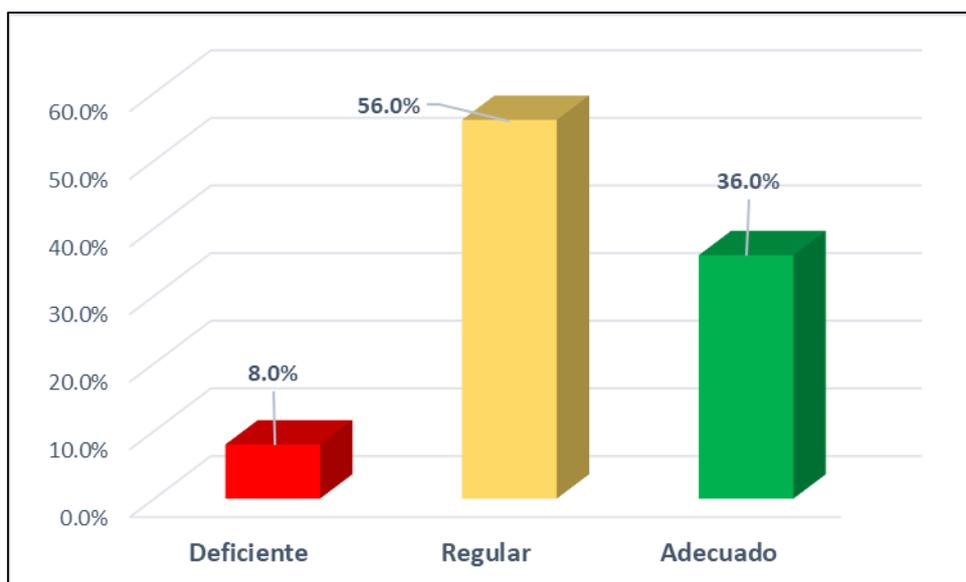


Tabla 5: Distribución de productos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0.0%
Regular	3	12.0%
Adecuado	22	88.0%
Total	25	100.0%

Fuente - Base de Datos

Interpretación:

Como se muestra en la Tabla N°5 y Gráfico N°5, el Área de distribución de productos no constituye un área deficiente puesto que ha sido calificada con un valor del 88% como adecuada, solo el 12% de los trabajadores la ha calificado como regular.

Gráfico 5: Distribución de productos

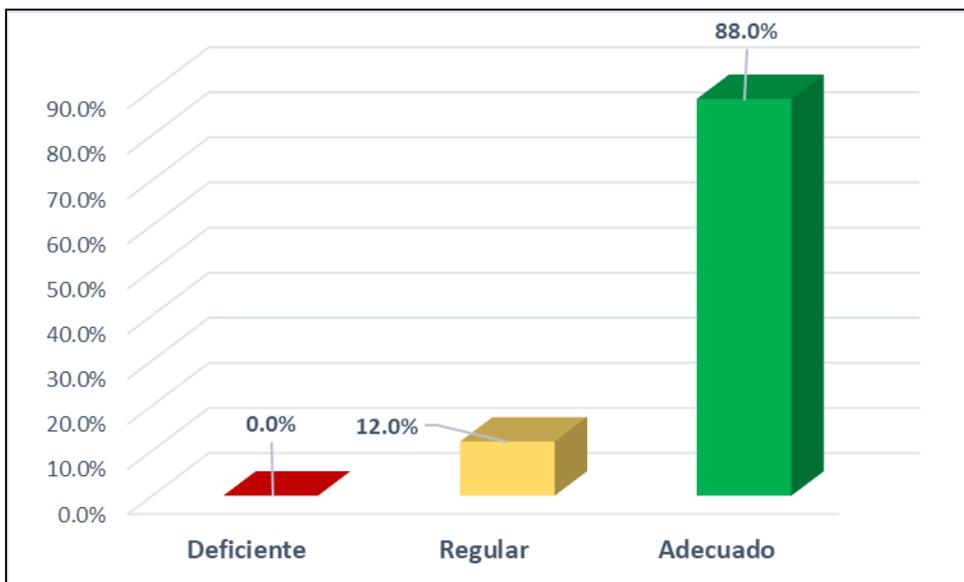


Tabla 6: Organización y Control de Existencias

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	11	44.0%
Regular	14	56.0%
Adecuado	0	0.0%
Total	25	100.0%

Fuente - Base de Datos

Interpretación:

Como se muestra en la Tabla N°6 y Gráfico N°6 el Área denominada Organización y control de existencias está clasificada dentro de la categoría deficiente con un 44% y dentro de la categoría regular con un 56% no se registran casos dentro de la categoría adecuado por lo que se debe tener especial atención.

Gráfico 6: Distribución de productos

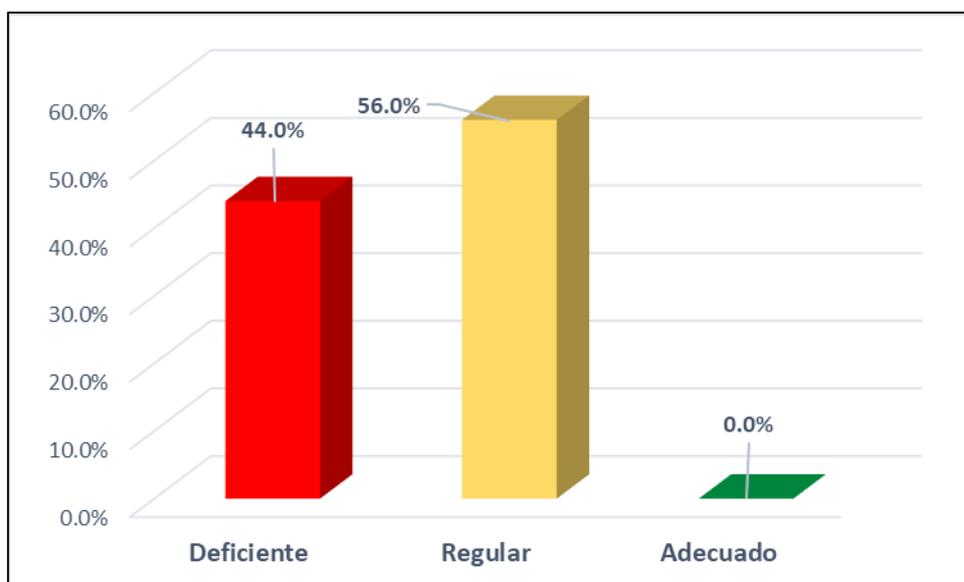


Tabla 7: Diagrama de Pareto

Indicadores#	Frecuencia	% Acumulado	Frec. Acum	80-20	
					ZONAS
I7	25	15%	25	80%	
I5	22	28%	47	80%	A
I8	20	40%	67	80%	
I19	16	49%	83	80%	
I16	15	58%	98	80%	
I20	13	66%	111	80%	B
I18	10	72%	121	80%	
I4	9	77%	130	80%	
I10	9	83%	139	80%	
I6	7	87%	146	80%	
I9	6	90%	152	80%	
I17	5	93%	157	80%	
I2	3	95%	160	80%	
I11	3	97%	163	80%	
I12	2	98%	165	80%	C
I15	2	99%	167	80%	
I3	1	100%	168	80%	
I1	0	100%	168	80%	
I13	0	100%	168	80%	
I14	0	100%	168	80%	

Interpretación:

Según la Tabla N°7 y Gráfico N°7 se muestra que los principales problemas logísticos se encuentran ubicados en los indicadores I7, I5, I8; que pertenecen al área de almacenamiento y manutención de los productos, los otros indicadores que pertenecen a la zona B y C están distribuidos en las diversas áreas de Almacén.

Gráfico 7: Diagrama de Pareto

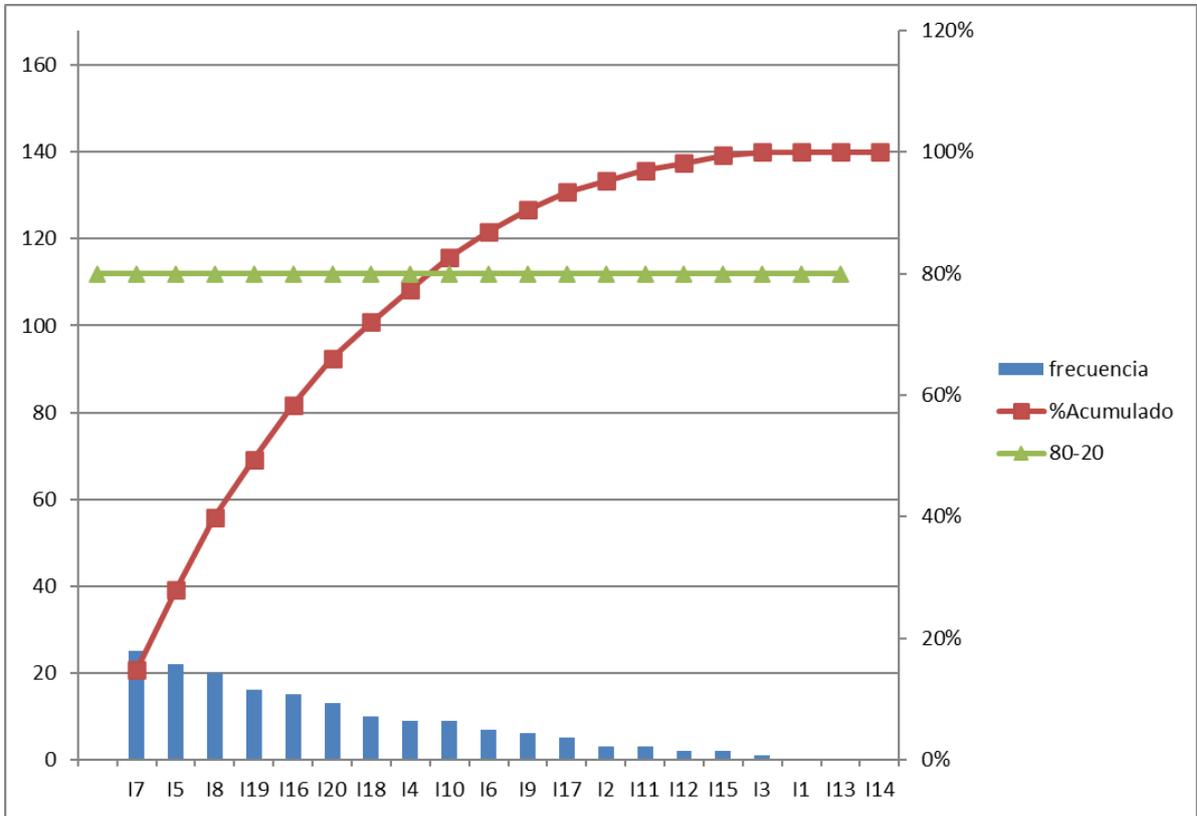


Gráfico 8: Diagrama de Ishikawa del Indicador 7

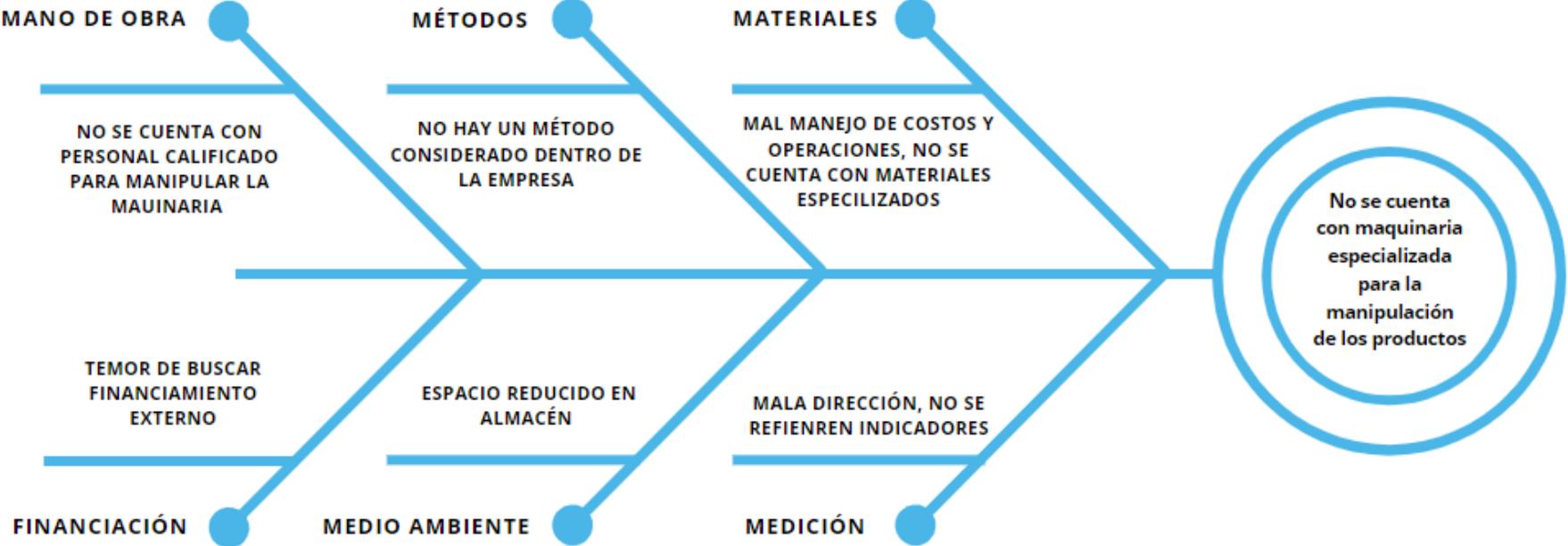


Gráfico 9: Diagrama de Ishikawa del Indicador 5



Gráfico 10: Diagrama de Ishikawa del Indicador 8



4.3. Discusión de resultados

La presente investigación tiene como objetivo determinar los principales problemas en los procesos logísticos del área de almacén de la cadena de restaurantes Bon Gourmet Arequipa 2021, para ello se ha utilizado el enfoque cuantitativo nivel, descriptiva, explicativa, no experimental, habiéndose utilizado como técnica la encuesta.

Podemos ver que, en los procesos en el área de almacén, ha sido categorizado como regular, con un es decir existen problemas, pero están ubicados en áreas específicas del almacén mientras que otras áreas se encuentran sin mayores dificultades, en cuanto a la recepción de productos se muestra que alcanza su mayor valor en la categoría adecuado con un 68%, solo un 8% del personal considera que es deficiente.

Por otro lado, nos sentimos respaldados por Parada, (2000), quien no dice que la logística es una herramienta que se compone de la ordenación y poder satisfacer las necesidades de los clientes, lo propio Franklin, (2004) la traslación de bienes de lugar a otro en el tiempo oportuno y adecuado, lo propio Lamb, Hair, & McDaniel, (2002), la logística es el paso mediante el cual se administra de manera eficiente la forma de almacenamiento de las materiales, productos y bienes acabados desde el punto de inicio al consumidor, así también De la Arada, (2015), indicaba que los almacenes desempeñan distintas funciones, dependen del tipo de producto, es así que cuando se reciben los artículos se tienen que realizar ciertas gestiones antes que lleguen los productos al almacén, los mismos que tienen una faces específicas como antes de la, llegada de productos, después de la llegada, así también Gamboa, (2013), en su investigación los inventarios es uno de los grandes retos logísticos en las empresas, debido que en su mayoría y cambian significativamente en cada empresa el modelo de inventarios en este trabajo se basa en una empresa de alimentos que cuenta con unidades de producción en su punto de venta.

Respecto, al l Área de almacenaje y mantención de productos vemos que es calificado como deficiente con 88%, no existen casos donde se considere que

los procesos son adecuados, es un área de especial atención dentro del Almacén, de otro lado Ariza (2012), concluyó, que es necesario exponer de manera organizada las principales causas que generan dificultades en la eficiencia de la cadena de abastecimiento de la empresa, además aprobó un adecuado control sobre las técnicas de almacenamiento y despacho por medio de los resultados obtenidos.

En relación a la preparación de los pedidos se puede ver que el Área de Preparación de pedidos no constituye mayores dificultades siendo calificada solo con el 8% como deficiente, mientras que con un mayor valor es calificada dentro de la categoría regular con un valor del 56%, a los que Cos & De Navascués (1998), que la empresa que brinda este tipo de servicio debe conocer las cantidades exactas que hay en almacén de un determinado producto o artículo, el modo como rotan los productos y la ubicación exacta de cada uno de ellos, el stock que se tiene, el tiempo de conservación de los productos que se encuentran almacenados, además hay que tener en cuenta: precios de los productos, preparación de pedidos, saber manejar los espacios en los almacenes, brindar seguridad, controlar los productos que no son incompatibles, tener una buena organización, además de llevar un control estricto de las existencias que hay en el almacén, como el etiquetado el stock, y sobre todo el manejo de los espacios al momento de almacenar, como bien explicaba Forteza & Ramos, (2008), existen zonas específicas, como zona de descarga, control de entrada, almacenamiento, envasado y por último la zona de administración desde donde se controla todo.

Como bien lo finiquita Falla & Gálvez, (2017) , que el modelo de proceso logístico, que radica en implementar en el área de abastecimiento, un listado de los diferentes proveedores primarios que permitirán reducir costos y aumentar los márgenes de beneficio para la empresa, así también implementar un programa de capacitaciones tanto para personal sobre la atención al cliente como al personal de cocina que permita especializar los procesos y mejorar las actuales formas de atención en el restaurante, por último, un rediseño en la infraestructura entre el área de elaboración y el área cocina, el cual, mediante

la incorporación de la ventana, se logre abarcar una mayor capacidad de platos listos para entregar, reduciendo tiempos de entrega para clientes.

Ahora bien respecto a la área denominada organización y control de existencias está clasificada dentro de la categoría deficiente con un 44% y dentro de la categoría regular con un 56% no se registran casos dentro de la categoría adecuado por lo que se debe tener especial atención, para lo que (Harnsberger 1997 citado Correa, Gómez, Cano, 2010), la organización y el control de las existencias dependerán del número de referencias a almacenar, de su rotación, del grado de automatización e informatización de los almacenes, etc. Independientemente de esto, para una buena organización y control deberemos tener en cuenta donde ubicar la mercancía y como localizarla, minimizar los costes, maximizar la utilización del espacio, tener en cuenta algunas condiciones exigidas por los propios productos a almacenar, como seguridad e incompatibilidad entre los mismos.

Tras haber realizado el análisis de los datos se ha determinado que el Almacén del Consorcio de Servicios Turísticos Bon Gourmet tiene como principales problemas:

- No se cuenta con la maquinaria especializada para la manipulación de los productos en el almacén.
- No se determina la ubicación de los productos porque no están decodificados.
- El espacio del almacén no es el adecuado.

Que hacen referencia a los indicadores I7, I5 e I8; dichos problemas están situados dentro del área de almacenaje y mantenimiento de productos por lo que se acepta la hipótesis de investigación que dice que los principales problemas logísticos del almacén del consorcio de servicios Turísticos Bon Gourmet Arequipa 2021, se encuentran dentro del área de almacenaje y mantenimiento de los productos.

Estos problemas han sido encontrados a través de la utilización del diagrama de Pareto donde han sido cotejados, evaluados y jerarquizados según su importancia.

Además, se determina que poniendo solución es estos 3 principales problemas encontrados estaremos acabando con el 80% de los problemas que se tiene en el almacén del Consorcio de servicios Turísticos Bon Gourmet Arequipa 2021.

Se han determinado las posibles causas que generan estos problemas a través de la metodología propuesta por Ishikawa, obteniendo los resultados de estos por medio de una lluvia de ideas entre los trabajadores que son quienes están más involucrados con las operaciones y funcionamiento del almacén así mismo estas causas han sido clasificadas dentro del criterio de las 5 m's ,que son: Materiales, Medio ambiente, Métodos de Trabajo, Mano de obra, Medición, sin embargo se ha considerado también el criterio del Financiamiento.

Finalmente es importante la investigación porque nos permitirá realizar un seguimiento adecuado del área logística, además los instrumentos pueden ser utilizados en otros trabajos de investigación, por otras empresas de similar naturaleza.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Los principales Problemas Logísticos del Área de Almacén del Consorcio de servicios Turísticos Bon Gourmet Arequipa 2021 son:
 - No se cuenta con la Maquinaria Especializada para la Manipulación de los Productos en el Almacén.
 - No se determina la Ubicación de los productos porque no están decodificados.
 - El Espacio del Almacén no es el adecuado.
- El principal problema del Área de Recepción de Productos es que no se detalla el informe adecuado cuando Ingresa una nueva mercadería al Almacén
- Los principales problemas del Área de Almacenaje y Mantenimiento de Productos son:
 - No se cuenta con la Maquinaria Especializada para la Manipulación de los Productos en el Almacén.

- No se determina la Ubicación de los productos porque no están decodificados.
- El Espacio del Almacén no es el adecuado.

- El principal problema del Área de Preparación de pedidos es que no se cuenta con el Personal Necesario para la Elaboración de los Pedidos.
- No se tienen Mayores Problemas en el Área de Distribución de Productos
- Los principales problemas del Área de Organización y control de existencias son:
 - Se incurren en Bastante Gastos dentro de las operaciones internas del Almacén
 - Los productos no están Almacenados bajo un orden específico
 - Existen Productos innecesarios en el Almacén

5.2. Recomendaciones

- Tener un orden para la ubicación de los productos decodificados.
- Tener un buen espacio en el almacén para poner los productos.
- Contratar personal de acuerdo a la necesidad del área.
- Hacer una revisión a los productos en el almacén.

BIBLIOGRAFIA

- Anibal, M. (2011). *Gestión logística en centros de distribución, bodegas y almacenes - 1ra Ed, Ediciones ECOE, Biblioteca Nacional de Colombia* . colombia: Ed. ECOE, Biblioteca Nacional de Colombia .
- Ariza, M. (2012). *Logística de un restaurante*. Bucaramanga - Colombia: Ed. Universidad Industrial de Santander.
- Ballou, R. (1999). *Gestión logística empresarial. Planificación, organización y controlando la cadena de suministro*. New Jersey: Ed. Prentice Hall.
- Calzado, D. (2019) La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos, Cuba, Ed. Revista científica Redalyc,
- Canahuire, E., & et.al. (2015). *Como hacer una Tesis*. Cusco: Ed. Colorgraf S.R.L.
- Cañedo, F. (2015). *Programación de la producción de industrias de proceso*. España: Ed. ELEARNIG S.L.,
- Castillo, Y. (2015). *La preparación de pedidos (picking)*. República Dominicana: Ed. Monografía.
- Cornejo, M., & León, F. (2017). *propuesta de mejorar para la optimización del desempeño del almacén central de FRanco Suoermercados*. Arequipa: Ed. Universidad Católica San Pablo.
- Correa, A.; Gómez, R.; Cano, J. (2010) Gestión de almacenes y tecnología de la información y comunicación (TIC), Cali-Colombia, Ed: Estudios Gerenciales.
- Cos, J., & De Navascués, R. (1998). *Manual de logística integral*. . Madrid: Ed: Diaz de Santos, S. A. .
- De la Arada, J. (2015). *Aprovisionamiento y almacenaje en la venta*. España: Ed. Nobel.

- Díez, E. (1997). *Distribución comercial*. España: Ed. Mc Graw Hill.
- Falla, K., & Gálvez, J. (2017). *El proceso logístico y su influencia en la rentabilidad en el resyaurant típico el Lambayecano - 2016*. Pimentel - Perú: Ed. Universidad Señor de Sipán.
- Forteza, C. H., & Ramos, L. F. (2008). *Aprovisionamiento y control de productos y materiales*. Nicaragua: Ed. El Gran Ducado.
- Franklin, B. (2004). *Organización de Empresas*. s.l.: Ed. Mc Graw Hill.
- Gamboa, E. (2013). *diseño de investigación de un modelo de control de inventarios para optimizar el almacenamiento de productos de una empresa de comida rapida*. Guatemala: Ed. Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Garcia, A. (1996). *Almacenes planeación, organización y control*. s.l.: Ed: Trillas.
- Handling, U. (2019). *Preparación de pedidos*. s.l: E.d. Pick to light.
- Hernándezi, R., Fernández, C., & Baptista, M. ((2014)). *Metodología de la investigación (6ta ed.)*. México D.F.: Ed: McGRAW-HILL / Interamericana Editores.
- Herrera, J. (19 de junio de 2016). *Operaciones del almacén: recepción de producto*. Obtenido de <https://meetlogistics.com/inventario-almacen/recepcion-de-producto-en-almacen/>
- Lamb, C., Hair, J., & McDaniel, C. (2002). *Marketing*. s.l.: Ed. International Thomson Editores S.A.
- Lambert, D., Stock, J., & Ellram, L. (1998). *Fundamentos de gestión logística*. s.l.: Ed. Mcgraw Hill.
- Langley, J. (1986). *Evolución de conceptos logisísticos*. s.l: Ed. Journal of Bussines Logistics.

- Magee, F. (1968). *Industrial Logistics management*. Michigan: Ed. State University.
- Miranda, J. (2016). *La gestión del restaurante CaminoReal S.A.C. en el distrito de San Sebastián 2016*. Cuzco: Ed. Universidad Andina del Cusco.
- Mullins, J., Walker, O., Boyd, H., & Larreche, J. (2007). *Administración de marketing*. México: Ed. Mcgraw -Hill.
- Ortiz, F. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Ed. MacGraw Hil.
- Parada, O. (2000). *Formulación de un modelo operacional para la gestión hotelera de aprovisionamiento*. Cuba: Ed. Universidad de Oriente. Santiago de Cuba.
- Santamaría, G., Abrego, G., Bermúdez, M., Padilla, M., & Vásquez, Y. (17 de Noviembre de 2013). *Logística de restaurante*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/Reglogistica/logistica-de-un-restaurante>
- Stock, J., & Lambert, D. (2000). *Gestión logística estratégica*. New York: Ed. Mc Graw Hill.
- Stock, J., & Lambert, D. (2000). *Gestión logística estratégica*. New York: Ed. Mc Graw Hill.
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica (4ta ed.)*. México D.F.: ED: Editorial Limusa S.A.
- Valdivia, J. (2018). *Propuesta de mejora en el area de logistica de la empresa lana sur del sector gestil, Arequioa 2016*. Arequipa - Perú: Ed. Universidad Nacional de San Agustín Arequipa.
- Zuñiga, J. (2016). *Análisis y mejora de la cadena de suministros en un restaurante en la ciudad de arequipa*. Arequipa: Ed. Universidad Católica San Pablo.