



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**GESTION DE LA CADENA DE SUMINISTROS DE NATURANDINA
DEL PERÚ: EN EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN**



**PRESENTADO POR
GINO ALEXANDER ZAMUDIO SANZ**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN TURISMO Y
HOTELERÍA**

LIMA – PERÚ

2024



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada

CC BY-NC-ND

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA

**GESTION DE LA CADENA DE SUMINISTROS DE NATURANDINA
DEL PERÚ: EN EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADO EN TURISMO Y HOTELERIA**

**PRESENTADO POR:
GINO ALEXANDER ZAMUDIO SANZ**

LIMA, PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mi familia que siempre me apoyo en todas mis decisiones ellos han sido la más grande motivación para que día tras día pueda llegar más lejos en mi vida y carrera profesional, también dedicárselas a todas las personas que creyeron en mí y me ayudaron en mi crecimiento profesional para ser hoy en día quien soy.

AGRADECIMIENTO

A todas las empresas en las que labore y en la que actualmente laboro por su confianza en mi persona y mis conocimientos como profesional.

Además, también quiero agradecer a mi alma mater por todos los conocimientos otorgados en todo el tiempo que estude y las veces que regrese de visita siempre me enseña algo nuevo.

INDICE DEL CONTENIDO

CAPITULO I: MARCO TEÓRICO	09
1.1 Definición, ¿Que es la cadena de suministros?	09
1.2 Historia y evolución de la cadena de suministros.	10
1.3 La importancia de la cadena de suministros.	12
1.4 La cadena de suministros en un restaurante.	13
1.5 Etapas en la cadena de suministros en un restaurante.	15
1.6 Diferencia que existen entre logística y cadena de suministro.	17
CAPITULO II: EXPERIENCIA PROFESIONAL	18
2.1 Empresa Naturandina del Perú.	18
2.2 Organigrama Estructural.	20
2.3 Clientes Corporativos.	21
2.4 Calidad y Producción.	21
2.5 Experiencia Profesional.	22

CAPITULO III: LOGROS Y APRENDIZAJES	33
3.1 Logros Obtenidos.	33
CONCLUSIONES Y REFLEXIONES	36
CAPITULO IV: FUENTES DE INFORMACIÓN	38
ANEXOS	41

INDICE DE LAS TABLAS

TABLA 1. Diferencias entre la logística y la cadena de suministros.	16
---	----

INDICE DE LAS FIGURAS

FIGURA 1. La cadena de suministros en un restaurante.	13
---	----

FIGURA 2. El círculo de la cadena de suministros.	14
---	----

FIGURA 3. Organigrama Naturandina del Perú.	19
---	----

NOMBRE DEL TRABAJO

Reporte-tsp-GESTION DE LA CADENA DE SUMINISTROS DE NATURANDINA

AUTOR

GINO ALEXANDER ZAMUDIO SANZ

RECuento de palabras

5833 Words

RECuento de caracteres

31329 Characters

RECuento de páginas

40 Pages

Tamaño del archivo

524.7KB

Fecha de entrega

Jul 8, 2024 11:11 AM GMT-5

Fecha del informe

Jul 8, 2024 11:11 AM GMT-5

● **6% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 5% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material citado

INTRODUCCIÓN

Desde hace muchos años y con el objeto de dar solución a varios de los problemas de estacionalidad de productos, la conservación de alimentos se ha convertido cada vez más en una práctica mucho más frecuente. Métodos tradicionales como la deshidratación, la salazón, la fermentación, la congelación y entre otros son prueba de esta tendencia y aunque permiten incrementar el tiempo de conservación alteran considerablemente las características naturales del producto, la diferencia entre un producto en su estado natural y congelado es muy amplia, pero la ventaja es que con un buen proceso, una buena cadena de suministros se puede garantizar un excepcional producto que tendrá un mayor tiempo de caducidad.

Con todo el avance tecnológico en cuanto a la conservación de alimentos, se ha solucionado en gran parte el problema de la estacionalidad. Dicho avance en mención se ha ido adaptando a la demanda de los consumidores, que cada vez son más exigentes en aspectos de calidad sensorial, nutricional y sanitaria. La conservación de alimentos apunta hacia tecnologías limpias, que ayuden a mantener en la medida de lo posible los atributos de calidad y las características naturales de los productos.

En el actual mercado global existe la tendencia que orienta a tecnologías de consumo en fresco o procesado al mínimo, con tecnologías medias, en las que el congelamiento, el ultra congelamiento y la refrigeración misma juegan el papel principal, siendo así la congelación uno de los mejores medios de conservación del producto a largo plazo.

CAPITULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Definición

La cadena de suministros es todo ese conjunto de elementos, actividades, procesos, que una empresa realice y/o desarrolle a un producto desde el inicio del proceso, hasta su entrega final al consumidor.

También implica que dentro de las empresas deban incluir funciones que impliquen y vayan desde la recepción del pedido de los clientes hasta la satisfacción de ellos, todo esto con lleva, a que, las empresas generen un valor agregado dentro de todo este conjunto como abastecimiento, producción y toda distribución de los materiales que sean necesario para poder realizar de manera satisfactoria el producto y/o servicio a dar. Chopra & Meindel (2013) lo recuerdan cuando dicen que:

Dentro de cada organización, supongamos un fabricante, la cadena de suministro incluye todas las funciones implicadas en la recepción y satisfacción del pedido de un cliente. Estas funciones incluyen, sin limitarse, el desarrollo de un nuevo producto, el marketing, las operaciones, la distribución, las finanzas y el servicio al cliente. (p.1)

Para marcar una diferencia o sacar ventaja de los productos que uno puede brindar en la cadena de suministros a sus clientes, tiene que crear una imagen de credibilidad y sobre todo los productos deben ser de gran calidad, respetar los costos, que siempre todo este a la altura de la calidad otorgada a los clientes, brindar los servicios en los tiempos justos y también poder especificar cada uno de los detalles que marcan la diferencia en el servicio

1.2 Historia y Evolución.

Muchos de los sistemas de logística y de suministros que se utilizan en la actualidad, tienen sus orígenes en la antigua Grecia y en la antigua Roma, el Imperio Romano desarrollo en esos tiempos un sistema eficiente que pudiesen abastecerse de alimentos para su ejército.

En la Edad Media, también pudieron crear muchos sistemas de abastecimiento, para con esto poder abastecer a sus almacenes y bodegas, sus fuertes de protección se convirtieron en espacios en donde almacenaban productos, ya más adelante con la Revolución Industrial se vio un gran avance y muchas transformaciones en la logística y la cadena de suministros, debido a los sistemas ferroviarios y también a los barcos se logró un avance de gran escala.

Con la primera y segunda Guerra Mundial la industria volvió a dar pasos agigantados transformándose y dando inicio al transporte motorizado, la cadena de suministros se volcó por completo al comercio y llevar los pedidos a tiempo, poder distribuirlos y almacenarlos se volvió esencial en aquellos tiempos.

En la década de los noventa, el promedio de tiempo que requería una empresa para procesar y hacer la entrega de lo solicitado por sus clientes les tomaba de 15 a 30 días y en algunos casos más. Esto era clave puesto que:

El proceso regular orden - entrega implicaba levantar y transferir un pedido, el cual solía hacerse por teléfono, fax, intercambio electrónico de datos (EDI) o correo; a esta actividad seguía el procesamiento del pedido, el cual requería utilizar sistemas manuales o de cómputo, una autorización de crédito y la asignación del pedido a un almacén y,

posteriormente ocurría el envío al cliente. Cuando estos procesos sucedían según lo planeado, el tiempo promedio para que un cliente recibiera el producto era muy lento. Y aún más cuando ocurrían imprevistos, lo cual era frecuente, como una escasez en el inventario, un pedido extraviado o un embarque mal dirigido; estos posibles sucesos aumentaban el tiempo total en la provisión de artículos. (Bowersox, Closs, Cooper, 2007, p.2)

La cadena de suministros y la logística que siempre van de la mano se han convertido en el punto más vital hoy en día para las empresas que lo realizan. Chase & Jacobs (2011) lo recuerdan cuando dicen que:

La administración de una cadena moderna de suministro concierne, desde luego, a especialistas en manufactura, compras y distribución. Sin embargo, hoy en día, también es vital trabajar con directores generales de finanzas, de información y de operaciones, así como con ejecutivos de servicios al cliente y otros ejecutivos. (p. 31)

Las organizaciones para poder brindar la mejor calidad y todo depende de nosotros, es crear valores agregados en nuestros productos y servicios para así crear experiencias únicas y personalizadas y que nos diferencien de otras organizaciones, hoy en día brindar un plus o algo extra hace diferenciarnos del resto de las empresas para brindar lo mejor para nuestros clientes.

Latinoamérica viene transformando sus cadenas de suministros a través de la digitalización. Forbes (2024) lo recuerdan cuando hacen mención que:

La integración de tecnologías de vanguardia está revolucionando las cadenas de suministros en todo el mundo, abriendo una era de eficiencia, transparencia y adaptabilidad sin precedentes. A medida que las empresas adoptan soluciones digitales, desde análisis avanzados hasta la cadena de bloques, surge una nueva era que promete remodelar la logística tradicional y redefinir la esencia de la gestión de la cadena de suministros. (parf. 1)

1.3 Importancia de la cadena de suministros.

Su importancia radica en garantizar la satisfacción del requerimiento que los productos y/o servicios representan y que llegaran al consumidor final. Esto es clave puesto que:

Si no se garantiza la cadena de suministros, no se puede garantizar la satisfacción de la necesidad que el producto representa al cliente, ya que la cadena de suministros aporta valor al conjunto del producto, ya que este no se limita al bien material, sino a toda la experiencia de compra que lo acompaña. (Beetrack, 2024, parf.3)

En estos tiempos modernos en donde la cadena de suministros es el grado de satisfacción de nuestros clientes. Como indicó Diaz (2023), que “en un panorama competitivo donde los clientes demandan una experiencia excepcional y los márgenes de beneficio son ajustados, los restaurantes deben encontrar formas

innovadoras de optimizar su cadena de suministros y mantener bajos sus gastos operativos” (parf.1).

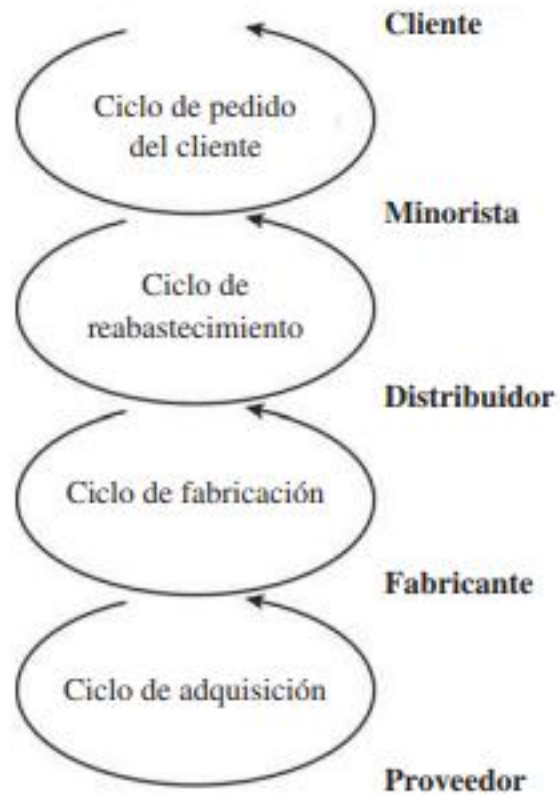
1.4 La cadena de suministros en un restaurante.

La cadena de suministros en la restauración podemos decir que es un factor algo crítico en el éxito de un restaurante. Como menciona Foodeo (2023), que “La optimización de esta cadena puede ayudarte a reducir costos, mejorar la eficiencia y garantizar la satisfacción del cliente. Mediante estrategias como la selección de proveedores, el control de calidad, la reducción del desperdicio, la automatización, la capacitación del personal y el análisis de datos, puedes lograr una gestión de la cadena de suministro efectiva” (parf. 33).

Los restaurantes convencionales, los de servicio comida rápida, dark kitchen y de todo tipo, en nuestra actualidad utilizan diversas y modernas formas de distribución a domicilio a partir de los pedidos en línea, ya sea que el cliente lo realice vía telefónica, vía web site o por aplicación. La cadena de suministros de estos restaurantes, incluyen en sus procesos hoy en día e indican la persona que elabora los alimentos, la que lo empaca y la que realiza el servicio de envío al cliente para así poder garantizar la inocuidad de los alimentos y brindar una satisfacción y seguridad a los clientes.

FIGURA 1.

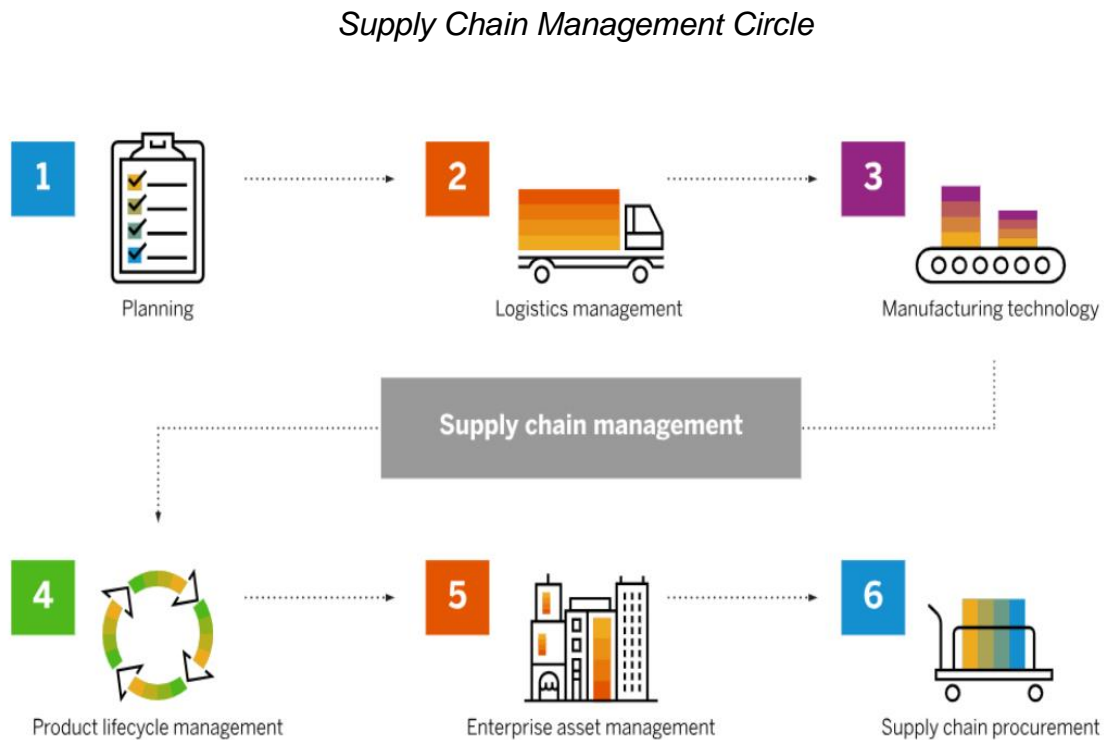
Cadena de suministros en un restaurante



Nota: Tomado de “Administración de la cadena de suministros, estrategia, planeación y operación” Chopra & Meindl (2013), *Pearson Educación*, p. 8

1.5 Etapas en la cadena de suministros de un restaurante.

FIGURA 2.



Nota: Tomado de “¿Que es la gestión de la cadena de suministros (SCM)?”, por Systemanalyse Programmentwicklung (2020), SAP web site, par. 2.

La cadena de suministros cuenta con varias etapas en donde se mencionará 4 que son aquellas fundamentales para lograr la satisfacción al cliente o consumidor final.

La primera etapa de un restaurante en la cadena es el Aprovechamiento en donde, en ella se adquieren los ingredientes y/o materias primas para que sea eficaz el desarrollo de la etapa en mención, este debe tener y además debe de mantener un flujo constante de suministros, que quiere decir esto, que los productos deben crear una secuencia constante e ininterrumpida de la cadena de producción.

La segunda etapa es la de Almacén y Elaboración, en ella se debe tener en cuenta la ubicación estratégica de todos los ingredientes y/o materias primas en la cocina para la elaboración de los alimentos y pedidos tanto los que se fueran a servir en el establecimiento, aquellos que se enviaran a domicilio por pedidos, web site, vía telefónica u otras plataformas como aplicaciones que hoy en día son las más utilizadas.

Por último, se encuentra la etapa de Distribución en donde se realiza la entrega del producto realizado al cliente y/o consumidor final.

Ballou (2004) subraya que las actividades de logística se repiten una vez más cuando los productos usados se reciclan en el canal de la logística, pero en sentido inverso. (p. 7)

Dicho esto, también se puede tomar como una etapa más de la cadena de suministro, la logística inversa, en los restaurantes, hoteles, y en todos los establecimientos que brindan servicio de alimentación y no solo en ellos sino en toda organización es muy importante, porque concientiza al establecimiento acerca de la eliminación de materiales y este pueda tomar conciencia sobre la contaminación ambiental. Muchos establecimientos ya lo ponen en práctica en la actualidad colocando tachos en donde clasifican y organizan todos los residuos orgánicos.

1.6 Diferencia entre logística y cadena de suministro.

Las empresas de hoy en día tienen como la razón de su existencia el poder proporcionar productos y/o servicios a sus clientes y para que estos sean competitivos, es necesario que los bienes y servicios producidos sean de forma eficiente, de gran calidad y que cumplan o superen las expectativas de los clientes.

TABLA 1.

Diferencias entre logística y cadena de suministro

	Logística	Cadena de suministro
Costos	Reduce costos en la distribución de los productos.	Reduce costos en la adquisición de materias primas.
Tiempos	Entrega los productos a los clientes en el menor tiempo posible.	Controla los tiempos de los procesos en planta para que la logística no falle.
Relaciones	Mejora la relación con los clientes.	Mejora la relación con proveedores, distribuidores, comerciantes, etc.
Objetivos	Satisface la demanda de los clientes.	Satisface los requerimientos para entrar en nuevos mercados.
Tecnologías	Sistema de Gestión de Almacenes (SGA) y software para transporte.	Sistema Supply Chain Management (SCM).
Evaluación	La evaluación se basa en una serie de KPI e indicadores logísticos.	La evaluación de la cadena de suministro se basa en los factores SRM, ISCM y
Responsables	Gerente o Jefe de logística.	Supply Chain Manager.

Nota: Tomado de “Unidad I, logística y cadena de suministros”, por Hernández (2020), *blog personal Javier Hernández*, par. 10.

La cadena de suministros también abarca algunas facetas como las operaciones que deben de realizarse en las empresas para que estas se mantengan en funcionamiento sin problemas, en cuanto a la logística, es uno de sus principales componentes y este se enfoca principalmente en todo lo que es la coordinación y movimiento de los productos y servicios.

Una diferencia que siempre resalta es el tiempo que se puede manejar en cada uno de ellos, la logística siempre buscara mejorar todos los tiempos de entrega de sus servicios y productos a los clientes y la cadena de suministros gestionara los tiempos de cada proceso como soporte a la logística.

CAPITULO II: DESCRIPCION DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL

2.1 Naturandina del Perú SAC.

La empresa cuenta con más de 25 años de experiencia en el sector agroindustrial latinoamericano y contando con sedes en Colombia, Chile y en Perú, Naturandina es un socio confiable en el abastecimiento de productos seguros (alimentos congelados) y de alta calidad de la región de Latinoamérica. Nos asociamos con líderes de la industria para garantizar un suministro constante.

Naturandina, se estableció en 1994 con el objetivo de abastecer al mercado Asiático y al mundo con productos gourmet de la más grande calidad, a lo largo de los años nos hemos especializado en proporcionar a nuestros clientes los productos agroindustriales de mejor calidad que ofrece Sudamérica. Al escuchar los requerimientos de nuestros clientes, hemos sido pioneros en el desarrollo de varios productos congelados en el mercado Asiático, teniendo siempre en cuenta las tendencias de los grandes mercados mundiales y los estrictos estándares de inocuidad de los alimentos congelados.

Nuestra oficina en Perú se estableció en 2001, además contamos con oficinas en Colombia y Chile cubriendo la región para llevar a cabo un estricto control de calidad desde el campo a las líneas de producción para así, satisfacer las exigencias y requisitos de nuestros clientes, además, la trazabilidad de todos nuestros productos es y serán nuestras principales preocupaciones. Regularmente visitamos campos, fincas, campos y fábricas de la industria alimentaria para verificar Registros de cultivo, selección de envases, materiales para la supervisión logística, control de calidad para ofrecer y una alta calidad en nuestros productos.

Nuestra línea de productos goza de gran reconocimiento en mercados muy exigentes como Japón, Corea, Singapur, Australia, China, donde suministramos a muchos líderes de la industria como son Starbucks, Burguer King, Domino's Pizza, Costco Japón, 7 Eleven, entre otros.

El objetivo de Naturandina del Perú, es poder ofrecer nuestras frutas y verduras nativas congeladas al mercado asiático, según sus necesidades, con una línea fácil de preparar de alta calidad, segura y a un precio razonable. Nuestros productos se pueden encontrar en las mayores cadenas de restauración, cafeterías, hoteles, hospitales, de Asia.

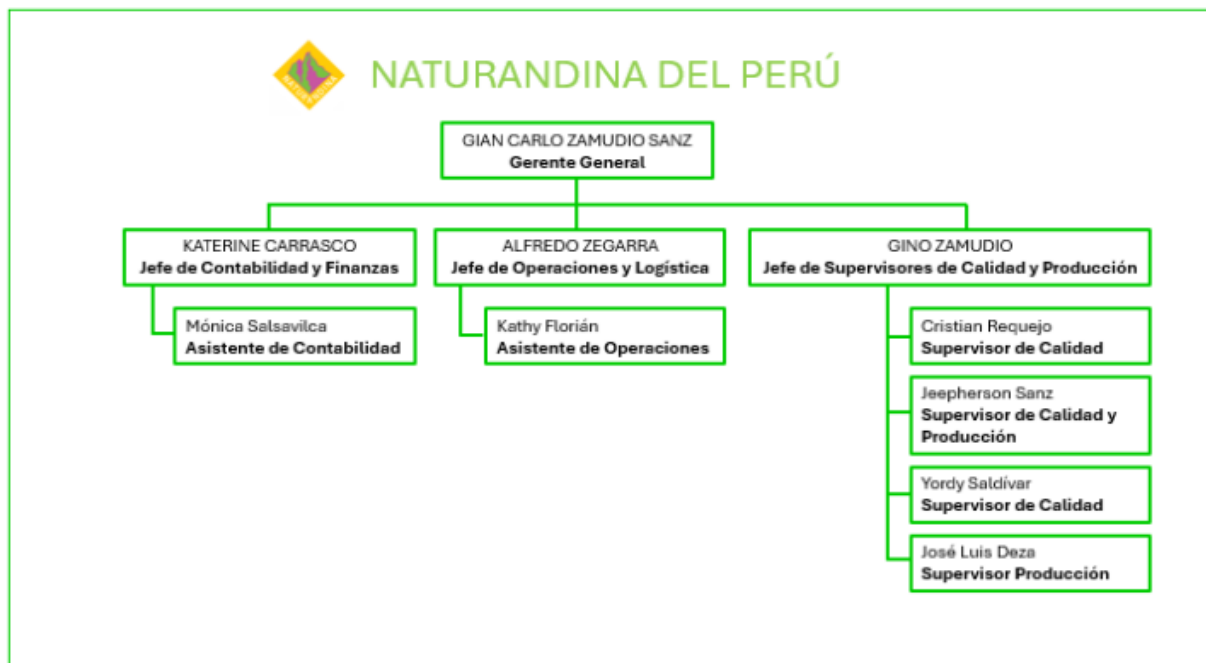
Para culminar, en los 20 años de empresa con los que cuenta Naturandina del Perú y gracias a sus políticas corporativas que se ven reflejadas en todos estos años de operaciones en el país hacen que trabajemos y planifiquemos de la mano con nuestros clientes y socios para poder cumplir los requerimientos de cada uno de ellos, brindándoles un servicio de alta calidad a la altura y dar un seguimiento personalizado. Además, desarrollamos especificaciones técnicas según las necesidades de cada mercado. También invertimos continuamente en investigación y desarrollo, buscando nuevos productos y opciones. Garantizar un control de calidad preciso es la piedra angular de nuestro compromiso con nuestros clientes.

2.2 Organigrama Estructural

A continuación, se detalla el Organigrama Organizacional de la empresa que en la actualidad cuenta con 10 trabajadores activos.

FIGURA 3.

Organigrama Estructural



Nota: Tomado de “Organigrama la Empresa Naturandina del Perú”, por Naturandina del Perú, *organigrama estructural Naturandina del Perú*, 2023.

2.3 Clientes Corporativos

Se detalla a los clientes que depositaron la confianza por la empresa y a los nuevos clientes de otros continentes para el abastecimiento de nuestros productos congelados:

- ASC Japan
- ASC Singapore
- Costco Corea
- Costco Australia
- Costco New Zeland
- Starbucks
- Burguer King
- Domino's Pizza

2.4 Calidad y Producción

Durante todos los años que cuenta la empresa de formada, hemos forjado nuestra reputación ofreciendo a los clientes productos seguros y de primera categoría. En el corazón de nuestra empresa se encuentra un compromiso inquebrantable con la seguridad alimentaria. Cada supervisor del equipo está dedicado no solo a garantizar la calidad sino también a priorizar la inocuidad de nuestros productos con los que contamos, con el objetivo de lograr siempre la satisfacción de todos nuestros clientes. Nuestro equipo siempre comprometido y minucioso, es como poder tener una ventaja competitiva para poder anticiparnos a todos los problemas que puedan presentarse. Uno de nuestros puntos importantes que tenemos como empresa es de, observar claramente todo nuestro esquema de planificación y ejecución en cuanto a la supervisión de los productos a exportar para nuestros clientes, utilizando siempre

nuestros estándares de calidad y conocimientos en los procesos de los alimentos congelados.

Uno de nuestros más grandes retos que pudo reflejar mucho en la solidez de nuestro equipo fueron los tiempos de la Covid19, que pese al confinamiento en cual nos encontrábamos y a mucho de los cierres de servicios relacionados a todo tipo de actividad que hubo en esos tiempos, Pudimos tramitar todo tipo de permiso para continuar con nuestras labores y así poder brindar la misma calidad en nuestros productos para todos nuestros socios y clientes brindándoles la garantía que nos caracteriza y también brindando todos los cuidados para nuestro equipo que fue capaz de superar todo tipo de adversidades.

2.5 Experiencia Profesional

A continuación, en cuanto al campo de experiencia profesional, se pone al detalle todos los cargos con las debidas funciones realizadas en las empresas en las que he podido laborar desde el año 2003 hasta la actualidad.

Tiempo: Marzo 2003 – Diciembre 2006.

Cargo: Ejecutivo comercial de productos congelados – Naturandina del Perú

Supervisora a cargo: Katerine Carrasco Rivas

Funciones realizadas:

- Gestión comercial de venta y distribución de toda la variedad de productos con los que cuenta la empresa.
- Llegar a contar con un vínculo con el cliente que le trasmite seguridad y confianza.

- Aportar mis conocimientos y técnicas para poder sugerir propuestas comerciales y presupuestar.
- Promover los diferentes tipos de producto con los que cuenta la empresa.
- Viajar al interior o al exterior para supervisar los productos que se elaboran.
- Elaboración de Reportes de trazabilidad y de calidad de los diferentes tipos de productos con los que la empresa cuenta.
- Conocimiento del producto y de los mercados a exportar los productos.

Tiempo: Enero 2008 – Julio 2012.

Cargo: Busboy La Vista // Server del Restaurante La Vista – JW Marriott Lima Hotel

Supervisores a cargo: Christian Liendo – Israel Yong

Funciones realizadas:

Como Busboy:

- Responsables de limpiar restos de menús, barrer debajo de las mesas, rellenar saleros y pimenteros, doblar servilletas y pulir los cubiertos.
- Apilar y retirar hacia la cocina los platos sucios; para reducir el tiempo de rotación entre turnos y mantener preparadas las mesas disponibles para los clientes.
- Adornar las mesas con manteles, detalles de flores y velas, de manera que resulten acogedoras para los clientes.
- Retirar platos, vasos, servilletas y cubierto usados de las mesas.
- Preparar las mesas para los próximos comensales

- Rellenar o abastecer saleros, pimenteros y botellas de condimentos si faltan o están vacíos.
- Saludar y servir al huésped de acuerdo con los estándares de calidad, presentación y saneamiento de alimentos y bebidas de Marriott, y de manera amable y profesional.
- Limpiar derrames de platos y bebidas que puedan ocurrir.
- Encargado de colocar los cubiertos en los respectivos buffets para que los comensales puedan servirse la comida, al igual que el abastecimiento de platos para que se puedan servir.
- Asistir siempre al server del restaurante.

Como Server:

- Revisar el montaje en su área preasignada.
- Dar la bienvenida al cliente antes de 45 segundos.
- Presentarse con el cliente.
- Servir café y sugerir otros productos al cliente.
- Vender bebidas y sugerir alimentos.
- Maquinar y meter información en el sistema de micros.
- Verificar créditos.
- Abrir cheques en el sistema de micros.
- Asistir a 15 minutos de entrenamiento.
- Mantener limpias y ordenadas las mesas y estaciones.
- Llevar control de las ordenes de los clientes.
- Llevar la cuenta a los clientes cuando la solicitan.
- Retirar los platos y vasos sucios de las mesas.

- Doblar las servilletas, secar los cubiertos y las copas.
- Acomodar las mesas cuando son mesas grandes.
- Llevar la cubertería a la cocina y colocarla en su lugar.
- Cumplir con los estándares de operación para el área.
- Participar en las reuniones departamentales
- Participar en los entrenamientos que nos brindan y también aportar ideas para mejorar el servicio.
- Proporcionar la correcta información general de los servicios del hotel.
- Limpieza de mobiliario y equipo:
 - a. Sillas
 - b. Mesas
 - c. Sillas de bebé

Tiempo: Mayo 2014 – Enero 2015.

Cargo: In Room Dinning Server – The Westin Lima Hotel & Convention Center

Supervisores a cargo: Diego Olivari – Carlos Bustamente

Funciones realizadas:

- Apoyo en armado de las mesas y bandejas para poder atender en habitaciones.
- Revisar los stocks de manteles y servilletas.
- Revisar los stocks de cubiertos y lozas estén completo y limpios.
- Pulir copas y cubiertos.
- Al momento de recepcionar los pedidos, dar el debido seguimiento a la preparación de los alimentos para poder cumplir con el tiempo pactado de envío que se le comunico al huésped.
- Apoyo en el envío de los pedidos de Room Service a las habitaciones
- Envío de amenidades o petit fours a los huéspedes VIP y asiduos
- Encargado de recoger los candados para desayunos.
- Recojo de los trays y coches de los pisos para su debida limpieza luego de ser utilizados por los huéspedes.
- Apoyo al área de minibares en caso no hubiera mucho movimiento de pedidos en el área.

Tiempo: Octubre 2015 – Mayo 2017.

Cargo: Tesoro Restaurant Server // Treehouse Server // Treehouse Head Waiter-
Taj Hotel Dubai

Supervisores a cargo: Mohammed Oda – Ankur Khanna

Funciones realizadas:

Como Tesoro Server:

- Responsables de limpiar restos de menús, barrer debajo de las mesas, rellenar saleros y pimenteros, doblar servilletas y pulir los cubiertos.
- Rellenar jugos, y elaborar todo tipo de cafés y bebidas calientes para los comensales y huéspedes del hotel.
- Vender bebidas y sugerir alimentos.
- Atender buffet de desayuno y ofrecer los platos tradicionales típicos de la India y los platos típicos árabes.
- Atender el servicio de noche con conocimientos de comida peruana y ofrecer platos típicos de la cultura peruana.
- Hacer feedback y mantenerse al tanto de los huéspedes y comensales que están presentes en el restaurante.
- Maquinar y meter información en el sistema de micros de los pedidos
- Verificar créditos.
- Asistir a 15 minutos de entrenamiento.
- Abrir cheques en el sistema de micros con las ordenes de los huéspedes y comensales.
- Mantener limpias y ordenadas las mesas y estaciones.

- Adornar las mesas con manteles, detalles de flores y velas, de manera que resulten acogedoras para los clientes.
- Retirar platos, vasos, servilletas y cubierto usados de las mesas.
- Preparar las mesas para los próximos comensales
- Rellenar o abastecer saleros, pimenteros y botellas de condimentos si faltan o están vacíos.

Como Treehouse Server:

- Responsables de limpiar restos de menús, doblar servilletas, pulir platos y pulir los cubiertos antes de la apertura del Lounge.
- Abrir cheques en el sistema de micros.
- Asistir a 15 minutos de entrenamiento.
- Mantener limpias y ordenadas las mesas y estaciones.
- Ingresar al sistema Micros las ordenes de bebidas y su hubiera de comidas también, darles seguimiento a ambas ya que contaban con un tiempo de servicio pactado.
- Retirar platos, vasos, servilletas y cubierto usados de las mesas.
- Preparar las mesas para los próximos comensales
- Estar siempre pendiente de que no hubiera vasos vacíos ni niugn tipo de servicio supo en las mesas del lounge.

Como Treehouse Head Waiter:

- Responsables de limpiar restos de menús, doblar servilletas, pulir platos y pulir los cubiertos antes de la apertura del Lounge.
- Vender bebidas y sugerir alimentos.

- Maquinar y meter información en el sistema de micros.
- Verificar créditos.
- Abrir cheques en el sistema de micros.
- Asistir a 15 minutos de entrenamiento.
- Mantener limpias y ordenadas las mesas y estaciones.
- Llevar control de las ordenes de los clientes.
- Llevar la cuenta a los clientes cuando la solicitan.
- Retirar los platos y vasos sucios de las mesas
- Constante apoyo a los Servers del Lounge con sus órdenes de bebidas y comidas.
- Al final de cada turno, realizar el respectivo cierre de caja y llenar en el sistema operativo del outlet con las ventas del día
- Rellenar formularios para pedidos, elaborar el resumen del turno para el gerente y toda el área de Alimentos y bebidas.

Tiempo: Octubre 2017 – Mayo 2019.

Cargo: Chef, Marketing // Chef & Dueño – La Marranita, La Panzeta

Funciones realizadas:

- Encargado de la gestión de la cocina, costos, planificación del menú.
- Elaborar todo el mise en place de los productos para atender a los comensales
- Elaborar la producción de los alimentos.
- Supervisar y también capacitar al personal tanto de la cocina y del restaurante.
- Elaborar la publicidad en redes sociales de manera diaria.
- Realizar los pedidos para el abastecimiento tanto de comida y bebidas, que se respete el sistema FIFO, revisar que sean los productos correctos, la cantidad correcta de pedido y que estos se encuentren en el estado correcto.
- Elaborar el stock.
- Optimizar todo tiempo referido a las operaciones y reducir costos.
- Diariamente estar supervisando que se ejecute el trabajo asignado.

Tiempo: Mayo 2019 – Actualmente.

Cargo: Jefe de Supervisores de calidad de alimentos congelados – Naturandina del Perú

Gerente a cargo: Gian Carlo Zamudio

Funciones realizadas:

- Coordinación con proveedores - área comercial
- Programación de producción
- Programación y trámite de ingreso de supervisores en horarios de producción.
- Actualización de Matriz de las Ordenes de compras, producciones
- Supervisión de calidad
- Coordinación de personal para supervisión de producción de NTP.
- Coordinación con supervisores para la emisión de reportes de supervisión.
- Coordinación con supervisores para la emisión de reportes de despacho y control de embarques de contenedores.
- Revisión de informes de supervisores in situ de procesos.
- Revisión de informes de ingreso de Materia Prima
- Revisión de informes de producción de plantas.
- Coordinación con planta de proveedores, áreas de calidad, producción para mejoras y ajustes de procesos

- Creación y/o ajustes de fichas técnicas, verificación de flujos, de acciones correctivas
- Generación de códigos de trazabilidad de algún producto observado
- Seguimiento a las Órdenes de compra, seguimiento a la llegada del producto
- Seguimiento a los reclamos de los clientes y socios de la empresa por algún problema que presenta el producto
- Seguimiento a la satisfacción final del cliente y consumidor.

CAPITULO III: LOGROS Y APRENDIZAJES

3.1 Logros y Aprendizaje

En la actualidad cuento con el grado de Bachiller otorgado por la Escuela de Turismo y Hotelería de la Universidad San Martín de Porres. En todos estos años de experiencia que son 10 años en el sector hotelero he aprendido a desarrollar habilidades múltiples dentro del sector hotelero, ejerciendo y disfrutando de lo que hago con dedicación, responsabilidad, cordialidad, amabilidad, puntualidad y con una gran actitud de liderazgo de todas las actividades encomendadas, siendo reconocido en los hoteles donde trabaje con nominaciones a trabajador del mes, del trimestre y del año, he estudiado cursos en empresas como SGS, WSET, SERVSAFE y a contar mi experiencia por invitación de universidades como Universidad Cesar Vallejo y Universidad de San Martín de Porres, todo esto ha hecho que amplie mis conocimientos haciéndome crecer como persona y como profesional.

Mi profesionalismo y lo aprendido en los 10 años en la industria hotelera me han hecho llegar hasta trabajar en medio oriente a Emiratos Árabes Unidos (Dubái) y recibiendo ascensos rápidamente, además a poder crear mi propia empresa.

Cabe resaltar que regrese a la Universidad de San Martín de Porres a estudiar en el Instituto de Alta Cocina y Gastronomía, pero por motivos de la Covid19 y el confinamiento mis estudios se vieron afectados teniendo que suspenderlos quedándome en el 2º ciclo del programa, que espero se pueda volver a reactivar y así poder culminarlo.

Desde el año 2019 hasta la actualidad, he obtenido el logro de posicionarme en el

cargo de Jefe de Supervisores de alimentos congelados peruanos en la empresa Naturandina del Perú, en donde tengo la disposición de tomar libremente decisiones sobre personal a contratar, presupuestos, tengo un equipo de 5 personas a mi cargo y la empresa me brinda todas las facilidades para viajar al interior del país y fuera de el para seguir ampliando mis conocimientos.

La empresa tiene como casa matriz Japón, esta hace uso de una red global enfocada en América del Sur para poder entregar a sus clientes siempre la más alta calidad de frutas y verduras seleccionadas cuidadosamente, estas frutas y verduras son congeladas, tienen una vida útil más larga y pueden obtenerse a precios más estables, que han derribado muchas creencias arraigadas en la industria de servicios alimentarios sobre la superioridad de las frutas y verduras frescas.

El suministro de las frutas y verduras congeladas va a cadenas de restaurantes, tiendas de conveniencia, cadenas de cafeterías y cadenas de comida rápida más famosas en Japón. Por ello hoy en día veo más temas de logística y de cadena de suministro partiendo desde el campo, producción, almacenamiento, distribución y hasta el consumidor final, ya que como equipo y jefe de supervisores me encargo de la calidad del producto final que va a ser consumido por el cliente final.

Además, en mi trabajo siempre hay un panorama competitivo ingresan nuevas marcas, nuevas empresas nuevos productos y nuevos clientes que demandan una experiencia excepcional y productos novedosos que como empresa debemos encontrar formas de realizarlos para así poder fidelizar a nuestros clientes y también de poder optimizar la cadena de suministro manteniendo bajo los gastos operativos a donde van nuestros productos, a las cadenas de restaurantes, cadenas de cafeterías y demás clientes. En caso hubiera una Queja o Problema, el producto

que comercializamos podemos retirarlo todo del mercado cambiándolo por otro nuevo e incluso nuestro equipo de calidad y/o el Gerente General de la empresa va a la puerta de la casa del consumidor final o cliente a dar las respectivas disculpas del caso por lo sucedido, y luego vemos la trazabilidad de la cadena de suministro para ver donde estuvo la falla y tomar las acciones correctivas.

CONCLUSIONES Y REFLEXIONES

Actualmente, el mundo enfrenta a muchos desafíos como siempre lo ha hecho desde su creación, a medida que se desarrollan nuevos productos, nuevos tipos de servicios personalizados, se crean nuevas y memorables experiencias para todos los clientes, no hay que olvidar que siempre hay que priorizar la sostenibilidad tanto ambiental como social. El buen servicio, estar siempre atento a las necesidades de los clientes y disminuir el tiempo de todos los procesos, incentiva las buenas relaciones con los clientes, socios y proveedores, creando así un lazo de confianza en donde se llevarán el mejor concepto y la imagen que uno representa regresando siempre en un futuro no muy lejano.

Cabe hacer mención que la importancia cambiante de los hábitos de los consumidores, clientes y también de los proveedores tienen un gran impacto directo en la cadena de suministros de un restaurante o de cualquier empresa. Es por ello, que, para mantener un buen funcionamiento sin problemas, es fundamental observar las tendencias del mercado y el comportamiento de cada uno de nuestros propios clientes, por lo que conocer dicho funcionamiento en mención ayudara en todo negocio a optimizar procesos y a aumentar la rentabilidad de todo negocio

Además, quiero hacer hincapié de todo lo aprendido, lo que sigo aprendiendo día a día y todos los conocimientos previos aprendidos en mi etapa de estudiante recibidos por la Facultad de Turismo y Hotelería de parte de todos los docentes, me han permitido consolidarme dentro de la actividad hotelera, todos estos conocimientos y enseñanzas aprendidos también las he ido aplicando en todos los centros de labores donde me han brindado la posibilidad de poder demostrar lo profesional y

comprometido que estoy con mi carrera. Han pasado ya 17 años desde que culmine mi carrera y en todo este tiempo transcurrido he podido conocer diferentes perfiles de turistas, diferentes tipos de hoteles, diferentes tipos de logísticas, trabajar en distintas áreas de un hotel, poder aperturar un restaurante y hasta abrir mi propio negocio, todos han tenido sus propios desafíos, retos, metas y enseñanzas, también he tenido la posibilidad y la dicha de poder interactuar con altos mandos de autoridades no solo de nivel local sino de nivel mundial, como presidentes de muchos países, ministros, artistas consagrados, el mismo presidente de la ONU, etc. reflejando así el liderazgo, profesionalismo y la vocación de servicio, que posteriormente he podido seguir adquiriendo en el día a día que uno nunca deja de aprender en la vida.

CAPITULO IV: FUENTES DE INFORMACIÓN.

Ballou, R. (2004). La cadena de suministros, *Logística: Administración de la cadena de suministros* (p. 7). Editorial Pearson Educación

Beetrack (2024). *Diferencias entre logística y cadena de suministro*. <https://www.beetrack.com/es/blog/diferencia-entre-logistica-y-cadena-de-suministro-ejemplo>

Bowesox, D., Closs, D., Cooper, M. (2007). Cadena de suministros del siglo XXI, *Administración y logística en la cadena de suministros* (p. 2). Editorial McGraw – Hill/Interamericana Editores

Chase, R., & Jacobs, F. (2011). Administración de operaciones y suministros en el siglo XXI, *Administración de operaciones, producción y cadena de suministros* (p. 31). Editorial McGraw – Hill/Interamericana Editores

Chopra, S., & Meindl, P. (2004). *Administración de la cadena de suministros. Estrategia, planeación y operación*. Editorial Pearson Educación

Chopra, S., & Meindl, P. (2004). Visualización de los procesos de la cadena de suministros, *Administración de la cadena de suministros. Estrategia, planeación y operación* (pp. 8-9). Editorial Pearson Educación

Díaz, P. (2023, 25 de mayo). “Cómo optimizar la cadena de suministro y reducir los gastos operativos en los establecimientos”. *La Barra*. <https://www.revistalabarra.com/es/noticias/como-optimizar-la-cadena-de-suministro-y-reducir-los-gastos-operativos-en-los>

Esagel Educación Ejecutiva. (2021, 03 de diciembre). *Que es la logística y la cadena de suministros* [Video]. Youtube. <https://youtu.be/TF0MYqWS72Y>

Foodeo (2023, 13 de noviembre). Como estructurar la cadena de suministros en tu restaurante. *Foodeo blog*. <https://foodeo.es/blog/como-estructurar-la-cadena-de-suministro-en-tu-restaurante/>

Forbes (2024, 17 de abril). Revolucionando las cadenas de suministro con la digitalización. *Forbes Colombia*. <https://forbes.co/2024/04/17/negocios/revolucionando-las-cadenas-de-suministro-con-la-digitalizacion>

Instituto Europeo de Postgrado. (2019, 13 de noviembre). *Masterclass: Supply chain management como ventaja competitiva* [Video]. Youtube. <https://youtu.be/W48QDgacq5E>

Logistips. (2020, 18 de febrero). *Logística y cadena de suministro* [Video]. Youtube. <https://youtu.be/YUiArhNN1R0>

Morcillo, J. (2018). Sostenibilidad en la cadena de suministros: evidencias del sector minorista español. *Revista de ciencia de la gestión*, volumen 3, 18-38. <https://doi.org/10.18800/360gestion.201803.001>

Pickers. (2024). Como es la cadena de suministros en un restaurante. *Picker blog*. <https://www.pickerexpress.com/blog/cadena-de-suministro-de-un-restaurante>

Sap. (2021) *Que es la gestión de la cadena de suministro (SCM)*.
<https://www.sap.com/latinamerica/products/scm/what-is-supply-chain-management.html#:~:text=Definici%C3%B3n%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20la,%2C%20almacenamiento%2C%20env%C3%ADo%20y%20distribuci%C3%B3n>.

ANEXOS

Anexo 1. Carta de recomendación de la empresa Naturandina del Perú hacia Gino Zamudio Sanz.



NATURANDINA DEL PERU SAC

A QUIEN CORRESPONDA


Por la presente, Gian Carlo Zamudio Sanz, Gerente General de NATURANDINA DEL PERÚ SAC con RUC N° 20501597873, informo lo siguiente para los fines que se estimen convenientes.

El Sr. Gino Alexander Zamudio Sanz Con DNI N° 42991132, ha laborado como Jefe de supervisores de producción de productos congelados bajo mi dirección, cumpliendo su trabajo durante su permanencia de manera íntegra, responsable, y competente.

Por lo antes expuesto, recomiendo ampliamente su labor.

Sin otro particular, quedo.

Atentamente,
NATURANDINA DEL PERU S.A.C.


GIAN CARLO ZAMUDIO SANZ
GERENTE GENERAL
Gian Carlo Zamudio Sanz
Gerente General

Lima, 15 de enero 2024

Av. Paseo de la República 291 Of. 1002
Phone (+511) 428-4736
E-mail: gczamudio@naturandina.com

Edificio Anglo Peruano Lima, Perú
Fax (+511) 426-8204
www.naturandina.com

Anexo 2. Carta de Autorización de uso de información de la empresa Naturandina del Perú.

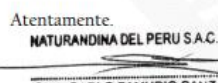


NATURANDINA DEL PERU SAC

**CARTA DE AUTORIZACION DE USO DE INFORMACIÓN
DE EMPRESA PARA OBTENCIÓN DE GRADO DE TÍTULO
PROFESIONAL**

Yo, Gian Carlo Zamudio Sanz, identificado con DNI 10558149, en mi calidad de Gerente General de la empresa NATURANDINA DEL PERÚ SAC con RUC N° 20501597873, con domicilio en Av. Paseo de la República 291 Of. 1002, distrito de Lima, provincia y departamento de Lima, OTORGO LA AUTORIZACIÓN al Sr. Gino Alexander Zamudio Sanz, Identificado con DNI N° 42991132 egresado/bachiller de la carrera de Turismo y hotelería para que utilice la siguiente información de la empresa con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Suficiencia Profesional para optar por el título de licenciado.

Lima, 15 de enero 2024

Atentamente,
NATURANDINA DEL PERU S.A.C.

GIAN CARLO ZAMUDIO SANZ
GERENTE GENERAL
Gian Carlo Zamudio Sanz
Gerente General

Av. Paseo de la República 291 Of. 1002
Phone (+511) 428-4736
E-mail: gczamudio@naturandina.com

Edificio Anglo Peruano Lima, Perú
Fax (+511) 426-8204
www.naturandina.com