

# **UNIVERSIDAD LATINOAMERICA CIMA**

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



## **“ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON EL CONTROL DE EXISTENCIAS EN LA EMPRESA RESTO – BAR FUNDO CHOLOLO E.I.R.L. EN LA CIUDAD DE TACNA EN EL PERIODO 2016”**

Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público

Bach. Lourdes Guianella Cruz Mamani

Asesor: Dr. Juan Guillermo Aranibar Ocola

PERÚ - TACNA

2017

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Lourdes Guianella Cruz Mamani, identificada con DNI. N° 74156369, de la facultad de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Latinoamericana CIMA declaro bajo juramento, autorizar, en mérito a la Resolución del Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, registrar mi trabajo de investigación para optar el Título de Contador Público.

En:

- a) **Acceso abierto;** Tiene la característica de ser público y accesible al documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulte el repositorio.

- b) **Acceso restringido;** solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo, ocurre cuando el autor de la información expresamente no autoriza su difusión, de acuerdo con lo declarado en el Anexo N° 2 del presente Reglamento. En caso que el autor del trabajo de investigación elija la opción restringida, se colgara únicamente los datos del autor y el resumen del trabajo de investigación.

---

LOURDES GUIANELLA CRUZ MAMANI  
AUTOR

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Lourdes Guianella Cruz Mamani con DNI N° 74156369, egresada de la carrera de Contabilidad y Finanzas declaro bajo juramento ser autor (a) de la Tesis denominada “Administración logística y su relación con el control de existencias en la empresa Resto – Bar Fundo Chololo E.I.R.L. en la ciudad de Tacna en el periodo 2016. Además de ser un trabajo original, de acuerdo a los requisitos establecidos en el artículo 33° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Latinoamericana CIMA.

---

LOURDES GUIANELLA CRUZ MAMANI  
DNI No. 74156369

**ASESOR:**

Dr. JUAN GUILLERMO ARANIBAR OCOLA

## **DEDICATORIA**

A Dios a la virgen, por darme la oportunidad de alcanzar una de mis metas trazadas en mi vida, por permitirme conocer personas que han sido fundamentales en mi periodo de estudio

A mis padres por su amor incondicional, por su paciencia, por sus esfuerzos y por estar siempre cuando más los necesito.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, quien siempre está guiando mi camino por ser mi soporte para seguir adelante y concluir mi carrera profesional.

A mis padres, por sus consejos, apoyo, paciencia, amor, y estar siempre en los momentos difíciles.

Me han brindado todo lo que soy como persona, mis principios, mis valores, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis metas.

A mis hermanos por estar siempre presentes, apoyándome incondicionalmente.

A mis sobrinos quienes han sido mi gran motivación, inspiración y felicidad.

A mis profesores, compañeros y a todos quienes me ayudaron en mi etapa universitaria.

## INDICE DE CONTENIDOS

CARATULA	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIZACIÓN	II
DECLARACIÓN JURADA	III
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
INDICE DE CONTENIDOS	VII
RESUMEN	XII
ABSTRACT	XIII
INTRODUCCION	1
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION	2
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Descripción de la Realidad Problemática	2
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	2
1.2.1 Problema general	2
1.2.2 Problemas específico	3
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.3.1 Objetivo General:	3
1.3.2. Objetivos Específicos	3
1.4 JUSTIFICACION E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.4.1 Justificación	4
1.4.2 Importancia	4
1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.6 DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.6.1 Delimitación Temporal	5
1.6.2. Delimitación Espacial	5
1.6.3 Delimitación Social	5
1.6.4 Delimitación Conceptual	5

CAPITULO II MARCO TEORICO	6
2.1 Antecedentes de la Investigación	6
2.1.1 Antecedentes internacionales	6
2.1.2 Antecedentes Nacionales	8
2.2 Bases Teóricas	11
2.2.1 Administración Logística	11
2.2.2. Control de existencias	18
2.2.3 Antecedes de la organización/jurisdicción objeto de la investigación	27
2.3 Definición de términos básicos	28
CAPITULO III METODOLOGIA	30
3.1 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	30
3.1.1 Hipótesis General	30
3.1.2 Hipótesis Específicas	30
3.2 Operacionalización de variables e indicadores	30
3.2.1 Variables e Indicadores	30
3.3 Tipo y diseño de investigación	32
3.3.1 Tipo de Investigación	32
3.3.2 Diseño de la investigación	32
3.3.3 Métodos de Investigación	33
3.3.4 Universo, Población y Muestra	33
3.3.5 Unidad de Estudio	33
3.4 Población y muestra de la investigación	33
3.4.1 Población	33
3.4.2 Muestra	34
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
3.5.1 Técnica	34
3.5.2 Instrumentos	34
3.5.3 Procesamiento de los datos	34



3.5.4 Validación y fiabilidad de instrumentos	36
CAPITULO IV ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS	37
4.1 RESULTADOS	37
4.2 PRUEBA ESTADÍSTICA	57
4.3 CONTRASTE DE HIPÓTESIS	57
4.3.1 Hipótesis General	57
4.3.2 Hipótesis Específicas	58
4.3.3 Discusión de resultados	62
CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
5.1 CONCLUSIONES	64
5.2 RECOMENDACIONES	66
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:	67
ANEXOS	72
Anexo 1: Matriz de Consistencia	72
Anexo 2: Operacionalización de Variables	73
Anexo 3: Cuestionario	74

**INDICE DE TABLA**

Tabla 1: Evaluación Adecuada	37
Tabla 2: Control de calidad en los bienes	38
Tabla 3: La selección de productos es confiable	39
Tabla 4: La satisfacción del cliente es favorable	40
Tabla 5: El servicio de calidad brindado por la empresa	41
Tabla 6: La competitividad brinda una mejor prestación de servicio	42
Tabla 7: La distribución programada es oportuna	43
Tabla 8: El tiempo exigido en la programación es oportuno	44
Tabla 9: La mejora de los procesos permite correctivos en la empresa	45
Tabla 10: Una buena programación administrativa ayuda a minimizar los costos	46
Tabla 11: Supervisión en el stock de inventarios	47
Tabla 12: La fiabilidad en el stock de inventario es veraz	48
Tabla 13: La cantidad del stock es correcta	49
Tabla 14: La planificación de suministros es favorable para los clientes	50
Tabla 15: La fidelización de los clientes es conveniente para la empresa	51
Tabla 16: Si hay más demanda de clientes es seguro la rentabilidad de la empresa	52
Tabla 17: La satisfacción del cliente es favorable	53
Tabla 18: El personal preparado es oportuno en la atención en la atención de pedidos	54
Tabla 19: Se cuenta con una rapidez en la atención de pedidos	55
Tabla 20: Se considera puntual a la hora de la entrega de pedidos	56
Tabla 21: Correlaciones Hipótesis General	58
Tabla 22: Correlación Hipotesis especifica 1	59
Tabla 23: Correlación Hipotesis especifica 2	60
Tabla 24: Correlación Hipótesis especifica No. 03	61

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Evaluación Adecuada	37
Figura 2: Control de calidad en los bienes	38
Figura 3: La selección de productos es confiable	39
Figura 4: La satisfacción del cliente es favorable	40
Figura 5: El servicio de calidad brindado por la empresa	41
Figura 6: La competitividad brinda una mejor prestación de servicio	42
Figura 7: La distribución programada es oportuna	43
Figura 8: El tiempo exigido en la programación es oportuno	44
Figura 9: La mejora de los procesos permite correctivos en la empresa	45
Figura 10: Una buena programación administrativa ayuda a minimizar los costos	46
Figura 11: Supervisión en el stock de inventarios	47
Figura 12: La fiabilidad en el stock de inventario es veraz	48
Figura 13: La cantidad del stock es correcta	49
Figura 14: La planificación de suministros es favorable para los clientes	50
Figura 15: La fidelización de los clientes es conveniente para la empresa	51
Figura 16: Si hay más demanda de clientes es seguro la rentabilidad de la empresa	52
Figura 17: La satisfacción del cliente es favorable	53
Figura 18: El personal preparado es oportuno en la atención en la atención de pedidos	54
Figura 19: Se cuenta con una rapidez en la atención de pedidos	55
Figura 20: Se considera puntual a la hora de la entrega de pedidos	56

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación reúne aspectos importantes sobre la administración logística la cual se relaciona con el control de existencias del Resto – Bar Fundo Chololo E.I.R.L., en el 2016; permitiendo mejorar los procedimientos para un buen control y supervisión del stock de inventarios. Así mismo esto aporta al desarrollo de una mejor prestación de servicios a toda la demanda de los clientes a través de una programación cumpliendo con las necesidades exigidas y poder mejorar la atención de pedidos.

El control de la existencia es un factor clave para lograr una gestión empresarial adecuada del negocio, ya que nos brinda seguridad con respecto al logro de los objetivos y metas establecidos en el marco de la eficiencia, la eficacia y la economía; estos se constituyen como los tres pilares que sostienen y protegen los recursos y activos de la empresa.

Tener conocimiento sobre todas las existencias; entradas, salidas y lugar que tiene, para así poder complacer las necesidades de los clientes, también para conseguir un control sobre los costos que se derivan de tener un adecuado control de las existencias según la demanda establecida por la empresa; lo que nos ayudará a evitar la escasez, protegiéndonos de la incertidumbre de la demanda o del retraso en el suministro de pedidos.

Palabras Clave: Administración, control de existencia.

## ABSTRACT

This research work brings together important aspects of logistics management, which is related to stock control of the Rest - Bar Fundo Chololo E.I.R.L., in 2016; allowing to improve the procedures for a good control and supervision of the stock of inventories. Likewise this contributes to the development of a better provision of services to all the demand of the clients through a programming fulfilling with the demanded needs and being able to improve the attention of orders.

The control of the existence is a key factor to achieve an adequate business management of the business, since it gives us security with respect to the achievement of the objectives and goals established within the framework of efficiency, effectiveness and economy; These are constituted as the three pillars that sustain and protect the resources and assets of the company.

Have knowledge about all the existences; entrances, exits and place that has, thus to be able to please the needs of the clients, also to obtain a control on the costs that derive to have an adequate control of the existences according to the demand established by the company; what will help us avoid shortages, protecting us from the uncertainty of demand or the delay in the supply of orders.

Keywords: Administration, control of existence.

## INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación sobre la administración logística se relaciona con el control de existencias de la empresa Resto-Bar Fundo Chololo en el período 2016, del Departamento y la Provincia de Tacna, teniendo en cuenta que es necesario contar con un adecuado control y supervisión de las existencias de inventarios y conciliar con la oficina de contabilidad para que la información reflejada en los estados financieros sea confiable; la empresa no cuenta con una programación adecuada, lo que aumenta el riesgo de pérdida de la misma, no cuenta con los procedimientos necesarios para controlar y salvaguardar cada uno de los activos fijos de la empresa

El presente trabajo de investigación se ha dividido en cuatro capítulos, en el Capítulo I, se desarrolla el Planteamiento metodológico, problema de investigación, formulación de objetivos, justificación de la investigación, formulación de hipótesis y diseño de la investigación; en el Capítulo II, se desarrolla el marco teórico científico, desarrollo de la variable independiente, variable dependiente con sus indicadores y el glosario de términos básicos; en el Capítulo III se desarrolla la presentación e interpretación de los resultados, presentación de resultados, interpretación y prueba de hipótesis y en el Capítulo IV se muestran las conclusiones y recomendaciones; finalmente el presente trabajo de investigación concluye que la administración logística se relaciona con el control de existencias de la empresa Resto – Bar Fundo chololo en el periodo 2016.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION

#### 1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

##### 1.1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Se observa que en la empresa Resto – Bar Fundo Chololo EIRL. Existe una incipiente cultura, por parte de los empresarios o directivos, debido al desconocimiento en la administración logística, por lo que nos conlleva a elaborar un control de existencias que los ayude a administrar con verdadero éxito su empresa, lo cual nos permite alcanzar el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas.

El llevar un sistema de control de inventarios sería muy importante porque nos permitirá elaborar informes de stock confiables, pero no debe de pasarse por alto el tener un cronograma para también realizar conteos físicos de volumen de existencias y tener conocimiento acerca de todas las existencias; entradas, salidas y lugar que ocupa, para así poder satisfacer todas las necesidades de los clientes, también para tener un control sobre los costos que se derivan de tener estas existencias. Todo lo anterior permitirá elevar la calidad y la productividad de los productos y servicios ofrecidos por la empresa.

#### 1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

##### 1.2.1 Problema general

¿Cómo la Administración logística se relaciona con el control de existencias en la empresa Resto – Bar Fundo Chololo E.I.R.L. en la ciudad de Tacna en el periodo 2016?

### **1.2.2 Problemas específicos**

a) ¿Cómo la Administración logística influye en el stock de inventarios de la empresa Resto – Bar Fundo Chololo E.I.R.L.?

b) ¿De qué manera la Administración logística influye en la demanda de clientes de la empresa Resto – Bar Fundo Chololo E.I.R.L.?

¿Cómo la Administración logística influye en la atención de pedidos en la empresa Resto – Bar Fundo Chololo E.I.R.L.

## **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Objetivo General:**

Analizar si la Administración Logística influye en el control de existencias en la empresa Resto – Bar Fundo Chololo E.I.R.L. en la ciudad de Tacna en el periodo 2016.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

a) Establecer si el control y supervisión influye en el stock de inventario en la empresa Resto – Bar Fundo Chololo E.I.R.L.

b) Determinar si la prestación de servicios influye en la demanda de los clientes en la empresa Resto – Bar Fundo Chololo E.I.R.L.



- c) Establecer si la Programación influye en la atención de pedidos en la empresa  
Resto – Bar Fundo Chololo E.I.R.L.

## **1.4 JUSTIFICACION E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1 Justificación**

El desarrollo del trabajo se justifica en el sentido que va a permitir mejorar los procedimientos y efectuar los correctivos necesarios en el manejo de la administración logística, control de existencias los cuales repercutirán en el éxito de sus objetivos.

En nuestra actualidad la administración logística es uno de los temas más importantes a tomar en toda empresa, es el cliente o consumidor final de bienes o servicios, del cual depende de la gestión de la cadena de suministro frente a un flujo dinámico, que se reluce en procesos estructurados o subsistemas que contienen logística actividades dentro del sistema de negocios.

Es así como la logística se contempla en su fase de sistema que apoya al negocio de cada empresa y su administración sobre las actividades de apoyo procede luego de la detección, permitiendo el reconocimiento de sus debilidades.

### **1.4.2 Importancia**

Es importante porque va permitir mejorar los procedimientos para el buen control, registro y manejo de los activos fijos y bienes muebles; efectuando las conciliaciones de manera mensual, de tal manera que la información que figura en los estados financieros sea la más adecuada.

## **1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, no se tuvo limitaciones ya que se contó con el apoyo de los trabajadores de la empresa.

## **1.6 DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.6.1 Delimitación Temporal**

El trabajo de investigación se ha desarrollado en el periodo 2016

### **1.6.2. Delimitación Espacial**

El presente trabajo de investigación toma como referencia para el análisis a la empresa Resto-Bar Fundo Chololo E.I.R.L., por lo tanto se enmarca dentro de la provincia y departamento de Tacna.

### **1.6.3 Delimitación Social**

El presente estudio esta aplicado a los 16 trabajadores de las diferentes áreas de la empresa Resto – Bar Fundo Chololo E.I.R.L.

### **1.6.4 Delimitación Conceptual**

El estudio busca establecer los aspectos de la administración logística así como del control de existencias de la empresa Resto – Bar Fundo Chololo E.I.R.L

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1 Antecedentes de la Investigación

##### 2.1.1 Antecedentes internacionales

**Eugenio (2010)**, en su tesis para la obtención del Título de Ingeniera de Empresas, de la universidad Técnica de Ambato de la Facultad de Ciencias Administrativas, de Ecuador; titulada: *Logística de Inventario y su incidencia en las ventas de la Farmacia Cruz Azul “Internacional” de la ciudad de Ambato-Ecuador*; en la que concluye que La aplicación de una logística de inventario permitirá tener una visión clara de las adquisiciones de fármacos, el Gerente está obligado a dar cumplimiento a los requerimientos que son el resultado de la logística aplicada. La logística de inventario en la Farmacia permitirá mejorar comercialización de fármacos y su distribución en las perchas y bodega, permitiendo una localización oportuna de medicamentos y productos para la venta. La logística del control de inventario mejorará el servicio al público y, por lo tanto, aumentará las ventas, también mejorará la rotación de medicamentos y productos evitando la caducidad. Aplicando la logística de inventarios los vendedores serán responsables con el manejo de los inventarios, los mismos que deberán utilizar o aplicar estrategias de ventas para satisfacer las necesidades de los clientes. Las Farmacias están en constante competencia y día a día quieren mejorar la atención al cliente; la implementación de logística de inventarios mejorará el control de los stocks, logrando determinar niveles mínimos, máximos y punto de reposición de medicamentos y productos.

##### **Comentario**

Eugenio, en su tesis manifiesta que mejor es llevar control de todas las existencias de la empresa el cual nos brindara un resultado del stock y también de lo que faltaría para poder brindar un servicio de calidad y poder incrementar las ventas.

**Mongua y Sandoval (2009)**, en su tesis para Optar al Título de Ingeniero de Sistemas, de la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui, Escuela de Ingeniería y Ciencias Aplicadas, de Venezuela, titulada: *Propuesta de un modelo de inventario para la mejora del ciclo logístico de una distribuidora de confites ubicada en la ciudad de Barcelona, estado Anzoátegui*; en la que concluyen que Con el uso de técnicas de recolección de información, tales como observación directa, entrevista no estructurada y aplicación de encuesta, a fin de determinar las condiciones actuales y problemáticas existentes en la distribuidora de confites CONFISUR CA, dieron a conocer que la posición de este departamento se ubica en el nivel 2; lo cual quiere decir, que a escala general esta organización se caracteriza por la falta de precisión en la aplicación de políticas de inventario y consecuentemente la falta de un control de gestión efectivo. Con la ayuda del análisis de las variables del modelo estructurado y tomando en cuenta los factores inmersos en medio del ciclo logístico, se pudieron determinar los focos problemas en medio de la organización. A través del análisis ABC para la clasificación de los productos, se determinó que el porcentaje de uso para los productos del tipo A es de 79,1%, mientras que a los productos de la clase B, le corresponde el 15% y el resto de los productos, que corresponde al 6% respectivamente son de clase C. Por medio del estudio de la demanda se pudieron determinar los coeficientes de variabilidad para cada producto, además de que esta era de orden probabilística e independiente. Finalizado el estudio de la demanda, fue necesario ubicar cada producto en una distribución de probabilidades para conocer así de que tipo es la demanda (lenta o rápida), además de que esto ayudo a encontrar los factores necesarios para la aplicación de los modelos de inventario involucrados en el sistema en estudio, dando como resultado que de los 12 productos involucrados en este estudio, diecinueve (19) siguen una distribución de probabilidad de Poisson y los restantes dos (2) productos se ajustaron a una distribución exponencial. El modelo de inventario propuesto fue el de EOQ

con periodo fijo para la totalidad de los productos bajo estudio, atendiendo así a los lineamientos de compra y entrega de productos. Cabe destacar que los productos bajo estudio fueron propuestos por la gerencia de CONFISUR CA. Por último se definieron los planes de acción a seguir de acuerdo a los modelos planteados, y las sugerencias en cuanto a los procedimientos que debe seguir la empresa para mejorar el funcionamiento de sus actividades de detección y requisición de materiales, almacenamiento de materiales, manejo de materiales y control de inventario

### **Comentario**

Mongua. y Sandoval R en su tesis nos relata que existe una falta de un control de gestión efectivo. Con la ayuda del análisis de las variables del modelo estructurado y tomando en cuenta los factores inmersos en medio del ciclo logístico, se pudieron determinar los focos problemas en medio de la organizaciones por ello .que propone un modelo de inventario EOQ el cual les permite con que durante un tramo fijo para la totalidad de los productos bajo estudio, atendiendo así a los lineamientos de compra y entrega de productos.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

**Alemán (2014)** en su Tesis: *Propuesta de un plan de mejora para la gestión logística en la empresa constructora JORDAN S.R.L. de la ciudad de tumbes*; en la que concluyen con la nueva realidad competitiva que presenta un campo de batalla donde la flexibilidad, la velocidad de llegada al mercado y la productividad serán las variables clave que determinarán la permanencia de las empresas en los mercados. Y es aquí donde la logística es muy importante y se juega un papel crucial, desde la gestión eficiente del flujo de bienes y servicios hasta el consumidor final. Logística es un término que a menudo se asocia con la distribución y el transporte de productos concluidos; sin embargo, esto es una apreciación parcial, ya que la logística está relacionada con la gestión del flujo de

bienes y servicios, desde la adquisición de las materias primas y suministros en su punto de inicio, hasta la entrega del producto concluidos en el punto de consumo. De esta forma, todas aquellos procesos que involucren el movimiento de materias primas, materiales y otros insumos que permanecen a la parte de los procesos logísticos, así como todas aquellas labores que brindan soporte adecuado para cambiar dichos elementos en productos terminados: compras, almacenamiento, gestión de inventario, mantenimiento de instalaciones y maquinaria, seguridad y servicios de planta (agua, gas, electricidad, suministros de combustible). Las actividades logísticas deben coordinarse entre sí para lograr una mayor eficiencia en todo el sistema productivo. Por la siguiente razón, la logística no debería verse como una función lejana, sino como un desarrollo global de generación de valor para el cliente, es decir, un desarrollo integrado de tareas que ofrece una respuesta más rápida al mercado, con costos menores.

### **Comentario**

Alemán en su Tesis nos manifiesta que la logística es la que juega un papel crucial, desde la administración eficiente del flujo de bienes y servicios hasta el consumidor final. Es un término que frecuentemente se asocia con la repartición y el transporte de productos terminados; sin embargo, esto es una valoración parcial, ya que la logística está relacionada con la gestión del flujo de bienes y servicios, desde la compra de materias primas y suministros en su punto de origen, hasta la entrega del producto concluidos en el punto de consumo.

**Tapia (2014)** en su Tesis: *La gestión logística y su influencia en la rentabilidad de las empresas especialistas en implementación de campamentos para el sector minero en Lima Metropolitana*. Concluye: La gestión de compras y suministros en un porcentaje considerable de empresas es deficiente porque no identifican claramente los procesos y recurren a la improvisación, lo que hace que los usuarios

informen sobre requisitos innecesarios y no respaldados, lo que influye negativamente en la rentabilidad económica. La gestión logística en un monto considerable de empresas no incluye los procesos y operaciones necesarios para proporcionar al consumidor el producto correcto, en la cantidad necesaria y en estados adecuados, lo que influye significativamente en la rentabilidad financiera. El uso de la gestión del transporte y la distribución de la carga, que es uno de los procesos fundamentales de la estrategia logística de las organizaciones en un monto considerable de empresas, es deficiente, lo que influye significativamente en el riesgo financiero. La provisión de servicio al cliente que es la base y el objetivo final de la cadena logística en un porcentaje razonable de empresas no es oportuna ni eficiente, lo que impacta directamente en el riesgo económico.

### **Comentario**

Tapia nos manifiesta en su tesis que si existen problemas en la gestión logística financiera en cuanto al manejo y asignación de recursos financieros logísticos entonces esta situación influye en los niveles de rentabilidad en las empresas.

**Alva, Reyes y Villanes (2006)** en su Tesis: *La propuesta de mejora en la logística de ingreso a una empresa agroexportadora*, concluye que Logística es un enfoque que ayuda a gestionar la empresa desde flujos, material e información asociada, desde proveedores hasta clientes, y donde se desarrolla el flujo de materiales, como puede ser visto en la cadena logística, desde la administración de suministros, la administración de los procesos de transformación y la administración de la distribución. A partir de estas consideraciones se puede plantear que ciertos autores que consideran el conjunto de actividades manejadas por la Logística como un sistema estas son consideradas por que están agrupadas en tres subsistemas que se denominan Logística de Adquisición o insumo, Logística de Producción y Logística de la Distribución o Salida.

## **Comentario**

**Alva, Reyes y Villanes** en su tesis *Propuesta de mejora en la logística de entrada en una empresa agroexportadora*, concluye que en el área logística no ejecuta los inventarios incurriendo en compras de urgencia para proveer de materiales de elevada rotación en los procesos productivos. Con la matriz de posicionamiento y el manejo de procedimientos se logrará el control de materiales que deben manejarse con compras de reposición.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Administración Logística**

#### **Teorías de Gestión Logística**

**Koontz & Weihrich (2004)**, Sostienen que la logística de repartición trata toda la logística de una empresa como si fuera solo un sistema, abarcando las actividades que van al pronóstico de ventas, la compra, los procesos de materiales y el control de inventarios; hasta el embarque de los productos hacia su lugar de destino que, por lo general, son los puntos de venta (Almacenes).

**Cravens & Piercy (2006)**, Señalan que su importancia radica en el hecho de que, gracias a la correcta gestión de la misma, al construir una sólida red de distribución, se convierte en una fuerte ventaja competitiva para la organización. El objetivo principal de la logística de distribución es optimizar el costo total del sistema operativo, de tal forma que se brinde el nivel deseado de servicio al cliente. El costo total puede incluir costos más altos en algunas áreas y costos más bajos en otras, lo importante es enfatizar que la logística tiene la intención de optimizar los costos totales de una determinada área operativa.



**J. Bowersox (2007)**, Él señala que "Los años de maduración de manejo de materiales y distribución física". El énfasis puesto en el servicio al cliente durante este período fue el factor más importante en la maduración de la distribución física y la administración logística.

Además, los responsables de la distribución física comenzaron a opinar en el proceso de toma de decisiones respecto de los inventarios, reconociendo que una operación logística bien administrada podría tener efectos positivos en el flujo de efectivo, ya que redujo la duración del ciclo de procesamiento de los pedidos. y, por lo tanto, acortó el tiempo de recuperación de las cuentas por cobrar. También en este período se produjo la integración del manejo de materiales y la distribución física.

Entre los eventos que dejaron su huella en ese momento fue el reconocimiento del significado de "administración logística". El proceso de planificación y control eficiente y efectivo del flujo y almacenamiento de las materias primas aparece en los inventarios de los productos en proceso y terminados, así como en el flujo de la información respectiva desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el propósito de cumplir con los requisitos de los clientes, por lo tanto, incluye flujos de materiales internos y externos.

**Zuluaga G. (2012)**, La gestión logística es el arte del almacenamiento, el movimiento de bienes y la información, su buena práctica reduce los costos, aumenta la velocidad de respuesta y mejora el nivel de servicio. La gestión logística implica una gestión coordinada de los flujos de materiales e información. Su objetivo es simplificar la cadena de suministro para controlar los costos, mejorar la calidad, maximizar el servicio y aumentar los beneficios. Lograr el equilibrio en la cadena de suministro significa jugar con demasiadas variables, pero lograr esto es generar valor en una organización. La buena implementación de las estrategias de logística elimina los procesos innecesarios, agrega valor a las actividades de una empresa y lo hará más competitivo.

**Bohorquez Vasquez y Puello Fuentes (2013)** en su Tesis: *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*. Concluye: La recolección de datos sobre la empresa Coralinas & Pisos S.A. Cospisos.S.A. y la transformación de estos en información permitió diseñar la ruta por la cual la empresa debería enfocarse a partir de ahora; que consiste en mejorar su gestión logística y cadena de suministro modificando algunos de sus procesos e implementando nuevas herramientas de trabajo, logrando la eficiencia organizacional y por lo tanto asegurando la sostenibilidad y la permanencia en el mercado actual. El desarrollo de este proyecto permitió poner en práctica todo el conocimiento adquirido a lo largo de la carrera profesional, fomentando el uso de herramientas para resolver problemas de negocios; También contribuyó con la comprensión de cómo funciona la gestión logística de las empresas en un entorno real.

**Arrieta (2012)** Con Tesis: *Propuesta de mejora en un operador logístico: Análisis, evaluación y mejora de los flujos logísticos de su centro de distribución*. Concluye: La realización de mejoras en los procesos o flujos logísticos de la empresa en estudio representó una gran oportunidad para optimizar el nivel de servicio brindado a sus clientes y, al mismo tiempo, permitió reducir sus costos operativos. Es importante llevar a cabo una evaluación preliminar entre lo que la empresa en estudio puede ofrecer como una empresa de externalización de servicios y lo que realmente se puede hacer debido a la capacidad instalada que se posee. Debemos tener en cuenta que la función de una tercerización de servicios es mejorar el nivel de eficiencia de sus clientes y al mismo tiempo proporcionar un valor agregado a través de los servicios ofrecidos.

**Gomez (2006)** Con Tesis: *Propuesta de un modelo de gestión logístico de abastecimiento internacional en las empresas grandes e importadoras de materia prima. Caso Manizales.* Concluye: La inserción en el mercado global de las empresas grandes de Manizales es debido a la constante búsqueda de nuevos mercados e iniciativa propia de estas empresas, tratando de buscar la mejor forma de hacerse competitivos tanto a nivel nacional como internacional. Dicha búsqueda ha llevado a que el nivel de comercio exterior de la ciudad sea relativamente alto, pues las empresas tienen buenas participaciones de las importaciones en sus compras y de las exportaciones en sus ventas, y se puede decir que es la ciudad líder en este sentido en el eje cafetero, pues el nivel de operaciones es mayor que en las otras ciudades. La logística en las empresas grandes de Manizales no es tomada como se definió en el marco teórico con el concepto de sistema, desde el proveedor hasta el cliente, sino que se tiene una concepción errada de la misma, donde la logística solo se centra en la parte de distribución del producto final, bien sea a clientes nacionales o extranjeros; existe una separación entre la logística de abastecimiento, logística de producción y logística de distribución como islas de información y el flujo de materiales del uno no le interesa al otro.

**Calderón Alvarez & Cornetero Suybate (2014)** En su tesis: *Evaluación de la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa Distribuciones Naylamp S.R.L. ubicada en la ciudad de Chiclayo en el año 2013.* Concluye: Al evaluar la gestión logística que se lleva a cabo en la empresa Distribuciones Naylamp SRL concluimos, que esto, si influye significativamente en la determinación del costo de ventas; En esta investigación hemos verificado que el proceso logístico no se desarrolla de manera efectiva, por lo que el costo de ventas determinado por la empresa en el período enero - junio de 2013 difiere del costo de ventas determinado en esta tesis, siendo este monto mayor. Al evaluar la gestión

logística, verificamos que Distribuciones Naylamp SRL no cumple de manera eficiente con este proceso, por lo que es necesario delinear el proceso de compra y distribución de mercaderías desde bodegas, a través de un diagrama de proceso, a través de un sistema computarizado de inventarios, ser posible controlar la salida de materiales del almacén, al mismo tiempo será posible auditar si las salidas fueron justificadas y las existencias serán visualizadas oportunamente, además un trabajador debe mantener un registro. De la misma manera, las mejoras estructurales del almacén serán de mejor uso, ya que serán seguras para las instalaciones, el personal y el medio ambiente, por lo que la mercancía se diversificará de acuerdo con el modelo y la marca, esto ayudará a mejorar la logística proceso de la empresa. Distribuciones Naylamp SRL. Para la determinación del costo, se evaluó su proceso de compra, almacenamiento, distribución e infraestructura, obteniendo los gastos de cada actividad, para ser comparados con el costo real. Al encontrar este costo de venta, nos da una ganancia gravable, porque a pesar de que la utilidad disminuye, el impuesto a la renta será menor; pero al obtener un margen de contribución menor, la capacidad para hacer frente a otros gastos.

#### **2.2.1.1 Control y supervisión**

**Zuluaga (2012)**, El control y la medición con el rigor del nivel de implantación y optimización de estrategias de logística a través de indicadores, muestran el nivel de cumplimiento que una organización tiene en toda su cadena de producción. Una forma de abordar el proyecto para optimizar los procesos y el suministro a lo largo de la cadena de producción es simplificándolos y ahorrando recursos, temas que se pueden estudiar e implementar desde la logística de los servicios y la sostenibilidad, para mencionar solo dos formas

**Chapman, S. (2006)**, "*Planificación y control de la Producción*", dice que el reabastecimiento de inventarios en función del tiempo se usa cada vez menos, con dos razones principales: Primero, el riesgo es mayor. Durante el tiempo que

transcurre entre cada revisión del inventario, puede ocurrir que la demanda supere por mucho la normalidad. En tal caso, sería posible agotar el inventario antes de que sea el momento de revisarlo: muchas veces el personal de la empresa ni siquiera se daría cuenta de que existe un problema potencial, lo que podría conducir a niveles más altos de inventario de seguridad. solicitado, lo que aumentaría los gastos generales de inventario. Se puede decir que es evidente que se trata de opiniones, pero casi todos los profesionales en el campo aceptan que se requiere una precisión permanente muy alta, de modo que la planificación moderna y los sistemas de control pueden confiar en la información. Esto también depende de las políticas comerciales básicas de las compañías, por supuesto, pero si esto permite que los niveles de precisión caigan por debajo de ese nivel. Dos síntomas claros de información inexacta son el crecimiento de los niveles de inventario y el consiguiente aumento en la actividad de agilizar cuando hay escasez a pesar de haber dependido de tener suficiente inventario para cubrir las necesidades.

#### **2.2.1.2 Prestación de servicios**

**Humberto Serna Gómez (2006)**, Señala que el concepto común de servicio al cliente era la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, básicamente atención y amabilidad. Actualmente, tenemos un nuevo concepto de servicio y afirma que se trata de una estrategia empresarial orientada a anticipar las necesidades y expectativas del valor agregado de los clientes, buscando asegurar la fidelidad y permanencia de los clientes actuales y la atracción de nuevos clientes, por brindando un servicio superior al de los competidores. Las razones por las que se impone esta nueva visión es que hay un acceso fácil a una cantidad de datos, demandan más valor agregado, quieren que los proveedores los conozcan en detalle, tienen una gran variedad de opciones, dan un valor grande en la instalación, rápidamente conveniencia con la que pueden adquirir bienes y servicios. Pero el énfasis radica en proponer una relación a largo plazo y un servicio integral, en satisfacer la totalidad

de las necesidades de servicio al cliente, y en disminuir la necesidad o el deseo del cliente de fragmentar sus asuntos entre varias instituciones. Toda esta nueva situación ocurre porque el cliente en este entorno tiene y valora nuevos elementos del servicio tales como tiempo, oportunidad, soluciones, individualización y bondad.

**Posso (2010)**, La prestación del servicio, es decir, se desea comenzar a demarcar las funciones de cada una de las áreas involucradas en la operación, y dado que el departamento de administración de la infraestructura es la cara comercial ante el cliente, las demás áreas de la empresa que sean de apoyo deben saber sus roles, estar documentados por procedimientos regulatorios y así optimizar la mejor forma de la calidad del negocio y del producto o servicio brindado.

### **2.2.1.3 Programación**

**Castellanos A. (2009)**, Señala que aquí es donde entra en juego la administración de logística y su administración en todos los niveles, y como gerente del área debe tener respuestas para el cliente. La logística abarca cada una de las operaciones necesarias para mantener una actividad productiva, desde la programación de compras hasta el servicio posventa; con la gestión de un sistema logístico, las empresas lograrán proporcionar el producto correcto, en la cantidad requerida, en las condiciones adecuadas, en el lugar correcto con el tiempo requerido a un costo razonable. Esto se logra a través de la gestión de la cadena de suministro, que cubre todo desde la materia prima hasta el punto en que el producto o servicio será finalmente un producto conjugado con una función administrativa que proporcione el producto correcto, en la cantidad requerida, en las condiciones adecuadas, en el lugar correcto con el tiempo requerido a un costo razonable. La distribución programada es un concepto importante relacionado con la variación mínima de la operación. Programar

la distribución significa que la entrega de un pedido al cliente se puede definir y controlar para que ocurra dentro de un margen de tiempo estrecho. El desafío es cumplir con estas políticas de servicio al cliente y al mismo tiempo mantener una restricción física y eficiente. Para lograr una repartición programada con bajos costos, es esencial tener un alto grado de flexibilidad en la fabricación. Un concepto relevante para el diseño de un sistema de gestión de material logístico es el puesto. Posponer significa planificar los programas de ejecución de una actividad tanto como lo permite el proceso global de gestión logística de materiales.

### **2.2.2. Control de existencias**

**Sánchez (2011)**, en su trabajo de investigación “Propuesta de un sistema de administración de inventarios de producto terminado y racionalización de inventarios en una empresa de consumo masivo”, presentada ante la ilustre Universidad Central de Venezuela en Caracas, Sus objetivos generales son determinar y recomendar el establecimiento de un sistema de gestión de inventarios para productos terminados y, en segundo lugar, proponer un programa para la racionalización de inventarios de piezas de repuesto y suministros para las siete plantas industriales previamente seleccionadas, que actualmente forman parte del la Unidad de Negocio Estratégico de Alimentos y son una prioridad de la empresa de consumo masivo en análisis. La investigación se basó en dos fases principales, primero la fase de análisis de las cinco "Unidades Estratégicas de Negocio" (UEN) que integran la empresa Polar, de las cuales la más importante es la Alimentación, principalmente responsable del desarrollo, obtención y comercialización de productos manufacturados basado en cereales, tales como: maíz, arroz y trigo. La segunda fase se centró en enfocar a las empresas que conforman UEN Food, hacia la mejor satisfacción de las necesidades de los consumidores, estableciendo para ello una metodología que permita conocer y optimizar los niveles de inventarios actuales, de acuerdo con las mejores prácticas a nivel mundial, donde el grado del

cliente o consumidor es la motivación principal. La propuesta realizada tiene como condición no producir repercusiones negativas en el área operativa de una organización, lo que genera empleos directos para casi 4000 personas. El sistema de administración seleccionado para mantener la organización de los inventarios dentro de las compañías fue el método ABC. En el cual, para las diferentes categorías de productos, se adoptarán diferentes niveles de servicios. Además, se consideró conveniente contar con un "stock" de seguridad para cubrir cualquier retraso en los pedidos o la presencia de variaciones excesivas en la demanda de los productos.

**Estupiñán (2000)**, se define el control interno de los inventarios como el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son confiables y que la actividad de la entidad se lleva a cabo de manera eficiente.

**Ladino (2009)**, El control interno se basa en tres categorías: eficiencia, eficacia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de reglas y políticas. La inversión eficiente de dinero es de vital importancia para una organización, ya que el no hacerlo adecuadamente presentará la desaparición irremediable de la organización. Es por eso que la importancia del área de stock, y especialmente de un control interno, ya que independientemente de su tamaño y el giro al que esté dedicado, siempre destacará la función trascendente que es invertir el dinero presupuestado. El proceso de compra dentro de una organización consiste en especificar cuáles son sus necesidades de bienes y servicios, identificar y comparar proveedores, negociar con ellos para acordar términos de compra, celebrar contratos y realizar pedidos, para recibir bienes y servicios útiles para la organización, con el siguiente pago de estos. Las compras representan una función primordial, ya que una



buena gestión de las mismas mejora la posición competitiva de las empresas, cuando se buscan las mejores ganancias para el uso de los fondos de la organización. Actualmente; la empresa Gas Antonio SAC cuenta con un área de logística de gas y agua, que trabaja directamente con los proveedores, permitiendo así incurrir en algunos errores como: la compra innecesaria de algunos productos, además; al no tener presupuestos de varios proveedores, esto lleva a comprar productos por un costo mayor de lo que podrían obtenerse si manejaban algún tipo de negociación con los diferentes proveedores. Por otra parte; la falta de personal capacitado conduce a muchos errores con el tema de las órdenes de compra que a menudo se generan después de que el proveedor nos ha emitido el comprobante de pago, a menudo las órdenes de compra no están bien preparadas o firmadas por la persona que autorizó la compra de la propiedad, retrasando el pedido que se solicita. Tales situaciones se perciben en la empresa, tanto que cuando empeoran afectan su rentabilidad. Sin embargo, estas situaciones se reducen cuando aplican un sistema de control interno adecuado. Por lo tanto, quiero investigar si el sistema interno de control de acciones tiene una influencia significativa en la rentabilidad de la empresa GAS ANTONIO S.A.C., entonces se presenta la siguiente declaración que inicia esta investigación.

**Mora (2011)**, describe la importancia de implementar una gestión de inventario adecuada, se encuentra: en la utilidad informada por stock en stock, referida a la cantidad de artículos necesarios para satisfacer la demanda, sea oportuno tener los artículos en el momento y lugar deseado, garantizar la calidad del producto y ofrecer un mejor precio.

Si las empresas no mantienen sus inventarios de la manera eficiente, pueden tener retrocesos en sus actividades comerciales, ya que, al no estar provistos de los productos o suministros necesarios, no podrán cubrir la demanda del mercado o, de

lo contrario, al mantener las existencias por encima de lo requerido, se origina la pérdida de mercancía que está en stock.

Es por todo esto que los inventarios presentan objetivos precisos que definen sus funciones.

**Muller (2004)**, los define en seis categorías: la capacidad de predicción que tiene el propósito de mantener el equilibrio entre lo que se necesita y lo que se procesa a través de los inventarios. Las fluctuaciones de la demanda, que se refiere a la reserva que la empresa debe mantener para garantizar su producción, ya que las variantes económicas son inciertas. Inestabilidad del suministro, esta categoría indica la incapacidad de respuesta que los proveedores pueden tener, por lo que es conveniente reemplazarlos y, por lo tanto, mantener un stock.

Otra función de los inventarios es la protección de los precios, donde para mantener un nivel bueno es necesario plantear las compras y llevarlas a cabo en el momento adecuado para evitar el impacto de la inflación de costos. El descuento por cantidad es otra ventaja, ya que la mayoría de los proveedores ofrecen descuentos cuando se trata de compras a granel. Por último, hay menores costos de orden para controlar los costos de los pedidos y garantizar precios favorables. Muchas organizaciones emiten órdenes de compra globales junto con fechas de salida y recepción periódicas para las unidades ordenadas.

Toda empresa debe tener un inventario que garantice la precisión, la condición y el control de todos los recursos de la organización, con el objetivo de satisfacer los objetivos planificados por las diferentes direcciones.

Los recursos existentes en las empresas se dividen en tres categorías generales de materia prima, productos en proceso y productos terminados, que sirven para que las empresas eviten los shocks en la producción, las variaciones en el mercado, tanto en la compra de insumos como en la venta de insumos el producto final.

**Mora (2011)**, elabora una descripción detallada. Desde el punto de vista de la fabricación, los clasifica en: materia prima, productos en el proceso de fabricación, productos terminados, suministros de fábrica o fabricación. Por su función: inventarios de anticipación, inventarios de fluctuación, inventario de transporte, inventario de tamaño de lote, protección o inventario especulativo. También los clasifica por su condición durante el proceso: fluctuación de la entrada e inventario de disipación, tamaño del lote, fluctuación de la demanda.

Tomando en consideración el objeto de estudio de esta investigación, abordaremos conceptualmente los tipos de inventarios desde el punto de vista de la manufactura, materia prima, que corresponde a los materiales que pueden ser sometidos a operaciones de transformación o manufactura para obtener un producto terminado. Los productos en el proceso de fabricación, que son aquellos que se fabrican parcialmente, incluyen materiales, mano de obra y costos indirectos de fabricación. Productos terminados, que son todos los artículos adecuados para la venta y, finalmente, productos de fabricación que pueden asociarse directamente con el producto terminado y formar parte de él.

**Arias (2007)**, elaboró un trabajo titulado: "Programa para el Control de entrada y salida de materiales escolares y limpieza del Colegio Internacional Monagas, Maturín Estado Monagas":

Propone un programa computarizado de inventario que lleve a cabo todos los registros del material de limpieza de la institución de manera segura, para poder preservar más tiempo los materiales de limpieza en el depósito sin perder el control de lo que allí se encuentra ya que ciertos extravíos de mercancía acarrearán grandes pérdidas al colegio.

En su investigación, relata que un sistema adecuado de inventarios ayuda a obtener un buen control de las mercancías o suministros, que se encuentran almacenadas o

en reserva, para que se mantengas seguras con el pasar del tiempo.

**Medina (2008)**, elaboró un proyecto titulado: "Desarrollo de un Sistema de Información para el Registro y Control de los Materiales y Equipos de la Empresa Venezolana de Construcciones y Mantenimiento Vechaa, C.A, Maturín Estado Monagas":

Sugiere un sistema automatizado que ayuda de apoyo a la gestión administrativa de la empresa, la cual cuenta con controles y una implantación de que lleve los registros de todos los materiales y equipos de la empresa Venezolana de Construcciones y Mantenimiento VECHAA.

La investigación enfatiza y le da la importancia necesaria a un sistema automatizado, que es de mucha ayuda; por lo que además de minimizar el tiempo para elaborar el registro de inventarios, se consigue también la información precisa de lo que se analizará.

**Mujica y Rivas (2002)**, Elaboran el tema "Evaluación de los controles internos de inventario en la empresa Amortiguadores S.A. "MONROE", El aporte a la investigación es que refleja la importancia que representa un adecuado control interno de los inventarios en una empresa, dado que facilita tanto la integración de procesos en las actividades cotidianas como el manejo de los inventarios por parte del personal.

La investigación es conocer los métodos y procedimientos que son empleados por las empresas para resguardar los inventarios que poseen, de tal modo que ayude a encontrar las posibles debilidades que puedan ver en el manejo de los mismos, con el fin de contribuir al mejoramiento continuo de los procesos relacionados con los inventarios.

**Morales y Zambrano (2001)**, en el estudio sobre la “Evaluación del sistema de control interno del inventario de repuestos de carga pesada de la empresa Transporte DOGUI, C.A”.

Encuentra las fallas de control de inventario existentes en el almacén, las cual pueden estar dañando el desenvolvimiento necesario de las operaciones.

Encuentra los procedimientos y métodos de control interno que se utilizan en la empresa para el manejo del inventario de repuestos con el fin de diagnosticar fallas de control interno del inventarió, omisiones en las funciones y en el proceso de trabajo.

**Betancourt y Yañez (2001)**, presentaron “Una Propuesta de Control Interno para el proceso de Producción-Almacén de la Empresa Aldor, C.A.”

La investigación propone una estructura de control interno para el proceso de almacén-producción de la empresa Aldor, C.A. con el propósito de satisfacer la necesidad que presenta el proceso de producción y almacenamiento de materiales y productos concluidos, de llevar un control escrito y secuencial de todos los procedimientos que se desarrollan, con el único fin de controlar las existencias en todas las etapas del proceso productivo hasta la salida del producto.

Se llegó a concluir que la falla de control interno se debía a la falta de coordinación entre los departamentos y a la falta de un sistema administrativo y contable, por tanto plantean un modelo de estructura de control interno que limite las funciones y áreas de responsabilidad de los departamentos y las personas involucradas en el ciclo a fin de tener un mejor control de las existencias en todas las fases del proceso productivo.

Ofrece información de la importancia de separación de funciones y asignación de responsabilidades a cada departamento involucrado, Lo controles internos de los inventarios son aplicados.

### 2.2.2.1 Stock de inventarios

Antes de empezar a comentar sobre el tema de inventario (o stock); es importante aclarar, que no es lo mismo decir stock que surtido: Llamamos surtido a la variedad de artículos de la misma clase que una empresa ofrece a sus compradores (distintos modelos, colores, acabados). En cambio, el stock es la monto de mercancías depositadas, tanto en los almacenes como en el área de exhibición ventas o las existencias de un determinado producto. Hasta ahora no se tiene un método definido para el control de stock, a nivel planta, lo cual nos dificultara cuando podemos prevenir las distintas roturas o quiebres del inventario. Por lo que hasta ahora, se emplea el método de reposición de stocks, la cual le podríamos denominar “Bombero”, ya que se centra en la búsqueda de faltantes en el almacén de productos terminados, para recién reponer el inventario. Este método, se emplea ya que la demanda es incierta por parte de los clientes, pudiendo obtener variaciones por exceso o por defecto dependiendo de distintas variables, además no se ha hecho un estudio más profundo de tener un inventario o stock de reserva para las situaciones más difíciles que pueda atravesar la empresa. Para reponer el inventario faltante, se espera a que exista la rotura de esto, para reponer todo el lote del producto que no encuentra en el almacén, (**Goicochea2009**)

“Las causas principales para la necesidad del mantenimiento de inventarios en todas las empresa son, inicialmente, el desfase de los consumidores y la producción o suministro de dichos productos y, principalmente, las fluctuaciones aleatorias de la demanda y de los tiempos de reposición en la cadena de suministro. Las estrategias más frecuentes para manejar estas fluctuaciones es superar la calidad de la información, el mantenimiento de inventarios de seguridad y la colaboración en la cadena de abastecimiento.” (**Vidal, Londoño y Contreras 2006**)

**Heizer y Render (2001)** señalan que el inventario puede llegar a suplantar el 40% del capital de las empresas. Asimismo, debemos de considerar que en aquellas empresas dedicadas a la distribución de productos, es decir que no cuentan con proceso productivo y se encargan de comprar y vender productos, el inventario puede representar hasta el 75% del capital. Es por ello que la correcta gestión de los inventarios es la clave para un desempeño exitoso de toda empresa. Como podemos ver, resulta muy importante poder gestionar de manera correcta los inventarios de las empresas. Asimismo, la gestión del inventario dependerá del tipo de empresa, productora o comercializadora, puesto que esto determinará todas las variables que se tendrán que considerar para que la administración de los inventarios sea lo mejor posible.

#### **2.2.2.2. Demanda de los clientes**

Los clientes son las personas más importantes de toda organización, asimismo el cliente no depende de usted, es usted quien depende del cliente; por lo tanto, un cliente no interrumpe su labor, sino que es la finalidad del mismo. Por lo que tenga en cuenta que no le está haciendo ningún favor al servirte, sino que ese es su obligación. En consecuencia, son seres humanos llenos de necesidades y deseos; su labor es satisfacer, en efecto merecen un trato más amable y cortés. Además, representan el fluido vida de la organización, si ellos la organización no tendría razón de ser. El cliente no siempre sabe lo que quiere, pero adquiere lo que le gusta. El cliente se considera único y quiere ser tratado diferente a los demás. El cliente cuando no se siente satisfecho lo proclama y perjudica a la empresa. (**Cobra 2000**).

### **2.2.2.3. Atención de pedidos**

La organización debe plasmar e implementar disposiciones que ayuden a cumplir con eficacia la comunicación con los clientes, relativas a la información sobre el producto que se va a vender, en cuanto a las inquietudes, contratos o atención a pedidos, incluyendo lo modificado, y la retroalimentación con el cliente incluyendo sus quejas. La norma debe asegurarse que estén definidos los requisitos del producto. Asegurarse que estén resultantes las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente. **(Llovera 2007)**.

### **2.2.3 Antecedes de la organización/jurisdicción objeto de la investigación**

#### **Visión**

Consolidarnos como el mejor restaurante por la calidad de nuestros servicios y por rescatar la identidad cultural en la elaboración de los platos que ofrecemos, así como el crecimiento continuo del personal a cargo.

#### **Misión**

Elaborar la mejor comida criolla con un sazón especial, utilizando productos de muy buena calidad, ofrecida a través de un excelente servicio, logrado mediante una capacitación continua de nuestros colaboradores que se identifican plenamente con la esencia del negocio.



## **2.3 Definición de términos básicos**

### **Abastecimiento**

Poner a disposición de bienes y servicios en un mercado. Aprovechamiento, suministro de bienes o servicios que requiere una empresa u entidad para cumplir con su objetivo.

### **Almacenamiento**

Es parte de la logística que involucra las actividades que se relacionan con el almacén; guardar, custodiar existencias que no están en proceso de fabricación, ni de transporte.

### **Cadena de Abastecimiento**

Abarca la planeación y la administración de todas las actividades implicadas en el suministro. También incluye la coordinación y la colaboración con socios de la cadena, los cuales pueden ser proveedores, intermediarios y clientes. La cadena de abastecimiento se integra la gestión de la oferta y la demanda dentro y entre empresas.

### **Ciclo de Tiempo**

El tiempo que se requiere para un negocio para recibir, surtir y entregar una orden a un cliente. Cierta veces sólo medido en días, muchas industrias miden ahora el ciclo de tiempo en horas.

### **Canal De Distribución**

Conjunto de actividades realizadas por un grupo de personas físicas y/o jurídicas tienen como objetivo principal el de hacer llegar bienes y servicios desde el punto de su elaboración hasta el punto de su consumo.

**Justo a tiempo**

Se utiliza para referirse a un sistema de organización de la producción y de control del inventario, coordinado con un proceso efectivo para elaborar pedidos. El objetivo principal es mantener almacenados lo mínimo posible las mercaderías y disponer de las mismas en el momento que han de incorporarse al proceso de producción.

**Logística**

Etapa del proceso de la cadena de abastecimiento que implementa, planifica y controla, de manera eficaz y eficiente, el flujo directo y reverso y el almacenaje de productos y servicios con su información relacionada entre el punto de inicio y el punto de consumo, para cumplir con los requerimientos de los clientes.

**Operador Logístico**

Persona física o jurídica, especializada en la provisión de servicios logísticos y por ello lo suficientemente capacitada como para proporcionar soluciones integrales para la gestión de los flujos de mercaderías desde un origen a un destino, seleccionando las formas de almacenaje, procesamiento de pedidos y control de stock y combinando, de manera más oportuna, la participación de los modos de transporte necesarios.

**Rotación**

Indicador del número de veces que se renovó un stock.

**Stock**

Conjunto de materiales con valor económico que se encuentra en un momento concreto en alguno de los puntos de la cadena de abastecimiento.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA**

#### **3.1 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS**

##### **3.1.1 Hipótesis General**

La Administración logística influye significativamente en el control de existencias de la empresa Resto – Bar Fundo Chololo en el periodo 2016.

##### **3.1.2 Hipótesis Específicas**

- a). El control y supervisión influye significativamente en el stock de inventario de la empresa Resto – Bar Fundo Chololo en el año 2016.
  
- b). La prestación de servicios influye significativamente en la demanda de clientes en la empresa Resto – Bar Fundo Chololo en el año 2016.
  
- c). La programación influye significativamente en la atención de pedidos en la empresa Resto – Bar Fundo Chololo en el año 2016.

#### **3.2 Operacionalización de variables e indicadores**

##### **3.2.1 Variables e Indicadores**

###### **3.2.1.1 Variable Independiente: Administración logística = X**

En la Administración logística es necesario una programación para poder así brindar una adecuada prestación de servicios el cual cumpla en un menor tiempo una respuesta a esas, necesidades con un control y supervisión necesaria para mantener un stock de inventarios adecuado, uno de los enfoques más importantes a

considerar con toda plenitud en la administración logística, es el cliente o consumidor final de bienes o servicios, de ellos depende la gestión de la cadena de suministro frente a un flujo dinámico, que se ve reflejado en procesos estructurados que contienen actividades logísticas dentro del sistema empresarial.

### **Indicadores**

X1 = Control y supervisión

X2 = Prestación de servicios

X3 = Programación

### **Escala de Medición**

Categoría Ordinal

#### **3.2.1.2 Variable Dependiente: Control de existencias = Y**

El control de existencia regula entre las entradas de existencias y las salidas para poder recibir una cantidad exacta sobre el stock de inventarios. La forma de regular el flujo de entrada es variando la frecuencia y el tamaño de los pedidos que se realicen a los proveedores. El tener un control de existencias nos permitirá atender la demanda del cliente brindándoles una atención de calidad a sus pedidos, uno de los objetivos fundamentales de la gestión de existencias es conseguir satisfacer las necesidades de todos los clientes, garantizando la llegada de los productos a tiempo, forma y cantidad que se esperaba. Sin embargo, este no es el único objetivo, pues es fundamental mantener un equilibrio entre lo anterior y los costes que derivan de la posesión de las existencias.

**Indicadores**

Y1 = Stock de inventarios

Y2 = Demanda de los clientes

Y3 = Atención de pedidos

**Escala de medición**

Categorica Ordinal

**3.3 Tipo y diseño de investigación****3.3.1 Tipo de Investigación**

El presente Trabajo de Investigación se considera como una investigación aplicada porque nos permite obtener datos directamente de la realidad objeto de estudio, y conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas, finalmente correlacionada de acuerdo a la finalidad de la investigación. En la presente investigación se empleara el método descriptivo, el mismo que se complementara con el estadístico. (Hernández, 2010)

Según Hernández Sampieri, este tipo de estudios se plantea como una alternativa a los estudios descriptivos y explicativos en tanto va más allá de la simple descripción de las variables, pero no alcanza el nivel de profundización en la determinación de relaciones causales entre las variables, nivel que caracteriza a los estudios explicativos.

**3.3.2 Diseño de la investigación**

El presente estudio se considera como una investigación no experimental descriptiva correlacionar, dada la naturaleza de las variables materia del presente trabajo de investigación

### 3.3.3 Métodos de Investigación

El presente estudio dado la naturaleza de las variables materia de la presente investigación, responde a una investigación no experimental, es una investigación descriptiva en un primer momento, luego explicativa y finalmente correlacionar, de acuerdo a la finalidad y desarrollo de las variables que se consideran en el presente trabajo de investigación.

### 3.3.4 Universo, Población y Muestra

### 3.3.5 Unidad de Estudio

Para el presente trabajo de investigación se considera como unidad a la Empresa Resto – Bar Fundo chololo E.I.R., Provincia y departamento de Tacna.

## 3.4 Población y muestra de la investigación

### 3.4.1 Población

La población para el presente estudio está conformada por el personal que labora en las diferentes áreas de la empresa Resto-Bar Fundo chololo provincia y departamento de Tacna de acuerdo al siguiente detalle:

### POBLACIÓN

<b>RESTO BAR FUNDO CHOLOLO</b>	<b>CANTIDAD DE PERSONAS</b>
GERENCIA	02
CONTABILIDAD	04
PRODUCCION	06
LOGISTICA	04
ALMACEN	02
RECURSOS HUMANOS	02
<b>Total Trabajadores</b>	<b>20</b>

Fuente: Elaboración propia

### **3.4.2 Muestra**

Como muestra se consideró el 100% de la población por ser pequeña.

## **3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.5.1 Técnica**

La técnica que se utilizó en la presente investigación es la encuesta, en la que se elaboró un cuestionario, para determinar la relación de la Administración logística con el Control de existencias. Se visitó a las distintas áreas relacionadas dentro de la empresa, con el fin de que puedan responder el cuestionario con preguntas previamente seleccionadas y codificadas, esperando que estas sean respondidas de la forma más acertada y sincera posible.

### **3.5.2 Instrumentos**

#### **Cuestionario**

Se aplicó un cuestionario dirigido a los trabajadores de las diferentes áreas involucradas. El cuestionario tuvo por finalidad recoger información, para desarrollar el trabajo de investigación denominado La administración logística y su relación con el control de existencias de la empresa Resto-Bar Fundo chololo E.I.R.L. en el periodo 2016.

### **3.5.3 Procesamiento de los datos**

El procesamiento de datos se efectuó de forma automatizada con la utilización de medios informáticos. Para ello, se utilizó:

El soporte informático SPSS 22.0 Para Windows paquete con recursos para el análisis descriptivo de las variables y para el cálculo de medidas inferenciales; Microsoft Office Excel 2010, aplicación de Microsoft Office, que se caracteriza por sus potentes recursos gráficos y funciones específicas que facilitarán el ordenamiento de datos.

En lo que respecta a Microsoft Office Excel 2010:

Registro de información sobre la base de los formatos aplicados. Este procedimiento permitirá configurar la matriz de sistematización de datos que se adjuntará al informe.

Elaboración de tablas de frecuencia absoluta y porcentual, gracias a que Excel cuenta con funciones para el conteo sistemáticos de datos estableciéndose para ello criterios predeterminados.

Elaboración de los gráficos circulares que acompañaran los cuadros que se elaborarán para describir las variables. Estos gráficos permitirán visualizar la distribución de los datos en las categorías que son objeto de análisis.

Las tablas y gráficos elaborados en Excel, fueron trasladados a Word, para su ordenamiento y presentación final.

En cuanto a estadística inferencial, se utilizó: la **Prueba Chi (X<sup>2</sup>)**. Esta prueba inferencial, que responde a las pruebas de independencia de criterios, se basa en el principio en que dos variables son independientes entre sí, en el caso de que la probabilidad de que la relación sea producto del azar sea mayor que una probabilidad alfa fijada de antemano como punto crítico o límite para aceptar y validez de la prueba. En este sentido, la prueba afectada y la decisión para la prueba de hipótesis, se basó en el criterio del p -valor. Esto es: si p-valores mayor que alfa ( $\alpha$ ) entonces, las variables serán independientes; en otras palabras, no habrá relación entre las variables .Por el contrario, si p- valor es menor a alfa, entonces, para efectos del estudio, se asumirá que las variables estarán relacionadas entre sí. La prueba se efectuara mediante los procedimientos de Pearson y máxima verosimilitud.



### 3.5.4 Validación y fiabilidad de instrumentos

#### A. Fiabilidad de los Instrumentos

Para determinar el grado de confiabilidad del cuestionario, se determinó con el total de la población por ser pequeña a través del coeficiente Alfa Crombach.

**Variable Independiente:**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,805	10

**Variable Dependiente**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,825	10

Mientras mas cerca de la unidad esta es más confiable

#### B. Validez de los Instrumentos

La Validación del instrumento se realizó con el procedimiento de criterio de expertos calificados (3) que determinaron la adecuación de los ítems del instrumento.

## CAPITULO IV

### ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS

#### 4.1 RESULTADOS

**Variable Independiente: Administración Logística**

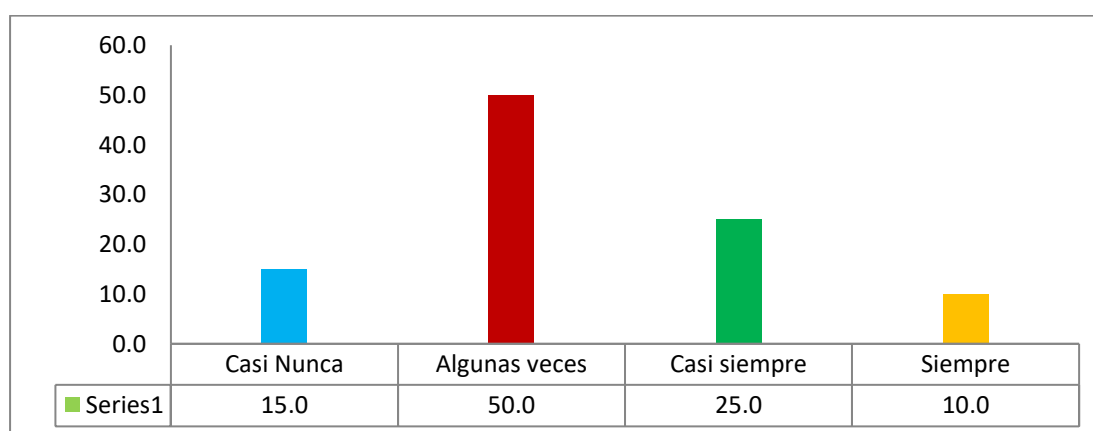
**Control y supervisión**

**Tabla 1**

Evaluación Adecuada

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Casi Nunca	3	15.0
Algunas veces	10	50.0
Casi siempre	5	25.0
Siempre	2	10.0
Total	20	100%

Fuente: Encuesta – Elaboración Propia



**Figura 1:** Evaluación Adecuada

Fuente: Encuesta – Elaboración Propia

En lo que se refiere a si considera usted que se efectúa una evaluación adecuada; el 50 % indica que algunas veces, el 25 % manifiesta que casi siempre, el 15 % refiere que casi nunca y el 10 % indica que siempre

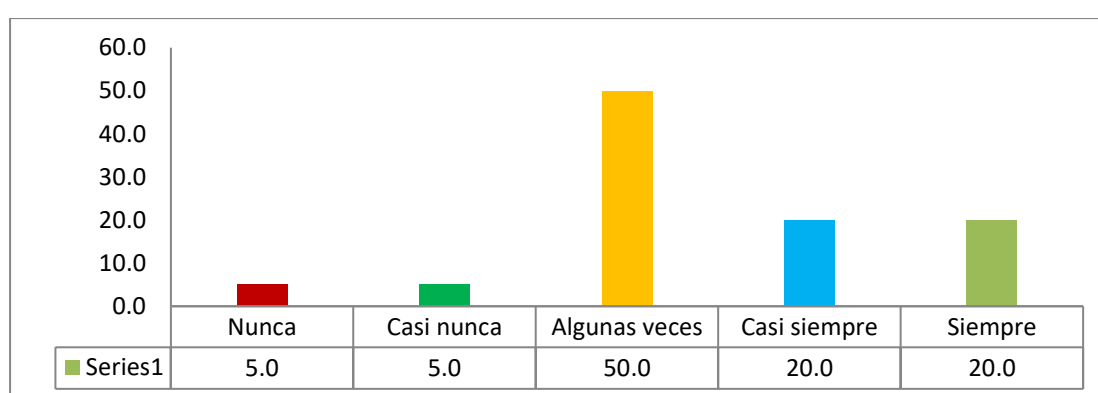
De lo que se entiende se debe efectuar una evaluación la cual permita contar con los procedimientos adecuados a emplear para la mejora de un buen control y supervisión en la empresa.

**Tabla 2**

Control de calidad en los bienes

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5.0
Casi nunca	1	5.0
Algunas veces	10	50.0
Casi siempre	4	20.0
Siempre	4	20.0
Total	20	100%

Fuente: Encuesta – Elaboración Propia

**Figura 2:** Control de calidad en los bienes

Fuente: Encuesta – Elaboración Propia

En lo que se refiere a si considera que se efectúa un control de calidad en los bienes; el 50 % indica que algunas veces, el 20 % manifiesta que casi siempre, el 20 % refiere que siempre, el 5 % refiere que casi nunca y el 5 % indica que nunca.

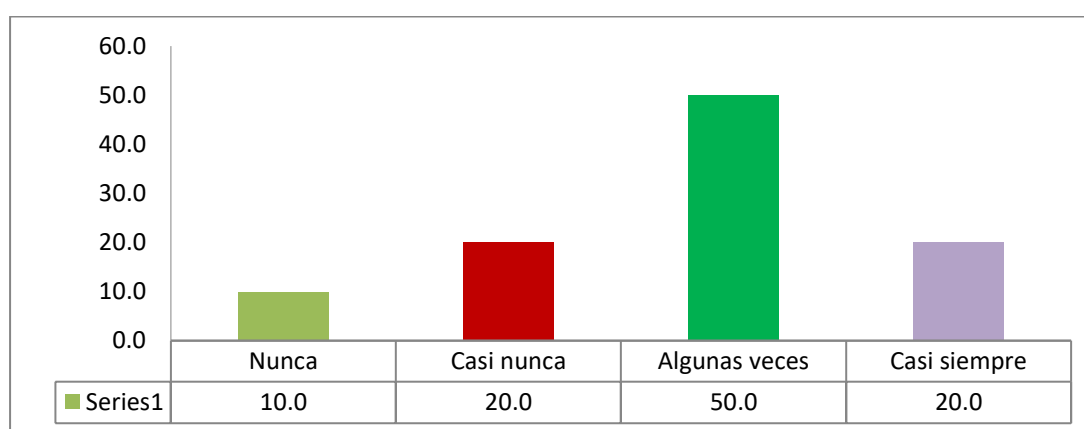
Se observa que falta efectuar un control adecuado de los bienes, debiendo efectuar los correctivos necesarios para la mejora de los procesos.

**Tabla 3**

La selección de productos es confiable

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10.0
Casi nunca	4	20.0
Algunas veces	10	50.0
Casi siempre	4	20.0
Total	20	100%

Fuente: Encuesta – Elaboración Propia

**Figura 3:** La selección de productos es confiable

Fuente: Encuesta – Elaboración Propia

En lo que se refiere a si considera que la selección de productos es confiable; el 50 % indica que algunas veces, el 20 % manifiesta que casi siempre, el 20 % refiere que casi nunca y el 10 % indica que nunca

Se manifiesta que la selección de productos algunas veces es confiable por lo que se pide que se efectúe una mejor supervisión.

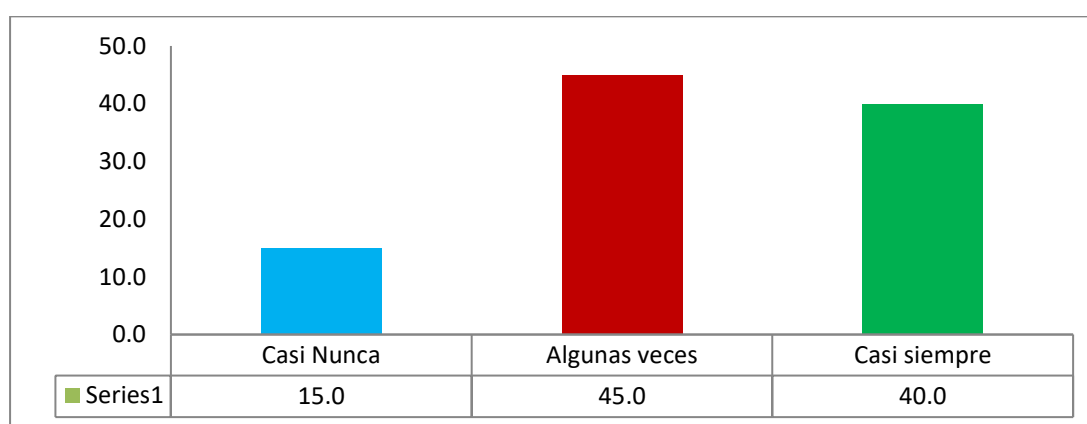
## Prestación de servicios

**Tabla 4**

La satisfacción del cliente es favorable

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	3	15.0
Algunas veces	9	45.0
Casi siempre	8	40.0
Total	20	100%

Fuente: Encuesta – Elaboración Propia



**Figura 4:** La satisfacción del cliente es favorable

Fuente: Encuesta – Elaboración Propia

En lo que se refiere a si considera que la satisfacción del cliente es favorable; el 45 % indica que algunas veces, el 40 % manifiesta que casi siempre y el 15 % indica que casi nunca.

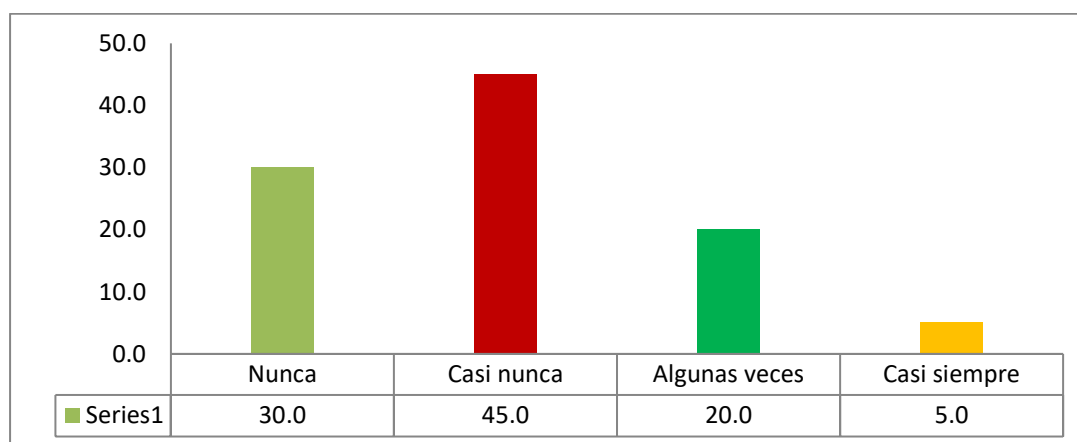
A si mismo se percibe que algunas veces la satisfacción del cliente es muy favorable para la empresa ya que un cliente feliz nos permitirá poder llegar a otros clientes mediante la recomendación.

**Tabla 5**

El servicio de calidad brindado por la empresa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	30.0
Casi nunca	9	45.0
Algunas veces	4	20.0
Casi siempre	1	5.0
Total	20	100%

Fuente: Encuesta – Elaboración Propia

**Figura 5:** El servicio de calidad brindado por la empresa

Fuente: Encuesta – Elaboración Propia

En lo que se refiere a si considera que es adecuado el servicio de calidad brindado por la empresa; el 45 % indica que casi nunca, el 30 % manifiesta que nunca, el 20 % refiere que algunas veces y el 5 % indica que casi siempre.

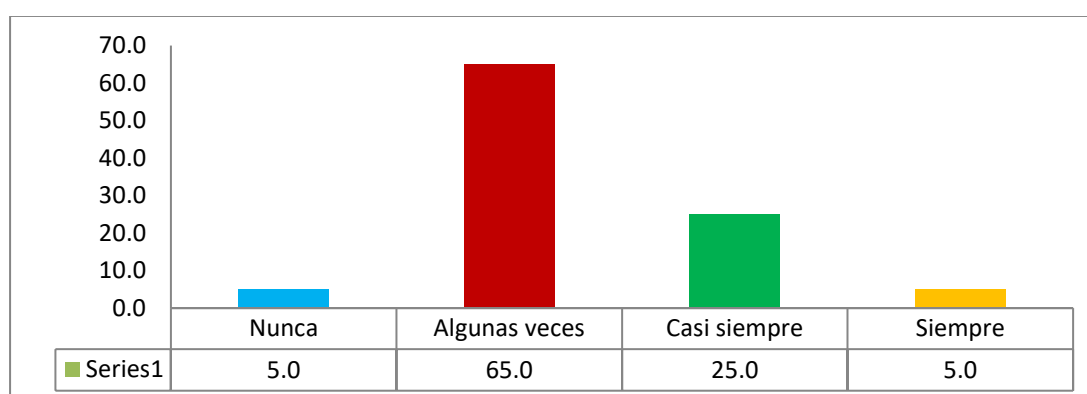
De lo que se puede observar que el servicio de calidad brindado por la empresa casi nunca es adecuado debido a que no se estaría efectuando un control en la prestación de servicio.

**Tabla 6**

La competitividad brinda una mejor prestación de servicio

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5.0
Algunas veces	13	65.0
Casi siempre	5	25.0
Siempre	1	5.0
Total	20	100%

Fuente: Encuesta – Elaboración Propia

**Figura 6:** La competitividad brinda una mejor prestación de servicio

Fuente: Encuesta – Elaboración Propia

En lo que se refiere a si considera que la competitividad ayuda a brindar una mejor prestación de servicio; el 65 % indica que algunas veces, el 25 % manifiesta que casi siempre, el 5 % refiere que nunca y el 5 % indica que siempre

De lo que se entiende que la mayoría de veces los trabajadores sienten que la competitividad ayuda a brindar una mejor prestación de servicios para que los clientes se sientan satisfecho del servicio

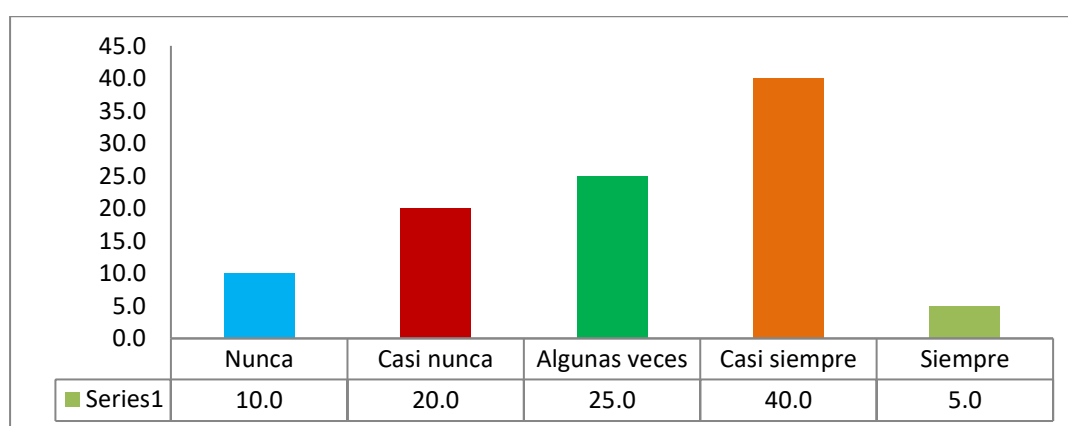
## Programación

**Tabla 7**

La distribución programada es oportuna

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10.0
Casi nunca	4	20.0
Algunas veces	5	25.0
Casi siempre	8	40.0
Siempre	1	5.0
Total	20	100%

Fuente: Encuesta – Elaboración Propia



**Figura 7:** La distribución programada es oportuna

Fuente: Encuesta – Elaboración Propia

En lo que se refiere a si considera que es oportuna la distribución programada; el 25 % indica que algunas veces, el 40 % manifiesta que casi siempre, el 20 % refiere que casi nunca y el 5 % indica que siempre y el 10% refiere que nunca.

De lo que se entiende del resultado de la encuesta, la distribución programada casi siempre es oportuna considerando que el 40% afirma que se cumple con ello.

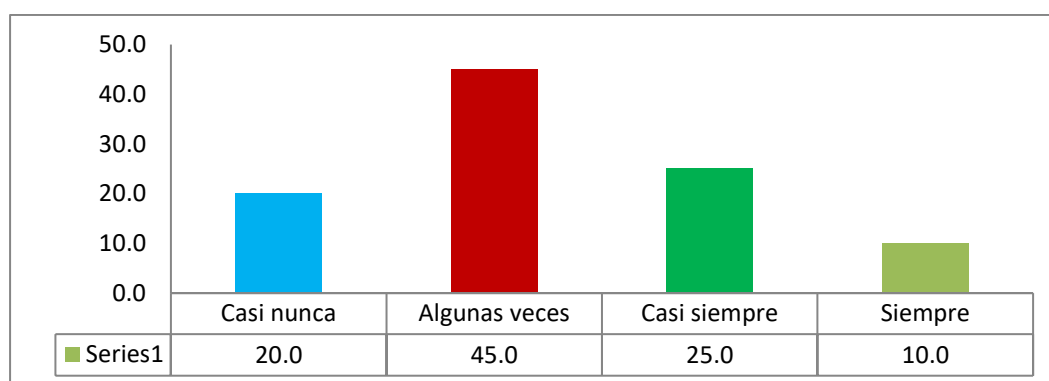


**Tabla 8**

El tiempo exigido en la programación es oportuno

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	4	20.0
Algunas veces	9	45.0
Casi siempre	5	25.0
Siempre	2	10.0
Total	20	100%

Fuente: Encuesta – Elaboración Propia

**Figura 8:** El tiempo exigido en la programación es oportuno

Fuente: Encuesta – Elaboración Propia

En lo que se refiere a si considera que es oportuno el tiempo exigido en la programación; el 45 % indica que algunas veces, el 25 % manifiesta que casi siempre, el 20 % refiere que casi nunca y el 10 % indica que siempre

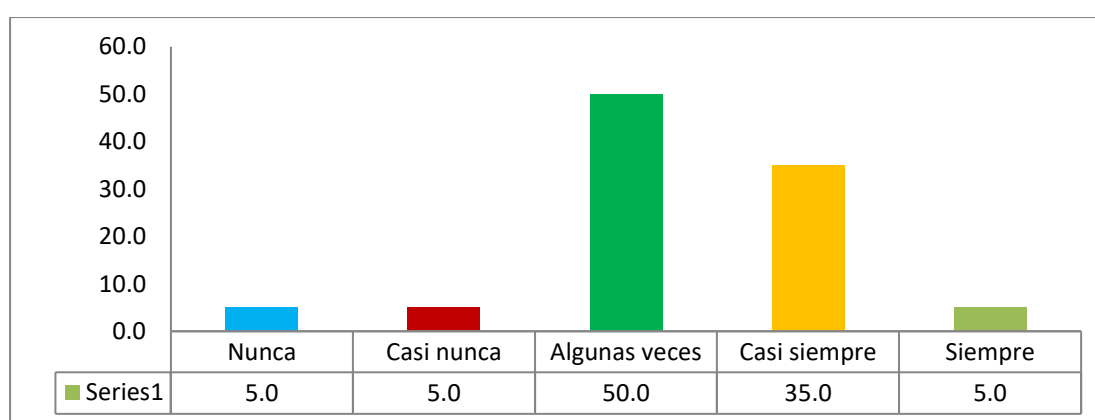
Según la encuesta nos manifiesta que algunas veces el tiempo exigido en la programación es oportuno lo cual nos ayuda a brindar un control adecuado

**Tabla 9**

La mejora de los procesos permite correctivos en la empresa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5.0
Casi nunca	1	5.0
Algunas veces	10	50.0
Casi siempre	7	35.0
Siempre	1	5.0
Total	20	100%

Fuente: Encuesta – Elaboración Propia



**Figura 9:** La mejora de los procesos permite correctivos en la empresa

Fuente: Encuesta – Elaboración Propia

En lo que se refiere a si considera que la mejora de los procesos permite correctivos en la empresa; el 50 % indica que algunas veces, el 35 % manifiesta que casi siempre, el 5 % refiere que casi nunca, el 5 % refiere que nunca y el 5 % indica que siempre.

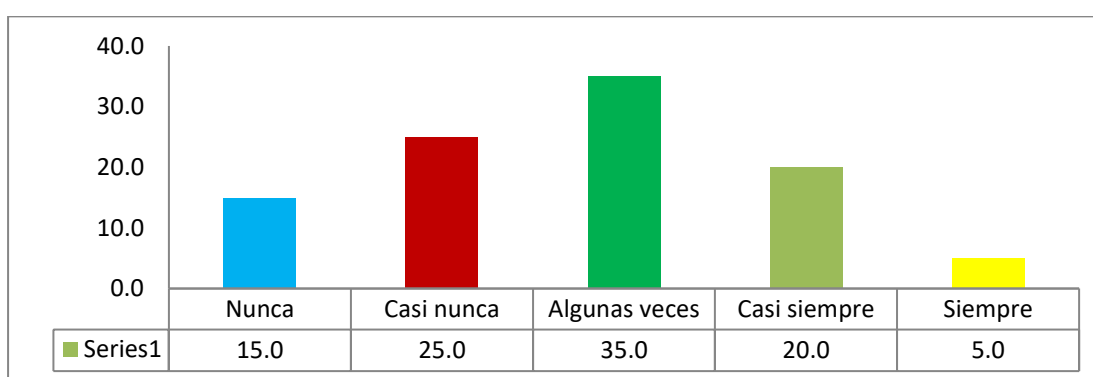
Se observa que para la mejora de los procesos se permitan los correctivos correspondientes para que la empresa pueda concluir satisfactoriamente con una programación adecuada.

**Tabla 10**

Una buena programación administrativa ayuda a minimizar los costos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	15.0
Casi nunca	5	25.0
Algunas veces	7	35.0
Casi siempre	4	20.0
Siempre	1	5.0
Total	20	100%

Fuente: Encuesta – Elaboración Propia



**Figura 10:** Una buena programación administrativa ayuda a minimizar los costos

Fuente: Encuesta – Elaboración Propia

En lo que se refiere a si considera que una buena programación administrativa ayuda a minimizar los costos; el 35 % indica que algunas veces, el 20 % manifiesta que casi siempre, el 25 % refiere que casi nunca, el 15 % refiere que nunca y el 5 % indica que siempre.

Se manifiesta que algunas veces una buena programación administrativa es necesaria, la cual nos ayudara a reducir costos en la empresa y poder obtener mayores ganancias.

## Variable dependiente: Control de existencias

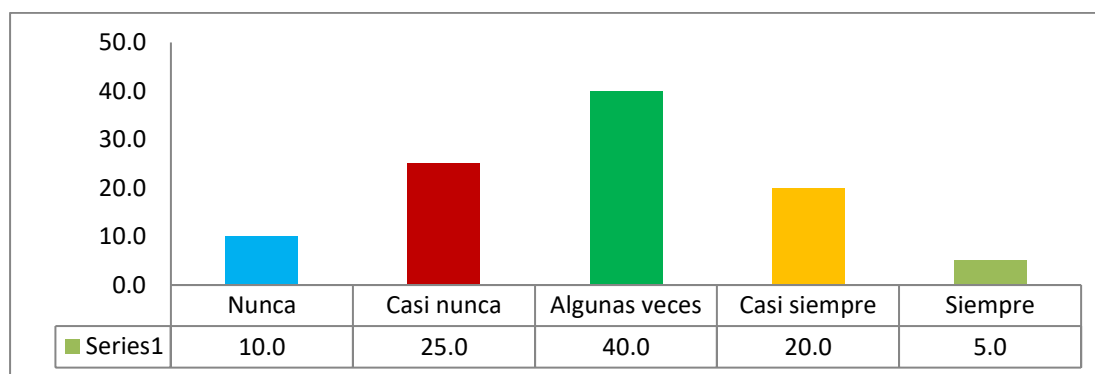
### Stock de inventario

**Tabla 11**

Supervisión en el stock de inventarios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10.0
Casi nunca	5	25.0
Algunas veces	8	40.0
Casi siempre	4	20.0
Siempre	1	5.0
Total	20	100%

Fuente: Encuesta – Elaboración Propia



**Figura 11:** Supervisión en el stock de inventarios

Fuente: Encuesta – Elaboración Propia

En lo que se refiere a si considera que se efectúa una supervisión en el stock de inventarios; el 40 % indica que algunas veces, el 25 % manifiesta que casi nunca, el 20 % refiere que casi siempre, el 10 % manifiesta que nunca y el 5 % indica que siempre.

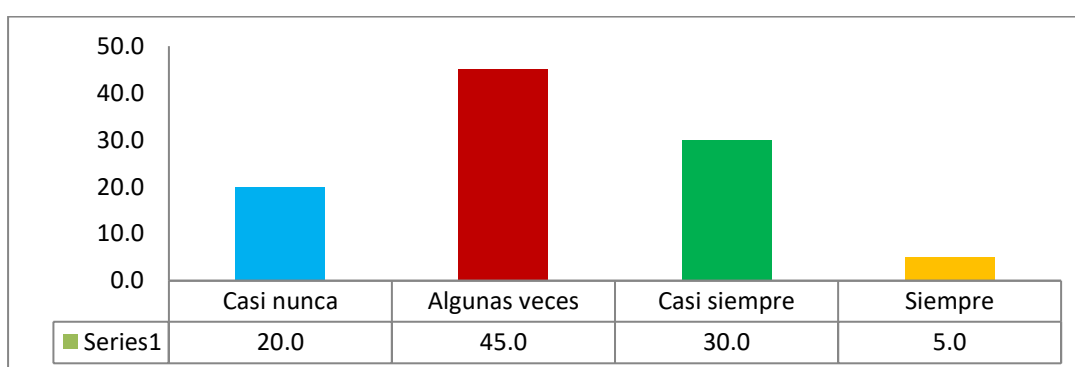
A si mismo falta implementar una supervisión en el stock de inventarios ya que el 40% manifiesta que algunas veces sería positiva ya que nos permitirá contar con la información necesaria sobre los saldos existentes que permiten atender los requerimientos de las diferentes áreas de manera oportuna.

**Tabla 12**

La fiabilidad en el stock de inventario es veraz

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	4	20.0
Algunas veces	9	45.0
Casi siempre	6	30.0
Siempre	1	5.0
Total	20	100%

Fuente: Encuesta – Elaboración Propia



**Figura 12:** La fiabilidad en el stock de inventario es veraz

Fuente: Encuesta – Elaboración Propia

En lo que se refiere a si considera veraz la fiabilidad en el stock de inventario; el 45 % indica que algunas veces, el 30 % manifiesta que casi siempre, el 20 % refiere que casi nunca y el 5 % indica que siempre

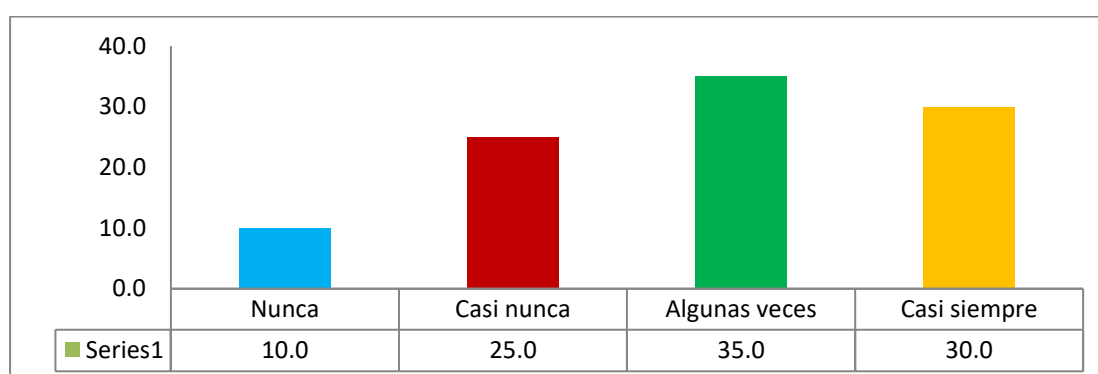
Se observa que algunas veces no se cuenta con una fiabilidad en el stock de los que se entiende que falta mejorar la información sobre los saldos existentes, debiendo efectuar los procedimientos que permitan su mejora.

**Tabla 13**

La cantidad del stock es correcta

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10.0
Casi nunca	5	25.0
Algunas veces	7	35.0
Casi siempre	6	30.0
Total	20	100%

Fuente: Encuesta – Elaboración Propia

**Figura 13:** La cantidad del stock es correcta

Fuente: Encuesta – Elaboración Propia

En lo que se refiere a si considera si es correcta la cantidad del stock; el 35 % indica que algunas veces, el 30 % manifiesta que casi siempre, el 25 % refiere que casi nunca y el 10 % indica que nunca.

De lo que se puede comprender según la encuesta algunas veces la cantidad del stock es correcta no es suficiente porque no, nos permite mantener un correcto control de las existencias.

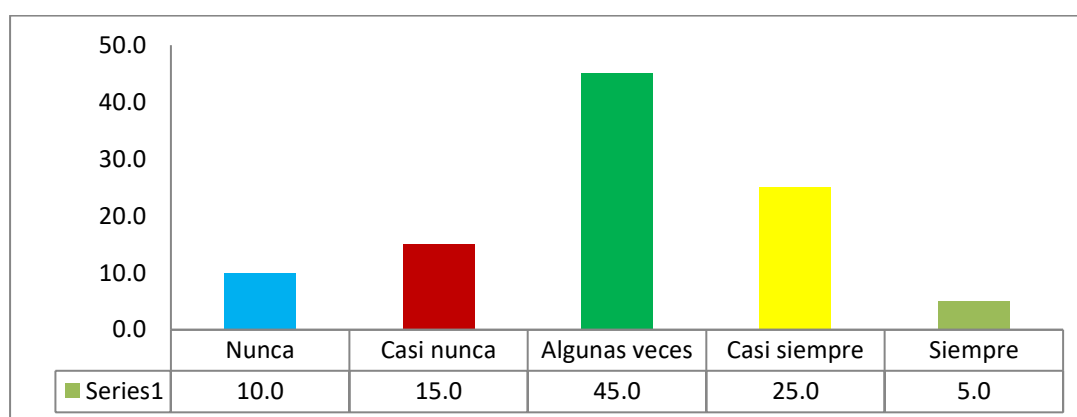
## Demanda de los clientes.

**Tabla 14**

La planificación de suministros es favorable para los clientes

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10.0
Casi nunca	3	15.0
Algunas veces	9	45.0
Casi siempre	5	25.0
Siempre	1	5.0
Total	20	100%

Fuente: Encuesta – Elaboración Propia



**Figura 14:** La planificación de suministros es favorable para los clientes

Fuente: Encuesta – Elaboración Propia

En lo que se refiere a si considera si es favorable la planificación de suministros es favorable para los clientes; el 45 % indica que algunas veces, el 25 % manifiesta que casi siempre, el 15 % refiere que casi nunca, el 10 % indica que nunca y el 5 % indica que siempre.

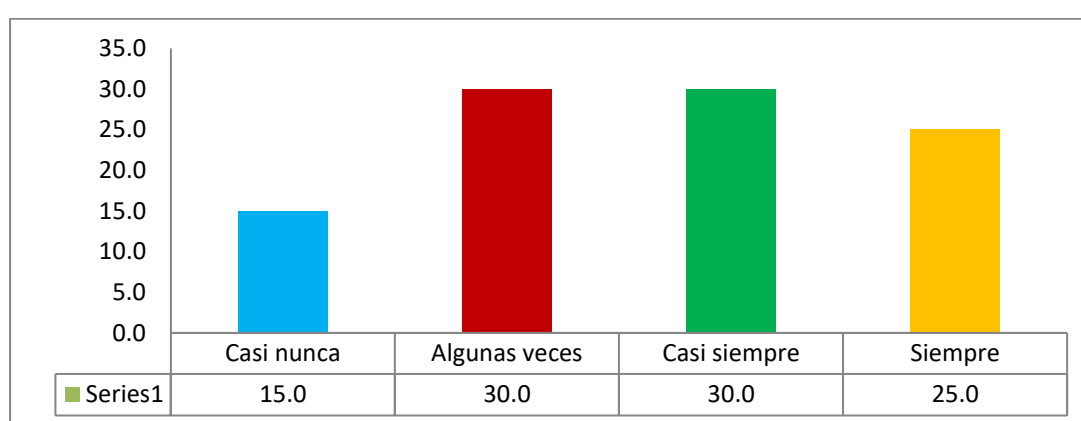
Por lo que podemos observar en cuanto a la planificación de suministros si esta es favorable para los clientes el 45% dice que algunas veces lo cual nos permite saber que es lo más importante de todo el abastecimiento con el que contamos.

**Tabla 15**

La fidelización de los clientes es conveniente para la empresa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	3	15.0
Algunas veces	6	30.0
Casi siempre	6	30.0
Siempre	5	25.0
Total	20	100%

Fuente: Encuesta – Elaboración Propia



**Figura 15:** La fidelización de los clientes es conveniente para la empresa

Fuente: Encuesta – Elaboración Propia

En lo que se refiere a si considera que la fidelización de los clientes es conveniente para la empresa; el 30 % indica que algunas veces, el 30 % manifiesta que casi siempre, el 25 % refiere que siempre y el 15 % indica que casi nunca.

Según la encuesta realizada podemos entender que la fidelización de los clientes si es conveniente para la empresa. Esto nos ayudara a mantener ingresos fijos cada cierto tiempo y que estos clientes fijos nos recomienden.

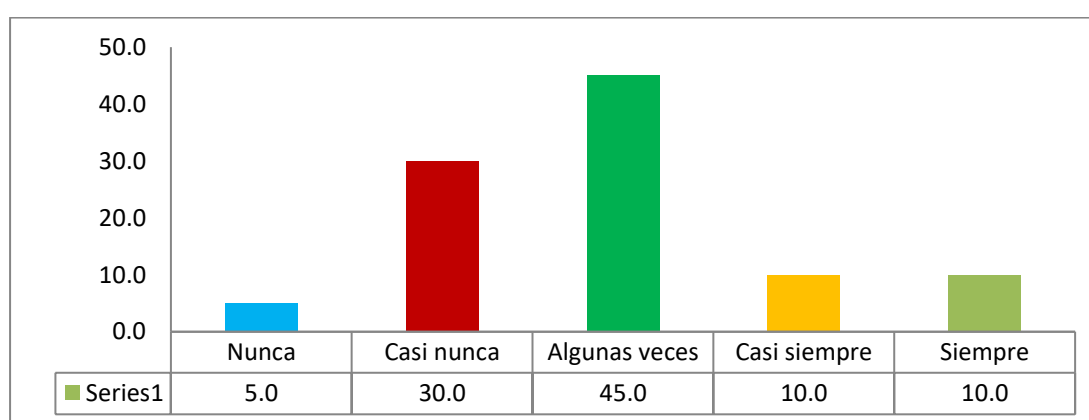


**Tabla 16**

Si hay más demanda de clientes es seguro la rentabilidad de la empresa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5.0
Casi nunca	6	30.0
Algunas veces	9	45.0
Casi siempre	2	10.0
Siempre	2	10.0
Total	20	100%

Fuente: Encuesta – Elaboración Propia



**Figura 16:** Si hay más demanda de clientes es seguro la rentabilidad de la empresa

Fuente: Encuesta – Elaboración Propia

En lo que se refiere a si considera si hay más demanda de clientes es seguro la rentabilidad de la empresa; el 45 % indica que algunas veces, el 30 % manifiesta que casi nunca, el 10 % refiere que casi siempre, el 10 % indica que siempre y el 5 % indica que nunca.

Según la encuesta realizada podemos comprender que algunas veces la demanda de clientes si es seguro para la rentabilidad de la empresa porque nos permitirá obtener mayores ingresos.

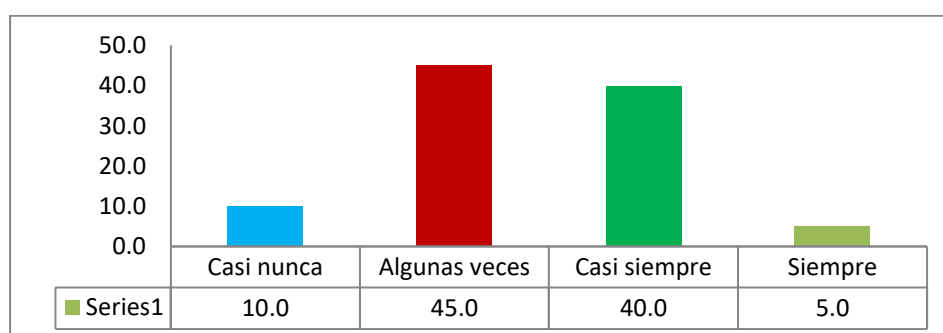
## Atención de pedidos

**Tabla 17**

La satisfacción del cliente es favorable

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	2	10.0
Algunas veces	9	45.0
Casi siempre	8	40.0
Siempre	1	5.0
Total	20	100%

Fuente: Encuesta – Elaboración Propia



**Figura 17:** La satisfacción del cliente es favorable

Fuente: Encuesta – Elaboración Propia

En lo que se refiere a si considera favorable la satisfacción del cliente; el 45 % indica que algunas veces, el 40 % manifiesta que casi siempre, el 10 % refiere que casi nunca y el 5 % indica que siempre

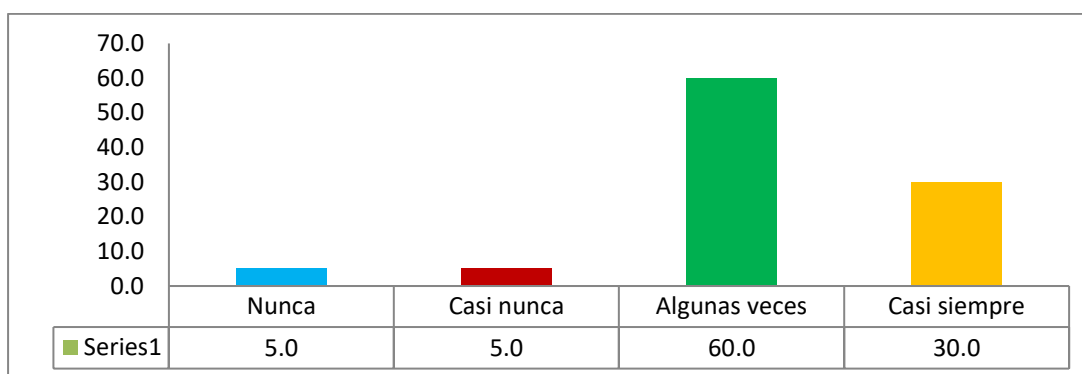
A si mismo interpretamos que la satisfacción del cliente es favorable muchas veces esto nos permite tener un enfoque de que los clientes reciban un servicio de calidad.

**Tabla 18**

El personal preparado es oportuno en la atención en la atención de pedidos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5.0
Casi nunca	1	5.0
Algunas veces	12	60.0
Casi siempre	6	30.0
Total	20	100%

Fuente: Encuesta – Elaboración Propia



**Figura 18:** El personal preparado es oportuno en la atención en la atención de pedidos

Fuente: Encuesta – Elaboración Propia

En lo que se refiere si considera que el personal preparado es oportuno en la atención en la atención de pedidos; el 60 % indica que algunas veces, el 30 % manifiesta que casi siempre, el 5 % refiere que casi nunca y el 5 % indica que nunca.

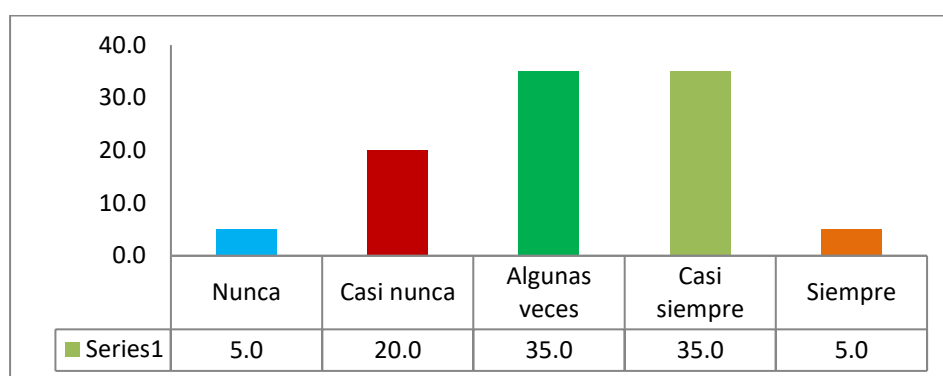
Según la encuesta nos relata que el personal algunas veces si es oportuno en la atención de pedidos lo cual deberá mejorar ya que es importante que el personal esté capacitado adecuadamente para prestar un servicio de calidad.

**Tabla 19**

Se cuenta con una rapidez en la atención de pedidos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5.0
Casi nunca	4	20.0
Algunas veces	7	35.0
Casi siempre	7	35.0
Siempre	1	5.0
Total	20	100%

Fuente: Encuesta – Elaboración Propia



**Figura 19:** Se cuenta con una rapidez en la atención de pedidos

Fuente: Encuesta – Elaboración Propia

En lo que se refiere a si considera que se cuenta con una rapidez en la atención de pedidos; el 35 % indica que algunas veces, el 35 % manifiesta que casi siempre, el 20 % refiere que casi nunca, el 5 % indica que nunca y el 5 % indica que siempre.

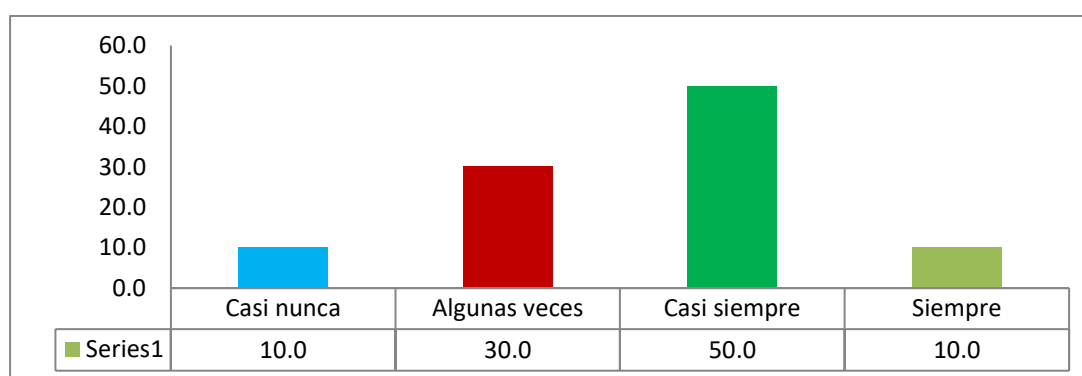
Se entiende que si se cuenta con una rapidez en la atención de pedidos lo cual es beneficioso para la empresa ya que el cliente estará satisfecho.

**Tabla 20**

Se considera puntual a la hora de la entrega de pedidos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	2	10.0
Algunas veces	6	30.0
Casi siempre	10	50.0
Siempre	2	10.0
Total	20	100%

Fuente: Encuesta – Elaboración Propia



**Figura 20:** Se considera puntual a la hora de la entrega de pedidos

Fuente: Encuesta – Elaboración Propia

En lo que se refiere a si considera que es puntual a la hora de la entrega de pedidos; el 50 % indica que casi siempre, el 30 % manifiesta que algunas veces, el 10 % refiere que casi nunca y el 10 % indica que siempre.

La encuesta indica que casi siempre se es puntual con la hora de la entrega de pedidos y eso está bien para la empresa por que los clientes estarán conformes con la atención recibida.

## **4.2 PRUEBA ESTADÍSTICA**

Considerando la hipótesis general y las específicas planteadas en el trabajo de investigación con respecto a la administración logística y su influencia con el control de existencias de la empresa Resto – Bar Fundo chololo EIRL, en la ciudad de Tacna, en el periodo 2016, en donde los ítems planeados en concordancia con los indicadores los mismos que fueron tabulados con la aplicación del análisis estadístico a través de las encuestas realizadas para evaluar las diferentes variables independiente: Administración logística y la variable dependiente control de existencias , en donde se puede afirmar que efectivamente la administración logística y su influencia en el control de existencias de la empresa Resto – Bar Fundo chololo EIRL, en la ciudad de Tacna, en el periodo 2016.

## **4.3 CONTRASTE DE HIPÓTESIS**

### **4.3.1 Hipótesis General**

#### **Planteamiento de hipótesis**

#### **H<sub>0</sub>: Hipótesis nula**

La administración logística no influye significativamente en el control de existencias de la empresa Resto Bar Fundo Chololo EIRL de la ciudad de Tacna, periodo 2016.

#### **H<sub>1</sub>: Hipótesis alterna**

La administración logística influye significativamente en el control de existencias de la empresa Resto Bar Fundo Chololo EIRL de la ciudad de Tacna, periodo 2016.

**Nivel de significancia: 0.05**

**Tabla 21:**

Correlaciones Hipótesis General

			Administración Logística	Control de existencias
Rho de Spearman	Administración Logística	Coefficiente de correlación	1,000	,529
		Sig. (bilateral)	.	,015
		N	20	20
	Control de existencias	Coefficiente de correlación	,529	1,000
		Sig. (bilateral)	,015	.
		N	20	20

**Conclusión:**

De los resultados se tiene que el valor – p (0.015) es menor que el nivel de significancia (0.05), por lo que se rechaza la hipótesis nula  $H_0$ , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que la administración logística influye significativamente en el control de existencias de la empresa Resto Bar Fundo Chololo EIRL de la ciudad de Tacna, periodo 2016.

**4.3.2 Hipótesis Específicas****a) Primera hipótesis específica****Planteamiento de la hipótesis** **$H_0$ : Hipótesis nula**

El control y supervisión no influye significativamente en el stock de inventario de la empresa Resto Bar fundo Chololo EIRL de la ciudad de Tacna.

 **$H_1$ : Hipótesis alterna**

El control y supervisión influye significativamente en el stock de inventario de la empresa Resto Bar fundo Chololo EIRL de la ciudad de Tacna.

**Nivel de significancia: 0.05**

**Tabla 22:**

Correlación Hipotesis especifica 1

<b>Correlaciones</b>			Control y supervisión	Stock de Inventario
Rho de Spearman	Control y supervisión	Coeficiente de correlación	1,000	,337
		Sig. (bilateral)	.	,014
		N	20	20
	Stock de Inventario	Coeficiente de correlación	,337	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	.
		N	20	20

**Conclusión:**

De los resultados se tiene que el valor – p (0.014) es menor que el nivel de significancia (0.05), por lo que se rechaza la hipótesis nula  $H_0$ , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que el control y supervisión influye significativamente en el stock de inventario de la empresa Resto Bar fundo Chololo EIRL de la ciudad de Tacna

**b) Segunda hipótesis Específica****Planteamiento de la hipótesis** **$H_0$ : Hipótesis nula**

La prestación de servicios no influye significativamente en la demanda de clientes en la empresa Resto Bar fundo Chololo EIRL, de la ciudad de Tacna.

 **$H_1$ : Hipótesis alterna**

La prestación de servicios influye significativamente en la demanda de clientes en la empresa Resto Bar fundo Chololo EIRL, de la ciudad de Tacna.

**Nivel de significancia: 0.05**



**Tabla 23:**

Correlación Hipotesis especifica 2

<b>Correlaciones</b>			Prestación de servicios	Demanda de los clientes
Rho de Spearman	Prestación de servicios	Coefficiente de correlación	1,000	,924
		Sig. (bilateral)	.	,023
		N	20	20
	Demanda de los clientes	Coefficiente de correlación	,924	1,000
		Sig. (bilateral)	,023	.
		N	20	20

**Conclusión**

Los resultados indican que el valor – p (0.023) es menor que el nivel de significancia (0.05), por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula  $H_0$ , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que la prestación de servicios influye significativamente en la demanda de clientes en la empresa Resto Bar fundo Chololo EIRL, en la ciudad de Tacna.

**c) Tercera hipótesis Específica****Planteamiento del Hipótesis****Ho: Hipótesis nula**

La programación no influye significativamente en la atención de pedidos en la empresa Resto Bar Fundo Chololo EIRL, en la ciudad de Tacna.

**H1: Hipótesis alterna**

La programación influye significativamente en la atención de pedidos en la empresa Resto Bar Fundo Chololo EIRL, en la ciudad de Tacna.

**Nivel de significancia: 0.05**

**Tabla 24:**

Correlación Hipótesis específica No. 03

<b>Correlaciones</b>				
			Programación	Atención de pedidos
Rho de Spearman	Programación	Coefficiente de correlación	1,000	,325
		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	20	20
	Atención de pedidos	Coefficiente de correlación	,325	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	.
		N	20	20

### **Conclusión**

Se tiene como resultado que el valor – p (0.016) es menor que el nivel de significancia (0.05), por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula  $H_0$ , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que la programación influye significativamente en la atención de pedidos en la empresa Resto Bar Fundo Chololo EIRL, en la ciudad de Tacna.

### 4.3.3 Discusión de resultados

De acuerdo con los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación se tiene que la administración logística influye en el control de existencias de la empresa Resto – Bar Fundo chololo EIRL, en la ciudad de Tacna en el 2016, asimismo se cuenta con una evaluación adecuada la cual nos permite contar con los procedimientos adecuados a emplear para la mejora del un buen control y supervisión en la empresa.

De lo que se entiende que la mayoría de veces los trabajadores sienten que la competitividad ayuda a brindar una mejor prestación de servicios para que los clientes se sientan satisfecho del servicio

Se efectúa una supervisión en el stock de inventarios lo que no permite contar con la información necesaria sobre los saldos existentes que permitan atender los requerimientos de las diferentes áreas de manera oportuna.

La planificación de los suministros es favorable para los clientes el 45% dice que algunas veces lo cual nos permite saber que es los más importante de todo el abastecimiento con el que contamos.

También Eugenio (2010), en su tesis; “Indica que la aplicación de una logística de inventario permitirá tener una visión clara de las adquisiciones de fármacos, el Gerente está obligado a dar cumplimiento a los requerimientos que son el resultado de la logística aplicada. La logística de inventario en la Farmacia permitirá mejorar comercialización de fármacos y su distribución en las perchas y bodega, permitiendo una localización oportuna de medicamentos y productos para la venta.”

Así mismo Alemán (2014) en su Tesis: “*Propuesta de un plan de mejora para la gestión logística en la empresa constructora JORDAN S.R.L. de la ciudad de tumbes*; en la que concluyen con la nueva realidad competitiva que presenta un

campo de batalla en donde la flexibilidad, la velocidad de llegada al mercado y la productividad serán las variables claves que determinarán la permanencia de las empresas en los mercados. Y es aquí donde la logística juega un papel crucial, a partir del manejo eficiente del flujo de bienes y servicios hacia el consumidor final.”

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 CONCLUSIONES

##### **PRIMERA.**

La Administración Logística influye en el control de existencias en la empresa Resto Bar Fundo Chololo E.I.R.L. en la ciudad de Tacna en el periodo 2016, Se observa que no se cuenta con los procedimientos necesarios que permitan contar con un nivel de stock adecuado para poder atender los requerimientos de manera oportuna

##### **SEGUNDA.**

El control y supervisión influye en el stock de inventario en la empresa Resto – Bar Fundo Chololo E.I.R.L. en el periodo 2016; Se debera efectuar un control adecuado de los bienes, tambien se observa que algunas veces no se cuenta con una fiabilidad en el stock de los que se entiende que falta mejorar la información sobre los saldos existentes, debiendo efectuar los procedimientos que permitan su mejora.(Según el gráfico N°1,2)

##### **TERCERA.**

La prestación de servicios influye en la demanda de los clientes en la empresa Resto – Bar Fundo Chololo E.I.R.L. en el periodo 2016; A si mismo se percibe que algunas veces la satisfacción del cliente es muy favorable para la empresa. Por lo que podemos observar en cuanto a la planificación de suministros si esta es favorable también para los clientes podemos deducirlo que si por que no permite tener conocimientos del stock más importante de todo el abastecimiento con el que contamos y poder brindar un servicio de calidad (Según grafico 4,14)

**CUARTA.**

La Programación influye en la atención de pedidos en la empresa Resto – Bar Fundo Chololo E.I.R.L. en el periodo 2016; así mismo se manifiesta que algunas veces el tiempo exigido en la programación es oportuno lo cual nos ayuda a brindar un control adecuado así como la mejora de los procesos se permitan los correctivos correspondientes para que la empresa pueda concluir satisfactoriamente con una programación adecuada.

## 5.2 RECOMENDACIONES

### **PRIMERA.**

Se deberá implementar los procedimientos necesarios a través de la gerencia, que permitan contar con un nivel de stock adecuado para poder atender los requerimientos de manera oportuna.

.

### **SEGUNDA.**

Se deberá efectuar un control adecuado de los bienes, también se observa que algunas veces no se cuenta con una fiabilidad en el stock de los que se entiende que falta mejorar la información sobre los saldos existentes, debiendo efectuar los procedimientos que permitan su mejora.

### **TERCERA.**

Se deberá tomar en cuenta que la satisfacción del cliente es muy favorable para la empresa. En cuanto a la planificación de suministros si esta es favorable también para los clientes podemos deducirlo que si por que no permite tener conocimientos del stock más importante de todo el abastecimiento con el que contamos y poder brindar un servicio de calidad

### **CUARTA.**

Se deberá realizar una programación lo cual nos ayudara a brindar un control adecuado así como la mejora de los procesos se permitan los correctivos correspondientes para que la empresa pueda concluir satisfactoriamente con una programación adecuada.

**REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:**

**Ballou R. (2004)** “*Logística: Administración de la Cadena de Suministros*”.Editorial Pearson Educación.

**Castañeda D. (2007)** ”*Implementación del sistema de control en los inventarios de existencias en las empresas productoras de fideos*”. Tesis (Contador Público) - Universidad de San Martín de Porres. Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras. Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas.

**Mariños, E. (2004).** “*Control interno y la influencia en los niveles de abastecimiento e inspección de los inventarios en la empresa de servicios de campamentos petroleros Pucallpa S.A.C*”. - Universidad de San Martín de Porres. Facultad de Ciencias Administrativas y Relaciones Industriales. Escuela de Post Grado. Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas.

**Narasimham, S., Mcleavey, D. y Billington, P. (1996).** “*Planeación de la Producción y Control de Inventarios*”, 2da edición, Editorial Prentice Hall, México, p. 91.

**Regina de Jesús Eugenio Barrionuevo (2010)**, en su tesis para la obtención del Título de Ingeniera de Empresas, de la universidad Técnica de Ambato de la Facultad de Ciencias Administrativas, de Ecuador, titulada: *Logística de Inventario y su incidencia en las ventas de la Farmacia Cruz Azul “Internacional” de la ciudad de Ambato-Ecuador.*



**Saldarriaga, D. (2005).** *“Planeación, Gestión y Control de inventarios”*, Revista zona logística, p. 12

**Aleman L. (2014)** *“Propuesta de un plan de mejora para la gestión logística en la empresa constructora Jordan S.R.L. de la ciudad de Tumbes.*

**Alva, Reyes y Villanes (2006)** *“Propuesta de mejora en la logística de entrada en una empresa agroexportadora”*

**Calsina (2003)** *“Gestión y desarrollo logístico en la industria gráfica peruana”*

**Eugenio (2010),** *Logística de Inventario y su incidencia en las ventas de la Farmacia Cruz Azul “Internacional” de la ciudad de Ambato-Ecuador.*

**Mongua y Sandoval (2009),** Propuesta de un modelo de inventario para la mejora del ciclo logístico de una distribuidora de confites ubicada en la ciudad de Barcelona, estado Anzoátegui.

**Tapia (2014):** *La gestión logística y su influencia en la rentabilidad de las empresas especialistas en implementación de campamentos para el sector minero en Lima Metropolitana.*

**J. Bowersox (2007),** *“Los años de la maduración del manejo de materiales y distribución física.*

**Zuluaga G. (2012),** *La gestión logística es el arte del almacenaje*

**Bohorquez Vasquez y Puello Fuentes (2013)**, *Diseño de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa Coralinas & Pisos S.A. Corpisos S.A. en el Municipio de Turbaco, Bolívar.*

**Arrieta (2012)**, *Propuesta de mejora en un operador logístico: Análisis, evaluación y mejora de los flujos logísticos de su centro de distribución*

**Gomez (2006)**, *Propuesta de un modelo de gestión logístico de abastecimiento internacional en las empresas grandes e importadoras de materia prima. Caso Manizales.*

**Calderón Alvarez & Cornetero Suybate (2014)** , *Evaluación de la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa Distribuciones Naylamp S.R.L.*

**Chapman, S. (2006)**, “Planificación y control de la Producción”

**Humberto Serna Gómez (2006)**, señala que el concepto tradicional que se tenía del servicio al cliente era la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

**Castellanos A. (2009)**, Señala que aquí es donde entra la administración de la logística y su gestión a todo nivel.

**Sánchez (2011)**, “*Propuesta de un sistema de administración de inventarios de producto terminado y racionalización de inventarios en una empresa de consumo masivo*”

**Estupiñán (2000)**, define al control interno de las existencias como el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos estén debidamente protegidos.

**Ladino (2009)**, El control interno se basa en tres categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones.

**Mora (2011)**, describe la importancia de implementar una correcta gestión de inventarios, la misma se encuentra.

**Muller (2004)**, elabora una descripción detallada desde el punto de vista manufacturero los clasifica en: materia prima, productos en proceso de fabricación.

**Arias (2007)**, "Programa para el Control de entrada y salida de materiales escolares y limpieza del Colegio Internacional Monagas, Maturín Estado Monagas"

**Medina (2008)**, "Desarrollo de un Sistema de Información para el Registro y Control de los Materiales y Equipos de la Empresa Venezolana de Construcciones y Mantenimiento Vechaa, C.A, Maturín Estado Monagas"

**Mujica y Rivas (2002)**, "Evaluación de los controles internos de inventario en la empresa Amortiguadores S.A. "MONROE"

**Morales y Zambrano (2001)**, "Evaluación del sistema de control interno del inventario de repuestos de carga pesada de la empresa Transporte DOGUI, C.A".

**Betancourt y Yañez (2001)**, "Una Propuesta de Control Interno para el proceso de Producción-Almacén de la Empresa Aldor, C.A."

# ANEXOS

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

### ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON EL CONTROL DE EXISTENCIAS EN LA EMPRESA RESTO – BAR FUNDO CHOLOLO EIRL. EN LA CIUDAD DE TACNA EN EL PERIODO 2016

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA
<p><b>Problema Principal</b> ¿Cómo la administración logística se relaciona con el control de existencias en la empresa Resto – Bar Fundo Chololo EIRL en la ciudad de Tacna en el periodo 2016?</p> <p><b>Problemas Secundarios</b> a. ¿Cómo la Administración logística influye en el stock de inventarios de la empresa Resto – Bar Fundo Chololo E.I.R.L.? b. ¿De qué manera la Administración logística influye en el stock de inventarios de la empresa Resto - Bar Fundo Chololo E.I.R.L.? c. ¿Cómo la Administración logística influye en la atención de pedidos en la empresa Resto – Bar Fundo Chololo E.I.R.L.?</p>	<p><b>Objetivo Principal</b> Analizar si la Administración Logística influye en el control de existencias en la empresa Resto Bar Fundo Chololo E.I.R.L. en la ciudad de Tacna en el periodo 2016</p> <p><b>Objetivos Secundarios</b> a. Establecer si el control y supervisión influye en el stock de inventario en la empresa Resto – Bar Fundo Chololo E.I.R.L. en el periodo 2016 b. Determinar si la prestación de servicios influye en la demanda de los clientes en la empresa Resto – Bar Fundo Chololo E.I.R.L. en el periodo 2016 c. Establecer si la Programación influye en la atención de pedidos en la empresa Resto – Bar Fundo Chololo E.I.R.L. en el periodo 2016</p>	<p><b>Hipótesis Principal</b> La Administración logística influye significativamente en el control de existencias de la empresa Resto – Bar Fundo Chololo E.I.R.L. en la ciudad de Tacna en el periodo 2016</p> <p><b>Hipótesis Secundarias</b> a. El control y supervisión influye significativamente en el stock de inventario de la empresa Resto – Bar Fundo Chololo E.I.R.L. b. La prestación de servicios influye significativamente en la demanda de clientes en la empresa Resto – Bar Fundo Chololo E.I.R.L. c. La programación influye significativamente en la atención de pedidos en la empresa Resto – Bar Fundo Chololo E.I.R.L.</p>	<p><b>Variable Independiente (X):</b> “Administración logística”</p> <p>1. Control y supervisión 2. Prestación de servicios 3. Programación</p> <p><b>Variable Dependiente (Y):</b> “Control de existencias”</p> <p>1. Stock de inventarios 2. Demanda de los clientes 3. Atención de pedidos</p>	<p>1. <u>Tipo de investigación</u> Aplicada</p> <p>2. <u>Diseño de investigación</u> No experimental Descriptivo</p> <p>3. <u>Nivel de investigación</u> Descriptiva y Explicativa</p> <p>4. <u>Población</u> La población está compuesta por 20 trabajadores de las diferentes áreas involucradas de Resto Bar fundo Chololo EIRL.</p> <p>5. <u>Muestra</u> Se trabajara con el 100% de la Población por ser pequeña.</p> <p>6. <u>Técnicas</u> Encuesta</p> <p>7. <u>Instrumentos</u> Cuestionario</p>

## ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

### ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON EL CONTROL DE EXISTENCIAS EN LA EMPRESA RESTO – BAR FUNDO CHOLOLO EIRL. EN LA CIUDAD DE TACNA EN EL PERIODO 2016

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUA	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	ESCALA DE MEDICION
<b>INDEPENDIENTE</b> Administración logística	En la Administración logística es necesario una programación para poder brindar una adecuada prestación de servicios el cual brinde en un menor tiempo una respuesta a esas necesidades. Con un control y supervisión necesaria para mantener un stock de inventarios adecuado..	Uno de los enfoques más importantes a considerar con toda plenitud en la administración logística, es el cliente o consumidor final de bienes o servicios, de ello depende la gestión de la cadena de suministro frente a un flujo dinámico, que se ve reflejado en procesos estructurados o subsistemas que contienen actividades logísticas dentro del sistema empresarial.	<b>Variable Independiente (X):</b> <b>“Administración logística”</b>  X1. Control y supervisión X2. Prestación de servicios X3. Programación	Categórica  Ordinal
<b>DEPENDIENTE</b> Control de existencias	El control de existencia regula el flujo entre las entradas de existencias y las salidas para poder obtener una cantidad exacta sobre el stock de inventarios. La forma de regular el flujo de entrada es variando la frecuencia y el tamaño de los pedidos que se realicen a los proveedores. Al tener un control de existencias nos permitirá atender la demanda del cliente brindándoles una atención de calidad a sus pedidos.	Uno de los objetivos fundamentales de la gestión de existencias es conseguir satisfacer las necesidades de los clientes, garantizando la llegada de los productos en tiempo, forma y cantidad esperados. Sin embargo, este no es el único objetivo, pues es fundamental mantener un equilibrio entre lo anterior y los costes que derivan de la posesión de las existencias.	<b>Variable Dependiente (Y):</b> <b>“Control de existencias”</b>  Y1. Stock de inventarios Y2. Demanda de los clientes Y3. Atención de pedidos	Categórica  Ordinal

### Anexo 3: Cuestionario

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información, para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Administración logística y su relación con el control de existencias en la empresa Resto- Bar Fundo Chololo E.I.R.L. en la ciudad de Tacna en el periodo 2016” la información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y de investigación por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración. **Instrucciones:**

A continuación, se presenta 20 ítems, cada una de las proposiciones tienen cinco alternativas para responder de acuerdo a su Ambiente Laboral. Lea detenidamente cada bien y marque con un aspa (X) solo una alternativa, que mejor crea conveniente, con respecto a la realidad de su institución.

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

PREGUNTA	VALORIZACION				
	1	2	3	4	5
<b>a) Variable Independiente: Administración logística</b>					
<b>Control o supervision</b>					
1. ¿Cuenta con una evaluación adecuada ?					
2. ¿Se efectúa un control de calidad en los bienes?					
3. ¿La selección de los productos es confiable?					
<b>Prestación de servicio</b>					
4. ¿La satisfacción del cliente es favorable para la empresa?					
5. ¿El servicio de calidad brindado por la empresa es adecuado?					
6. ¿La competitividad ayuda a brindar una mejor prestación de servicio?					
<b>Programación</b>					
7. ¿La distribución programada es oportuna?					
8. ¿El tiempo exigido en la programación es oportuno?					
9. ¿La mejora de los procesos permite efectuar correctivos en la empresa?					
10. ¿Una buena programación administrativa ayuda a minimizar costos?					
<b>b) Variable Dependiente: Control de existencias</b>					
<b>Stock de inventario</b>					
1. ¿Se efectúa una supervisión en el stock de inventarios?					
2. ¿La fiabilidad de su stock de inventario es veraz?					
3. ¿La cantidad de su stock es correcta?					
<b>Demanda de los clientes</b>					
4. ¿La planificación de suministros es favorable para los clientes?					
5. ¿La fidelización de los clientes es conveniente para la empresa?					
6. ¿A más demanda de clientes, es más seguro la rentabilidad de la empresa?					
<b>Atención de pedidos</b>					
7. ¿La satisfacción del cliente es favorable?					
8. ¿El personal preparado es oportuno en la atención de pedidos?					
9. ¿Cuenta con una rapidez en la atención de pedidos?					
10. ¿Es puntual a la hora de la entrega de pedidos?					

Gracias...