

FACULTAD
DE
NEGOCIOS



Carrera de Administración y Negocios Internacionales

“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN UNA EMPRESA AVÍCOLA DEL DISTRITO DE ATE VITARTE, LIMA 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

Autor:

Omar Espejo Velezmoro

Asesor:

Mg. Gustavo Isaac Barrantes Morales

Lima - Perú

2021

DEDICATORIA

Dedico mi tesis a mi madre y mi padre quienes son las personas que están presente en cada logro en mi vida, espero que ellos sientan el orgullo que siento yo al poder culminar esta tesis con mucho esfuerzo y esmero.

AGRADECIMIENTO

Agradecido con Dios por ser mi guía en cada paso que doy, a mis profesores que fueron pilares para obtener el conocimiento que tengo hoy en día y a mi asesor que me brindó su apoyo para culminar con éxito mi carrera universitaria y obtener un grado más.

Tabla de Contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA	9
1.2 JUSTIFICACIÓN	17
JUSTIFICACIÓN TEÓRICA:	18
JUSTIFICACIÓN SOCIAL:	18
JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA:	18
1.3 ANTECEDENTES	18
ANTECEDENTES INTERNACIONALES	18
ANTECEDENTES NACIONALES	22
1.4 BASES TEÓRICAS.	26
SISTEMA LOGÍSTICO	28
GENERACIÓN DEL VALOR LOGÍSTICO.....	28
LOGÍSTICA INVERSA	28
DIMENSIONES DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA	29
GESTIÓN DE COMPRAS	29
GESTIÓN DE PROVEEDORES	30
GESTIÓN DE INVENTARIOS	31
GESTIÓN EN DISTRIBUCIÓN Y ALMACÉN	32
1.5 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:	34
PROBLEMA GENERAL:	34
PROBLEMAS ESPECÍFICOS.	34
1.6 OBJETIVOS:	34
OBJETIVO GENERAL:.....	34
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	35
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	36
2.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	36
INVESTIGACIÓN BÁSICA.....	36
DISEÑO.....	36
NIVEL DE INVESTIGACIÓN	37

ENFOQUE CUALITATIVO	37
2.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	38
POBLACIÓN	38
MUESTRA	39
2.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS.....	39
TÉCNICA.....	40
INSTRUMENTO	40
2.4 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS	41
2.5 ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN	41
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	42
3.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	42
GESTIÓN LOGÍSTICA.	43
GESTIÓN DE COMPRAS	44
GESTIÓN DE PROVEEDORES	45
GESTIÓN DE INVENTARIOS	46
GESTIÓN EN DISTRIBUCIÓN Y ALMACÉN	47
3.2. TABLAS DE RESULTADOS	49
INDICADOR: COLOCACIÓN DE PEDIDOS.....	49
INDICADOR: CALIDAD Y VOLUMEN DE COMPRA	50
INDICADOR: CALIDAD Y VOLUMEN DE COMPRA	51
INDICADOR: PROCESOS DE PLANIFICACIÓN DE COMPRAS.....	52
INDICADOR: EVALUACIÓN A LOS PROVEEDORES	53
INDICADOR: SELECCIÓN DE PROVEEDORES.....	54
INDICADOR: ACCIONES A TOMAR DE LOS PROCESOS DE DESPACHO DE PROVEEDORES.....	55
INDICADOR: ACCIONES A TOMAR DE LOS PROCESOS DE DESPACHO DE PROVEEDORES.....	56
INDICADOR: MEDICIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE PROVEEDORES	57
INDICADOR: CONTROL DE INVENTARIO	58
INDICADOR: ROTACIÓN DE INVENTARIOS	59
INDICADOR: TIEMPO DE VIDA DE LOS INSUMOS	60
INDICADOR: CRONOGRAMA DE INVENTARIOS.....	61
INDICADOR: CUIDADO DE LOS BIENES EN ALMACÉN.....	62
INDICADOR: DISPONIBILIDAD DE LAS MATERIAS PRIMAS.....	63
INDICADOR: PRODUCTIVIDAD DE DESPACHOS DE ALMACÉN A LOS CLIENTES	64
INDICADOR: ALMACENAJE DE PRODUCTOS.....	65
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	66
4.1 LIMITACIONES	66

4.2	DISCUSIÓN	66
4.3	IMPLICANCIAS	69
4.4	CONCLUSIONES	70
4.5	RECOMENDACIONES	72
REFERENCIAS		74
ANEXOS		78
	MATRIZ DE CONSISTENCIA	78
	INSTRUMENTO: ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA	80
	VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS	82
	EXPERTO 1: MG. DANY REQUEJO GRANADOS	82
	EXPERTO 2: MG. JIMMY OMAR HERRERA GUTIÉRREZ	85
	ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS	88
	ENTREVISTADO 1: JEAN HUAROTO JUSTO	88
	ENTREVISTADO 2: CESAR LEANDRO APARICIO ALBAN	95
	ENTREVISTADO 3: RENATO FLORES ALVAREZ	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	39
Tabla 2	49
Tabla 3	50
Tabla 4	51
Tabla 5	52
Tabla 6	53
Tabla 7	54
Tabla 8	55
Tabla 9	56
Tabla 10	57
Tabla 11	58
Tabla 12	59
Tabla 13	60
Tabla 14	61
Tabla 15	62
Tabla 16	63
Tabla 17	64
Tabla 18	65

RESUMEN

En la presente investigación se analizaron las características de la gestión logística en una empresa avícola. El objetivo fue describir las características de la gestión logística en una empresa avícola del distrito de Ate Vitarte, Lima, 2021. Es una investigación de tipo básica, con diseño no experimental, de corte transversal, nivel descriptivo y enfoque cualitativo. La población está conformada por los trabajadores de la empresa en estudio y la muestra por tres de ellos que participaron de la investigación. Para la recolección de datos, la técnica aplicada fue una entrevista y como instrumento se utilizó una entrevista semiestructurada que fue validada por el juicio de expertos. Los resultados elaborados en base la información recabada a través del instrumento mostró como una correcta aplicación de la gestión logística genera beneficios como el tener un mayor control de sus proveedores y de los productos que ofrecen, realizar las compras en el tiempo adecuado a sus requerimientos, tener un correcto control de sus inventarios, entre otros. La gestión logística ayuda a las organizaciones a tener un orden en sus actividades, cumplir las necesidades de sus clientes en el tiempo acordado; permitiendo de esa manera generar mayores ingresos, fidelización con sus clientes y manteniendo un prestigio dentro del mercado laboral. Finalmente, se concluyó, que el analizar las características de la gestión logística en una empresa avícola es de gran importancia, pues los indicadores que se manejan en cada área se verán reflejado con una reducción en sus costos a la hora de gestionar las compras correctamente. Asimismo, se tendrá a detalles todos los procesos desde la colocación de la orden de compra hasta la entrega del producto a la empresa en el tiempo correcto.

Palabras clave: Gestión Logística, Proveedores, Inventario, Distribución, Almacén.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

El comercio representa uno de los elementos fundamentales para alcanzar el crecimiento sostenido de los países. En las últimas décadas, los países han profundizado en los procesos de liberalización comercial, reduciendo o eliminando las restricciones arancelarias. Este proceso pone en evidencia que van más allá de las propias barreras arancelarias, y que se refieren a ineficiencias en materia de infraestructura y servicios de transporte, complejos procedimientos aduaneros y de control, ausencia de coordinación entre autoridades intervinientes en la inspección, marcos regulatorios obsoletos o inadecuados, y carencias en la capacidad institucional y de infraestructuras, entre otros.

El resultado que todo ello produce puede cuantificarse en: aumento de los tiempos y de los costos de transporte, incremento de los costos de transacción que impactan directamente incluso sobre la seguridad de las mercancías y que generan retrasos que afectan al desempeño y competitividad de las cadenas de abastecimiento.

En el actual escenario internacional globalizado, intensivo en el uso de los procesos logísticos que produce la fragmentación de la producción, con creciente competencia comercial, resulta necesario implementar medidas que eliminen estas barreras al comercio y agilicen la integración de los países a la economía internacional. El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) ha venido desarrollando una intensa actividad en el apoyo a sus países miembros en lo referente al desarrollo de la logística de mercancías y la facilitación del comercio exterior, con el fin de eliminar las barreras que impiden una integración eficiente de los países de América Latina y el Caribe (ALC) al comercio mundial. En efecto, los temas contenidos en estas áreas han cobrado

una elevada relevancia en la región, particularmente en lo que se refiere al desarrollo de la logística y su importante papel en el comercio exterior.

Golroudbary (2019), en su artículo señaló que, entre las funciones logísticas, salvaguardar la gestión logística es una tarea esencial para las empresas manufactureras, que puede ayudar a pronosticar eventos que pueden interrumpir el proceso operativo y tener impactos negativos en el sistema de entrega, lo que permitiría evaluar y abordar la fiabilidad del sistema de distribución (p.3).

Lograr un desempeño logístico eficiente constituye un importante factor de competitividad para los países en desarrollo, ya que posee efectos positivos en el sector productivo a través de la reducción de costes, así como también en la mejora de la productividad, como resultado de la reducción de tiempos en la realización de los distintos procesos productivos. En la labor de apoyo para el mejoramiento de la logística de mercancías y la facilitación del comercio, se ha detectado la necesidad de un mayor desarrollo conceptual, especialmente en lo referente a los denominados corredores logísticos internacionales, así como también de metodologías que permitan, de una forma sencilla, aportar datos al diálogo de política a nivel nacional y regional Frankel (1999) demostró que, en el transporte marítimo de mercancías, una desviación estándar del 20% en los tiempos de tránsito podía incrementar hasta en un 45% los costos de transporte. Investigaciones posteriores de Hummels y Schaur (2009), cuantifican el valor de las demoras en frontera sobre la base de costos de inventario y depreciación promedio, estableciendo que cada día Delaware demora tiene un costo equivalente a 0,8% del valor de la carga.

Los autores hallaron que, debido a la incertidumbre, las empresas tendían a mantener mayores stocks a fin de evitar escasez de insumos para la producción. En los

países en vías de desarrollo, estas poblaciones podrían llegar a equivalente un año de las ventas esperadas (Arvis et al., 2011).

En un enfoque internacional, en Colombia según la revista *logistica.co* (2018), indican la importancia de la logística y de la cadena de suministro en las organizaciones, cabe mencionar un concepto propio de la logística como una actividad que planifica, controla, dirige, y organiza todo el conjunto de las operaciones funcionales que se llevan a cabo dentro de una cadena de suministro, sin embargo, existe desconocimiento de la misión, cual es la razón de ser, a que se dedica la empresa y la poca importancia de la cadena de suministro, debido a que aún las empresas no han definido lo que quieren con su cadena de suministro en esos casos se convierte en una cadena de fallos e improvisación.

Debido a que el impacto de las demoras en los costos logísticos suele ser mayor para los países en desarrollo, los potenciales beneficios de un flujo expedito de las mercancías también deberían ser mayores para los países desarrollados. Mientras que en países como Canadá y Australia el despacho aduanero insume 0,75 y 0,25 horas respectivamente, en Bolivia éste insume en promedio 4,5 días, en Kenia 5,5 días y Mozambique 15 días (Engman, 2005).

El estudio realizado por el Instituto de Investigación Nomura (2004), sobre los beneficios de la reducción de los tiempos insumidos por el despacho aduanero puede ser ilustrativo para países con un desempeño inferior. Las medidas de facilitación comercial aplicadas en Japón entre 1991 y 2001 permitieron reducir el tiempo de espera en 56%, lo cual produjo ahorros estimados en 39 billones de yenes para los productores, los operadores logísticos y los despachantes de aduana.

Por ello Nilsson (2018), en la actualidad puede surgir una mentalidad estratégica

en la que los problemas de gestión logística se pueden comprender y abordar para mejorar la eficacia y la innovación de la cadena de suministro, es decir, desarrollar gerentes de logística con las capacidades para permitir un mayor enfoque en la eficacia, la innovación y otros problemas complejos como desarrollo sostenible. En todo este proceso de gestión de la cadena de suministro se debe prestar mucha atención a los detalles más pequeños, aquellos que suelen pasar a primera vista, pero que si no se atienden oportunamente pueden generar problemas (p.4).

En las últimas dos décadas, el proceso de globalización de la economía ha incrementado el comercio internacional a un ritmo mayor que el crecimiento experimentado por el producto mundial. Tres factores han concurrido para hacer posible este fenómeno. Por un lado, se encuentran los cambios en el ámbito de la producción, impulsados por las empresas que buscan reducir sus costos relocalizando procesos de sus cadenas de abastecimiento en aquellos países donde pueden ser llevados a cabo a un costo menor.

Ello ha permitido un incremento de la participación de los países en desarrollo en el comercio mundial y, en consecuencia, en los volúmenes de tráfico internacional. Evidencia de esto es el crecimiento neto de los volúmenes de tráfico en los puertos de ALC entre 2005 y 2010, que explican el 88% del crecimiento de los volúmenes de tráfico a nivel hemisférico durante el período, mientras que los puertos de las costas Este y Oeste de Norteamérica no han experimentado prácticamente crecimiento neto alguno en sus volúmenes de tráfico (Rodríguez, 2011).

Por otro lado, se cuentan la liberalización y facilitación del comercio, que han permitido la relocalización de los procesos productivos y han agilizado el comercio internacional de bienes intermedios y finales para ser integrados en las cadenas de

abastecimiento. En la región de ALC, los aranceles se redujeron considerablemente, pasando de 40% en los años 80 a 10 % en la actualidad (Guerrero et al., 2010).

Asimismo, la implementación de medidas de facilitación del comercio tal como la modernización de las aduanas, la gestión integrada de controles en pasos de frontera, la creación de un sistema de tránsito internacional de mercancías, la puesta en marcha de ventanillas únicas de comercio exterior y la implementación de sistemas de operadores económicos autorizados, han contribuido de manera significativa a agilizar el flujo de comercio internacional.

Finalmente, cabe resaltar los cambios evidenciados en el transporte y la logística, que han permitido una disminución de costos unitarios por creación de economías de escala, así como también, una mayor fiabilidad en las entregas por la creciente eficiencia del sector y la incorporación de tecnologías de información y comunicación de los procesos logísticos a las cadenas de abastecimiento.

Probablemente, el cambio más importante haya sido el desarrollo del contenedor y la reconfiguración de la industria del transporte marítimo. Este cambio ha producido significativas mejoras en el transporte de mercancías, acompañadas por una sensible reducción de costos y tiempos.

El nuevo escenario internacional está caracterizado por el surgimiento de cadenas de abastecimiento a nivel global. Esta el término cadena de abastecimiento se hace referencia al conjunto de actividades requeridas para llevar a cabo un producto o servicio desde su concepción, a través de las diferentes fases de producción (incluida la combinación de transformación física y provisión de servicios para la transformación), hasta su distribución a consumidores finales (Kaplinsky y Morris, 2000).

De otra manera, la cadena de abastecimiento es un proceso integrado de

producción en el que las materias primas son convertidas en productos finales para ser distribuida a los consumidores (Beamon, 1998).

La cadena de abastecimiento involucra diferentes actividades, relacionados a través de la logística: estos obstáculos, se requiere de un desempeño logístico eficiente, unido a un sistema que facilite el flujo de comercio y reduzca el riesgo de interrupciones en las cadenas de abastecimiento. En el nuevo escenario internacional, la logística ha adquirido un rol fundamental, como productor y producto ante una creciente globalización de las cadenas de abastecimiento y una fragmentación de los procesos productivos. Estudios recientes evidencian que los países con mejor desempeño logístico son más competitivos e incrementan su participación en el comercio internacional.

Entre otros, Hoekman y Nicita (2008), demostraron que una mejora del desempeño logístico de los países de bajo rédito, que los posicionara al nivel de los países de rédito medio, incrementaría el comercio en 15% y traería beneficios para las empresas y los consumidores debido a la reducción de los precios de las mercancías y la mejora en los servicios.

La logística es el proceso dentro de la cadena de abastecimiento a cargo de planificar, implementar y controlar un efectivo y eficiente flujo y almacenamiento de bienes, servicios e información relacionada, desde el punto de origen al punto de consumo, a fin de satisfacer los requerimientos del consumidor (Council of Supply Chain Management Professionals, 2000).

En otras palabras, la logística es el proceso responsable del movimiento de materias primas, productos elaborados e información a lo largo de la cadena de abastecimiento, a fin de que los bienes lleguen a sus destinatarios en el tiempo y lugar

establecidos. En este sentido, la logística incluye una serie de actividades relacionadas con la transformación y el flujo de mercancías, tales como aprovisionamiento para la producción, gestión de inventario, almacenamiento, transporte y distribución de mercancías a los consumidores finales. Para comprender la importancia del rol de la logística de manera acabada, es necesario considerarla dentro del marco de las actividades productivas de una economía. En efecto, la logística se refiere a la gestión del movimiento físico de bienes que resulta de las transacciones entre los actores de la economía. Las unidades productivas se enlazan entre sí, dado que el producto de unas constituye el insumo de otras, hasta llegar al consumidor final, conformando de esa manera cadenas de abastecimiento a lo largo de las cuales los materiales son objetos de sucesivos traslados (BID, 2012).

De esta manera, la logística puede ser considerada en dos niveles: 1 el del flujo de materiales, mercancías e información dentro de la cadena de abastecimiento; y 2 el del flujo de materiales, mercancías e información en A partir de los años 80, con la externalización de actividades como almacenamiento y transporte, la gestión logística comenzó a adquirir un rol aún más relevante en los procesos productivos (BID, 2012).

Por su parte, con la internacionalización de la producción y la liberalización del comercio, la logística se convirtió en una actividad fundamental para gestionar e integrar los procesos productivos a lo largo de las cadenas de abastecimiento globales que fueron establecidas. Con la incorporación de aspectos típicos del comercio internacional (certificaciones, controles aduaneros, cumplimiento de normativas en materia de seguridad) a las cadenas de abastecimiento, la logística comenzó a entrar en contacto con la facilitación del comercio. La naturaleza transporte - intensiva del proceso de globalización de la economía explica el creciente interés en la logística, así como

también en la facilitación comercial (BID, 2012).

En este contexto, el desempeño logístico eficiente, unido a un sistema que facilite el flujo de comercio, se ha ido constituyendo en un importante factor de competitividad a fin de asegurar la entrega del producto adecuado en el momento y modo indicados. Variables importantes de competitividad en este contexto son la rapidez, fiabilidad y variabilidad en los tiempos en los que se realiza el flujo de mercancías. Por ello, resulta crucial evitar interrupciones a lo largo de los corredores logísticos internacionales, originadas tanto en deficiencias logísticas como en un poco satisfactorio desempeño de la facilitación del comercio (BID, 2012).

Así mismo, a nivel nacional, según la revista Perú Retail (2018), señaló que la falta de variedad de sistemas y maquinas en los procesos que abarca la logística o en los espacios inadecuados de los almacenes son algunos de los problemas más comunes que se presentan en la logística afectando a las empresas, en las pymes y medianas empresas suele haber demasiada confianza en los procesos que se realizan manualmente, lo que hace generar fallos, sin embargo, en la actualidad existen diversas herramientas tecnológicas para facilitar dichos procesos, como son la implementación de los diversos programas o softwares que permiten gestionar, dirigir, controlar y corregir los problemas operativos con mayor facilidad.

En el ámbito nacional según Gestión (2021), el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) aprobó el reglamento del Sistema de Plataformas Logísticas (SPL), a través del cual se alineará el adecuado uso y desarrollo de las plataformas logísticas del Estado, sin contravenir al rol subsidiario del mismo en la actividad económica o empresarial que dispone la Constitución en su artículo 60. Asimismo, la norma precisa las atribuciones y funciones del MTC para el desarrollo de este sistema.

Según indica la norma, entre los objetivos del SLP figura el promover el desarrollo ordenado de servicios logísticos nacionales, regionales y locales; así como promover y definir los lineamientos y normas que optimicen el transporte y la logística de la carga en el país. A modo ejemplo, mencionó el caso del antepuerto del Callao, el SPL ordenará el ingreso de camiones al puerto del Callao y descongestionará el tránsito en las avenidas aledañas; y el caso de los tambos camioneros, se brindará un espacio de descanso seguro a lo largo de las carreteras nacionales.

Asimismo, la norma favorecerá al desarrollo ordenado y eficiente de los servicios de transporte, mejorará la integración de las infraestructuras de transporte bajo un enfoque multimodal y mejorará la movilidad de las mercancías reduciendo costos y tiempos, en beneficio de los transportistas y dueños de carga.

En tal contexto, se requiere conocer las características de la gestión logística, ya que este cumple un rol importante y fundamental para las compañías de la industria avícola. Por ello, el presente trabajo de investigación tiene por objetivo describir el análisis de la gestión logística en una empresa avícola del distrito de Ate Vitarte, Lima 2021.

1.2 Justificación

Según Hernandez y Mendoza (2018), menciona que adicionalmente a los elementos previos, es necesario que justifiquemos el estudio que pretendemos realizar, basándonos en los objetivos y las preguntas de investigación, lo cual implica exponer las razones por las cuales es importante o necesario llevarlo a cabo (el para que el estudio) y los beneficios que se derivaran de él. La mayoría de las investigaciones se ejecutan con un propósito definido, y este tiene que ser lo suficientemente significativo para que se justifique su realización” (p. 45).

Justificación teórica:

Ñaupas et. al. (2018), señala la importancia que tiene la investigación de un problema en el desarrollo de una teoría científica. Ello implica indicar que el estudio va a permitir, realizar una innovación.

Justificación social:

Ñaupas et. al. (2018), menciona que cuando la investigación va a resolver problemas sociales que afectan a un grupo social, como el empoderamiento de las mujeres campesinas o la aplicación del método psicosocial en la alfabetización de iletrados del medio rural.

Justificación metodológica:

Ñaupas, et. al. (2018), indica que el uso de determinadas técnicas e instrumentos de investigación pueden servir para otras investigaciones futuras. Puede tratarse de técnicas o instrumentos novedosos como cuestionarios, test, pruebas de hipótesis, modelos, diagramas de muestreo, etc, que el investigador considere que puedan utilizarse en investigaciones similares.

1.3 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Cepeda (2021), realizó la investigación titulada: *Control de inventarios de logística inversa en los centros de distribución de alimentos perecibles*, para optar el título de Magister en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador. El objetivo de la investigación consiste en el diseño

de control de inventario por la logística inversa en centros de distribución de Alimentos Perecibles con la finalidad de crear un procedimiento actualizado para el control del producto que se genera, el correcto manejo de inventarios y el destino final de los mismos. En el aspecto metodológico se utilizó el enfoque cualitativo del tipo descriptivo y exploratoria, las técnicas de investigación que se aplicaron fueron la técnica de entrevista, encuesta y observación. Asimismo, se aplicó la muestra a 55 personas, a los administradores, jefes de bodegas y auxiliares de bodega de los centros de distribución de alimentos perecibles. Los resultados mostraron que los centros de distribución tienen deficiencias en los procesos de devoluciones e incluso solo existen procesos verbales. Además no se están realizando los inventarios de productos en retornos. La investigación concluyó que los centros de distribución de alimentos perecibles de la empresa “ABC S.A” deben adaptar la propuesta “Diciloin” en el control del inventario de logística inversa. Para optimizar las devoluciones de forma ordenada, la rentabilidad y ser responsable con el medio ambiente.

Brasales (2018), realizó la investigación titulada: *La Gestión logística y la competitividad en el sector florícola*, para optar el grado académico de Magister en Gestión Empresarial Basados en métodos cuantitativos en la Facultad de Ciencias Administrativas de la universidad técnica de Ambato, Ecuador. El objetivo de investigación fue determinar la importancia de un modelo de gestión logística para mejorar la competitividad de la empresa Hispanoroses Cía. Ltda., diagnosticar los procesos y subprocesos, identificar dentro de la cadena de suministros y diseñar un modelo de gestión logística. En el aspecto metodológico se utilizó el enfoque de investigación de tipo cuantitativo de tipo exploratoria y nivel de estudio descriptivo. Asimismo, se aplicó la muestra a 77 personas que integran las áreas del directivo,

administrativos y operativos. Los resultados mostraron que la empresa no cuenta con un plan de gestión logístico diseñado, por esta razón no se tiene específicamente definidas las etapas del proceso productivo que realiza la empresa y muchos menos se conoce individualmente los tiempos de cada actividad en cada una de las etapas. La investigación concluyó que se identificó que los trabajadores de la empresa investigada no tienen conocimientos exactos de los procesos y etapas.

Ramírez (2018), realizó la investigación titulada: *Diseño de una metodología de medición del impacto de la gestión logística de distribución en una empresa mayorista comercializadora de combustible*, para optar el grado de Magister en logística integral en la Universidad Militar Nueva Granada Facultad de Ingeniería, Bogotá Colombia. El objetivo de la investigación fue proponer una metodología que permita medir la gestión logística de distribución en la relación comercial de una empresa mayorista comercializadora de combustible con cada uno de sus clientes industriales. En el aspecto metodológico se utilizó el enfoque de investigación mixto, es decir cualitativa y cuantitativa y es de tipo transversal, las técnicas de investigación que se aplicó fueron la técnica de entrevista, encuesta observación directa, diseño de indicadores de medición y análisis estadísticos. Con los instrumentos del cuestionario se utilizó como muestras una población censal de 50 trabajadores operativos y administrativos. Los resultados mostraron que la metodología se orienta a la evaluación continua de los procesos, clientes y proveedores, lo que le permitirá a la dirección de la organización tener un panorama en línea de operación para la toma de decisiones basadas en datos objetivos. La investigación concluyó que no se identifica una integridad entre las áreas de una misma compañía al momento de evaluar la operación, lo que no permite tener una visión general y detallada de la misma al momento de hacer la planeación que permita

mejorar los procesos.

De La Hoz & Martinez (2017), realizaron la investigación titulada: *Gestión Logística y Competitividad en Pymes del Sector de operadores logísticos del departamento del Atlántico*, para optar el grado académico de Magister en Administración, en la Universidad de la Costa, CUC de Barranquilla, Colombia. El objetivo de la siguiente investigación fue determinar la relación entre Gestión logística y Competitividad de las Pymes del sector de los operadores logísticos en el departamento del Atlántico. En el aspecto metodológico se utilizó el diseño de investigación clasificado como no experimental de corte transaccional y con un método de estudio correlacional. Asimismo, se aplicó la muestra a 50 personas directivos y coordinadores del sector empresarial objeto de estudio. Los resultados mostraron que, en el proceso logístico, se centra el éxito de una estructura empresarial, la reducción de costos y el bienestar de las necesidades de sus clientes. En la investigación se concluyó que la certificación de proveedores tiene una alta tendencia en las actividades de Gestión logística, también se consideró la existencia de ficha, para llevar el registro de los pedidos que se realizan, asociado a la verificación del cumplimiento del tiempo del entrega del proveedor, además de comprobar que el pedido coincida con el requerimiento establecido por la empresa.

Vicente (2016) realizó la investigación titulada: *Gestión logística y el nivel de eficiencia de gestión de abastecimiento de productos de consumo masivo en los supermercados de Mendoza Argentina*, para optar el grado académico de Maestría en Administración en la Universidad San Andrés Argentina. El objetivo de la investigación fue describir el grado de relación entre la gestión logística de las empresas y el nivel competitividad de las expectativas. En el aspecto metodológico se utilizó un

enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo, correlacional, recogiendo información de 330 casos analizados por evaluación de expectativas y 270 casos analizados por evaluación de la performance. En la investigación se concluyó que los modelos que explican la satisfacción como proceso se encuentran relacionadas con las perspectivas de visualización de la satisfacción y el componente afectivo implícito en el proceso de consumo o uso. Además, que los modelos cognitivos desde la óptica del procesamiento de información se relacionan directamente los aspectos y características de un producto además de influir en el cliente el componente racional, influyen sobre en el proceso de toma de decisiones y evaluación las emociones experimentadas.

Antecedentes Nacionales

Bello (2017), realizó la investigación titulada: *Relación entre gestión logística y la productividad de la unidad de gestión educativa local de huari (2017)*, para optar el grado académico de maestría en gestión pública, en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de la investigación fue como finalidad medir el nivel de relación que existe entre gestión logística y la productividad de la unidad de gestión educativa local de huari. En el aspecto metodológico se utilizó el enfoque no experimental y un diseño no correlacional, como técnica la encuesta con los instrumentos del cuestionario para medir la gestión logística y la productividad laboral se utilizó como muestras una población censal de 50 trabajadores administrativos mediante un muestreo no probabilístico. Los resultados evidenciaron la variable gestión logística y sus dimensiones planificación, implementación y control en conjunto un porcentaje de 22.00 %, para el nivel adecuada, para el nivel regular se obtuvo un 38.00 % y para el nivel inadecuada se obtuvo 40.00 %, concluyendo que la gestión logística que se realiza en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huari, es percibida de

manera inadecuada por parte de los trabajadores administrativos de la misma UGEL, con lo cual se recomienda tener como referencia estos indicadores para plantear alternativas de mejorar la gestión logística con el fin de que la percepción sea positiva.

Urday & cebreros (2017), realizaron la investigación titulada: *La gestión logística y su influencia en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias equipos y herramientas del distrito de Puente Piedra*, para optar el título profesional de Licenciado en Internacional Business en la Universidad San Ignacio de Loyola. El objetivo de la investigación fue determinar la influencia en la gestión logística en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de puente piedra. En el aspecto metodológico se utilizó el enfoque cuantitativo, diseño no experimental-transversal, las técnicas de investigación que se utilizo fue la encuesta que se realizó a través de un cuestionario y adicional se realizó entrevistas. Se obtuvo una población de 15 pymes del sector construcción e importadoras, por lo que se encuestó a persona encargada en la toma de decisiones de cada empresa. Los resultados mostraron que, el abastecimiento óptimo influye para la dimensión abastecimiento óptimo y la variable competitividad. Además que la investigación concluyó que la gestión logística influye en la competitividad para las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de puente piedra.

Avila (2017), realizó la investigación titulada: *La gestión logística y su influencia en el valor ganado en los proyectos de edificación en la selva peruana de una empresa constructora de Lima metropolitana*, para optar el título profesional de licenciado en administración y gerencia en la universidad Ricardo Palma. El objetivo de la investigación fue determinar la influencia de la gestión logística en el valor ganado

en los proyectos de edificación en la selva peruana de una empresa constructora de lima metropolitana. En el aspecto metodológico se utilizó la investigación científica cualitativa diseño no experimental y descriptivo, la técnica de investigación que se utilizó fue la encuesta, la muestra estuvo constituida por 14 colaboradores y 3 directivos para evaluar el valor ganado. Los resultados mostraron que las decisiones de diseño, planeación y operación dentro de la cadena de suministro ayudarán a clarificar los objetivos y a identificar las acciones que mejorarán su desempeño en términos de las metas deseadas La investigación concluyó que las distintas unidades del proceso logístico como el manejo de inventarios, el flujo de información y procesamiento de pedidos, compras, transporte y distribución influyen de manera favorable en el valor ganado.

Goyzueta (2018), realizó la investigación titulada: *Análisis de la gestión logística de la empresa de transportes Elio S.A.C. para la formulación de una propuesta de mejora, Arequipa 2017*, para optar el grado de licenciado en administración y marketing en la Universidad Tecnológica del Perú facultad de administración y negocios. El objetivo de la investigación es brindar una mejora en la gestión logística. En el aspecto metodológico es de nivel descriptivo explicativo diseño no experimental y como población se encuentra el total de los trabajadores y las áreas de la empresa que interviene en la gestión logística y como muestra se seleccionó un total de 10 personas. Los resultados mostraron que no se cuenta con un adecuado manejo del proceso logístico; por lo que es necesario presentar una propuesta de mejora del mismo y que esté acorde con el actual volumen de operaciones de la empresa. La investigación concluyó que después de estudios de horas se pudo precisar que se pierde mucho tiempo en el despacho de los materiales porque no se tiene un correcto orden de

las compras. Como solución se propone procedimientos y sistema documental adecuados para la gestión logística.

Luque (2019), realizó la investigación titulada: *La gestión logística y su relación con la productividad laboral de los trabajadores en caja rural de ahorro y crédito los andes de la ciudad de puno – periodo 2017*. Para optar el título de Licenciada en Administración en la Universidad Nacional del Altiplano Puno, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, el objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la gestión logística y la productividad laboral de los trabajadores en la caja rural de ahorros y crédito los andes de la ciudad de puno. En el aspecto metodológico se utilizó un enfoque cuantitativo con diseño no experimental y transaccional de alcance descriptivo y correlacional como población se encuentra los gerentes de cada área de la empresa que interviene en la gestión logística y como muestra se seleccionó un total de 9 personas. Los resultados mostraron que el proceso de aprovisionamiento y distribución de suministros y materiales, la recepción y distribución de materiales en momento y cantidad no tiene relación con la eficiencia y eficacia de los gerentes de área de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. La investigación concluyó que en la presente investigación no existe relación entre la planeación de la gestión logística y la productividad laboral. Además, no existe relación entre la implementación y control de la gestión logística y la productividad laboral.

1.4 Bases Teóricas.

La Logística

Según Mora (2016) “La logística es una actividad interdisciplinaria que vincula las diferentes áreas de la compañía, desde la programación de compras hasta el servicio postventa; pasando por el aprovisionamiento de materias primas; la planificación y gestión de la producción; el almacenamiento, manipuleo y gestión de stock, empaques, embalajes, transporte, distribución física y los flujos de información.” (p.6)

La definición promulgada por el Council of Logistics Management (CLM), Consejo de Administración Logística, una organización profesional de administradores logísticos, educadores y profesionales fundada en 1962, con el propósito de su educación continua y el intercambio de ideas, es: «La logística es el proceso de planear, implementar y controlar el flujo y almacenamiento eficiente y a un costo efectivo de las materias primas, inventarios en proceso, de producto terminado e información relacionada, desde los puntos de origen hasta los de consumo; con el propósito de satisfacer las necesidades de los clientes».(p.7)

Según Mora (2016), “En síntesis, se puede definir la logística como la gerencia de la cadena de abastecimiento, desde la materia prima hasta el punto donde el producto o servicio es finalmente consumido o utilizado; con tres flujos importantes de materiales (inventarios), información (trazabilidad) y capital de trabajo (costos).” (p.8)

Según Gomez (2013), menciona que “desde el punto de vista empresarial, la logística se refiere a la forma de organización que adoptan las empresas en lo referente al aprovisionamiento de materiales, producción, almacén, y distribución de productos.” (p.8)

De acuerdo con Bowersox, Closs y Cooper (2007) “La logística implica la administración del procesamiento de pedidos, el inventario, el transporte y la combinación del almacenamiento, el manejo de materiales y el empaçado; todo esto integrado mediante la red empresarial. La meta de la logística es apoyar los requerimientos operativos de las adquisiciones, la fabricación y el abastecimiento del cliente. El reto dentro de una empresa es coordinar la capacidad funcional en una operación integrada que se concentre en atender a los clientes. En el contexto más amplio de una cadena de suministro, es esencial una sincronización operativa con los clientes, al igual que con proveedores de materiales y servicios vinculando así las operaciones internas y externas como un proceso integrado.” (p.22).

Adicional a ello mencionan que la logística se enfoca en la responsabilidad para diseñar y administrar sistemas con el fin de controlar el movimiento y el posicionamiento geográfico de la materia prima, el trabajo en proceso y el inventario terminado al costo total más bajo.

Según la posición de Lambert, Stock y Ellram (1998), la finalidad en la gestión logística es aminorar los costos totales, bajo la óptica de brindar un buen servicio al cliente.

Un factor importante en las empresas, para garantizar el éxito en la administración de la cadena logística, es esmerarse en la reducción de sus costos integrales y no individuales (Stock y Lambert, 2000).

Estos costos se pueden subdividir en seis escalas: 1 Costo de nivel de servicio, Costo de transporte, Costo de almacenamiento, Costo de procesamiento de órdenes y sistema de información, Costo de cantidad de lote y Costo de mantenimiento del inventario (Soret, 2001; Stock y Lambert, 2000).

Sistema Logístico

El sistema logístico comprende una secuencia de funciones a nivel interno y externo, que inicia con el almacenamiento de insumos y culmina con el despacho de los productos terminados a los clientes, teniendo como finalidad optimizar la calidad como adecuación del producto para dar satisfacción a gustos y preferencias del cliente; la atención al cliente, considera características importantes al momento de establecer una relación comercial entre el cliente y la organización, mantiene una conexión indirecta con el servicio ofrecido y; el costo para el cliente que abarca precio de compra, y costos asociados a la utilización del producto (Carrasco, 2000) y a través de la simultaneidad de las actividades que la componen, genera un flujo ágil y eficiente capaz de atender competitivamente a una demanda oscilante y cada vez más rigurosa (Monterroso, 2000).

Generación del valor logístico

Según Bowersox, Closs y Cooper (2007), la clave para alcanzar un liderazgo logístico es dominar el arte de hacer coincidir la competencia operativa y el compromiso con las expectativas y los requerimientos de los clientes importantes. Este compromiso con el cliente, en un sistema de costos exactos, es la propuesta de valor logístico. Es un compromiso único de una empresa con un grupo de clientes o con un solo cliente selecto.

Logística Inversa

Según Gomez (2013), menciona que la logística inversa es el proceso que se encarga de la recuperación y reciclaje de envases, embalajes y residuos peligrosos, así

como de los procesos de retorno de excesos de inventario, devoluciones de clientes, productos obsoletos e inventarios estacionales. Además, permite campañas de sustitución de productos, las cuales son una fuente de fidelización de clientes. Favorece la sustitución de materias primas vírgenes por material reciclado, permitiendo ahorros de costes. Proporciona la posibilidad de cambiar el envase de los productos, reduciendo la cantidad de productos en los inventarios. La empresa gana una reputación de compromiso con el mantenimiento y sostenibilidad del planeta.

Dimensiones de la Gestión Logística

Gestión de compras

Según Mora (2014), manifiesta que, en términos de gestión y control de operaciones relacionadas con los flujos físicos de materiales, las compras se constituyen en la primera función de la cadena de suministro. Esto debido a que el inicio de este importante proceso depende de las necesidades de materias primas y materiales identificadas para los procesos productivos (p. 39).

El departamento de compras es de vital importancia en la cadena de abastecimiento, esta brinda los materiales de calidad, cantidad y bajo precio, seleccionando de manera adecuada los proveedores y manteniendo alianzas estratégicas.

Según Monzo, Savall y García (2014), consiste en gestionar fuentes de abastecimiento y adquirir las mercancías suficientes para el desarrollo de la actividad empresarial con el fin de satisfacer las necesidades.

Así mismo Borjas (2007), menciona que involucra todo el proceso de localización de proveedores, fuentes de abastecimiento, adquisición de materiales a

través de negociación de precios y condiciones de pago y la recepción del material con la finalidad de garantizar el aprovisionamiento dentro de las especificaciones solicitadas.

Coral (2014), agrega que son productos que se consumen en la empresa, tanto en la fabricación, como productos para la comercialización, y los de uso administrativo, como insumos.

Para Ipinza (2004), el departamento de compras debería buscar la mejor calidad, manteniendo relaciones claves con proveedores que tengan la misma filosofía, estos pueden servirle de manera eficiente en el proceso de sus actividades demostrando confianza y lealtad.

Así mismo, Bowersox, Closs y Cooper (2007), nos dicen que mantener una relación entre comprador vendedor da como resultado una actividad estratégica para competir en el mercado.

(Molina & Fernanda, 2014). La compra organizacional se definió por Webster y Wind así: “es el proceso de toma de decisiones por el cual las organizaciones formales establecen las necesidades de comprar productos y servicios e identifican, evalúan y eligen entre marcas y proveedores alternativos”.

Gestión de Proveedores

Barrangou (2014), la primera tarea que la gestión de proveedores es analizar las estrategias generales que tiene la empresa y los servicios que prestan para definir cuáles son las necesidades de selección y contratación. En el proceso de selección se deben considerar los informes económicos proporcionados por el área financiera, los niveles de calidad acordados con los clientes, desde la gestión de los bienes y la previsión de la

capacidad necesaria para aprovisionar a la producción y este se haya definido mediante la gestión de la demanda, también es de vital importancia estudiar a fondo la cartera de materias primas o productos que ofrece en el mercado, las condiciones de servicio y el papel que desempeñarán para la mejorar la calidad del producto en el proceso de fabricación, garantizando en todo momento que tanto los requisitos como las premisas básicas de negociación están alineados con la estrategia general de la empresa.

Así mismo, Umaña, Fernanda, Gómez, y Carlos (2006), menciona el proveedor con un sistema implementado de gestión de calidad puede brindar mayor seguridad de los productos o servicios que brinda en el mercado, las empresas compradoras no debe quedarse sólo con este criterio para evaluar y tomar decisiones acerca de sus proveedores; es necesario que las organizaciones implementen un programa de desarrollo de proveedores que incluya procesos de selección, evaluación de desempeño periódico, evaluación del sistema de gestión de calidad, seguimiento, acompañamiento y certificación de proveedores, que aseguren en cada uno de estos, proveedores que garanticen compromiso en brindar siempre productos y servicios de la mejor calidad, con mejoras constantes en sus procesos internos y externos reflejados en la cantidad de productos vendidos, entre otros aspectos que contribuyan a generar relaciones gana-gana entre la empresa y sus proveedores.

Gestión de Inventarios

Según Bowersox, Closs y Cooper (2007), las empresas deben diseñar estrategias logísticas que mantengan la inversión financiera más baja posible en el inventario. La meta básica es alcanzar una rotación máxima del inventario al mismo tiempo que se satisfagan los compromisos de servicio. Una estrategia de inventario sólida se basa en la combinación de cinco aspectos de desarrollo selectivo: la segmentación de los

clientes fundamentales, la rentabilidad de los productos, la integración del transporte, el desempeño basado en el tiempo, y la práctica competitiva (p.27).

Aparicio (2013), menciona que existen diversos métodos para el control de los materiales. De todos ellos, elegimos el método ABC, conocido también como método de Pareto, por su sencillez, ya que establece una clasificación por excepción, es decir, busca controlar con mayor dedicación aquellos materiales que tienen un porcentaje de valor más significativo; para ello se realiza una clasificación dividiendo los productos de la empresa en tres categorías (A, B y C) en función de su importancia técnico-económica. A través de esta categorización, se pueden identificar puntos clave en la gestión de los inventarios, separando los artículos importantes de los que no lo son (especialmente de aquellos que son numerosos, pero con muy baja rentabilidad), dedicando los esfuerzos mayores al control de los productos A (p.90).

Gestión en distribución y almacén

El almacén es el recinto donde se realizan las funciones de recepción, manipulación, conservación, protección y posterior expedición de productos. Gomez (2013), menciona que la gestión de almacenes es un proceso diseñado por la función logística, que consiste en recibir, conservar y entregar cualquier material (materias primas, productos en curso, terminados, etc.), dentro de un mismo almacén y hasta el punto de consumo, incluyendo el tratamiento e información de los datos generados (p.120).

El almacén se refiere básicamente al recinto o instalaciones donde la mercancía es guardada, acondicionada para su mantenimiento, del mismo modo el almacenamiento es la actividad que es monitoreada por una política de inventarios, el

cual su función es el control físico de los productos almacenados (Escudero, 2013).

También Carreño (2014), afirma de manera similar que: el almacén es un sistema que combina infraestructura, recursos humanos, maquinarias, equipos y procesos para labores de conservación o almacenamiento de 30 inventarios y manipulación de los mismos que requieran las empresas participantes de la cadena de suministro.

Bowersox, Closs y Cooper (2007), mencionan que el manejo de materiales es una actividad importante dentro del almacén. Los productos deben recibirse, moverse, guardarse, clasificarse y ensamblarse para cumplir los requerimientos del pedido del cliente. La mano de obra directa y el capital invertido en el equipo de manejo de materiales son elementos significativos del costo logístico total. Cuando se efectúa de una manera deficiente, el manejo de materiales puede provocar daños sustanciales en el producto. Es razonable pensar que entre menos veces se maneja un producto, menos posibilidades existen que se dañe. Existen diversos equipos automatizados y mecanizados para ayudar en el manejo de materiales. En esencia, cada almacén y su capacidad de manejo de materiales representa un mini sistema dentro del proceso logístico general (p.29).

1.5 Formulación del Problema:

Problema General:

¿Cuáles son las características de la Gestión logística en una empresa avícola del distrito de Ate Vitarte, Lima 2021?

Problemas específicos.

- ¿Cómo se desarrolla la gestión de compras en una empresa avícola del distrito de Ate Vitarte, Lima 2021?
- ¿Cómo funciona la gestión de proveedores en una empresa avícola del distrito de Ate Vitarte, Lima 2021?
- ¿Cómo se desarrolla la gestión de inventarios en una empresa avícola del distrito de Ate Vitarte, Lima 2021?
- ¿Cómo funciona la gestión en distribución y almacén en una empresa avícola del distrito de Ate Vitarte, Lima 2021?

1.6 Objetivos:

Objetivo general:

Describir las características de la Gestión logística en una empresa avícola del distrito de Ate Vitarte, Lima 2021.

Objetivos Específicos:

- Describir cómo se desarrolla la gestión de compras en una empresa avícola del distrito de Ate Vitarte, Lima 2021.
- Identificar cómo funciona la gestión de proveedores en una empresa avícola del distrito de Ate Vitarte, Lima 2021.
- Describir cómo se desarrolla la gestión de inventarios en una empresa avícola del distrito de Ate Vitarte, Lima 2021.
- Identificar el funcionamiento de la gestión en distribución y almacén en una empresa avícola del distrito de Ate Vitarte, Lima 2021.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1 Tipo de investigación

Investigación básica

Rivera (2010), menciona que impulsa la inquietud de la superación científica, se dedica mayormente al conocimiento del universo o nuevos campos por descubrir. También menciona que cuando la investigación se restringe a una determinada disciplina o materia; es decir, sobre un aspecto de la ciencia. Se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico.

Diseño

El diseño de la investigación utilizado es no experimental, puesto que se observa los fenómenos o acontecimiento sin ninguna clase de manipulación de la situación ya existe.

Fuentes-Doria et. al. (2020), menciona que la investigación no experimental se define como aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Lo que hace la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos. Los estudios no experimentales buscan estudiar el problema en las condiciones naturales del entorno a partir de la observación o haciendo uso de instrumentos de medición, analizando, describiendo y comparando el comportamiento de la variable dependiente con relación a la independiente.

Nivel de investigación

Según Hernandez y Mendoza (2018), menciona que Los estudios descriptivos pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, miden o recolectan datos y reportan información sobre diversos conceptos, variables, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o problema a investigar. En un estudio descriptivo el investigador selecciona una serie de variables y después recaba información sobre cada una de ellas, para así describir lo que se investiga.

Enfoque cualitativo

En términos metodológicos, Atkinson (2005) afirma que la investigación cualitativa se basa en distintas tradiciones metodológicas como la fenomenología, la teoría fundamentada, la etnografía, el estudio de casos y la investigación acción, entre otros. Quien investiga con enfoque cualitativo construye una imagen compleja y holística, analizando contenidos y discursos, presentando detalladamente perspectivas de informantes clave y conduciendo el estudio en una situación natural Creswell (2007).

Por otra parte, Denzin y Lincoln (1994) dicen que la investigación cualitativa es multimetódica, naturalista e interpretativa. Es decir, que los investigadores cualitativos indagan situaciones naturales, intentando dar sentido o interpretar los fenómenos en los términos del significado que las personas les otorgan. Este enfoque de estudio abarca el uso y la recolección de una variedad de materiales empíricos como experiencias personales, historias de vida, entrevistas y textos observacionales

que describen los momentos habituales y problemáticos y los significados en la vida de los individuos.

2.2 Población y muestra

Población

La población puede ser definida como el total de las unidades de estudio, que contienen las características requeridas, para ser consideradas como tales. Estas unidades pueden ser personas, objetos, conglomerados, hechos o fenómenos, que presentan las características requeridas para la investigación (Ñaupas et. al. 2018).

Según Chavez (2009), la población corresponde al conjunto de individuos que tienen o comparten características comunes para un estudio. La población es el universo de estudio de la investigación, sobre el cual se pretende generalizar los resultados, y está constituida por características o estratos que le sirven para distinguir a los sujetos unos de otros.

Para la presente investigación se define como población de estudio a 70 trabajadores de una empresa avícola del distrito de Ate Vitarte.

Criterios de inclusión:

- Trabajadores que tengan más de dos años realizando sus funciones dentro de la empresa.
- Trabajadores que cuenten con un puesto de control, supervisión y toma de decisiones en las distintas áreas de la empresa.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores que tengan menos de 1 año realizando sus funciones dentro de la empresa.

- Trabajadores que no cuenten con un puesto de control, supervisión y toma de decisiones en las distintas áreas de la empresa.

Muestra

Según Ñaupas et. al. (2018), considera que la muestra como la parte seleccionada de una población o universo sujeto a estudio, y que reúne las características de la totalidad, por lo que permite la generalización de los resultados. Se debe controlar el tamaño y la selección de la muestra.

El estudio presenta un muestreo no probabilístico ya que según Hernández (2013) en las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador.

En la siguiente investigación se considera como muestra a 3 trabajadores de una empresa avícola del distrito de Ate Vitarte, Lima.

Tabla 1

Tabla de datos de los entrevistados

NOMBRE	CARGO	Nº DE AÑOS TRABAJANDO EN LA EMPRESA
Jean Huaroto Justo	Comprador de productos importados	9 años
Cesar Leandro Aparicio Alban	Asistente de compras	2 años
Renato Flores Alvarez	Asistente de almacén	5 años

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Para el proceso de recolección y análisis de datos en la investigación se decidió utilizar como técnica a la entrevista y como instrumento a la guía de entrevista para

determinar la gestión logística dentro de la empresa.

Técnica

La técnica de investigación empleada será la entrevista que según, Ñaupas et. al. (2018) es una modalidad de la encuesta, que consiste en formular preguntas en forma verbal al encuestado con el objetivo de obtener respuestas o informaciones y con el fin de verificar o comprobar las hipótesis de trabajo, es una especie de conversación formal entre el investigador y el investigado o entre el entrevistador y el entrevistado o informante.

Instrumento

El instrumento que se utilizara en la investigación es la guía de entrevista semiestructurada que según, Ñaupas et. al. (2018) la entrevista no estructurada, conocida también como libre o abierta. Este tipo de entrevista, a diferencia de otras es abierta o libre, en el sentido de que el entrevistador tiene libertad para hacer las preguntas, pero siempre basándose en una guía, general de contenido, aunque no específica. Este tipo de entrevista se ajusta a las necesidades de la investigación de tipo cualitativa. El instrumento de la investigación contara con la validación a través del juicio de expertos los cuales son los siguientes docentes: Jimmy Herrera Gutierrez y Dany Requejo Granados de la Universidad Privada del Norte.

2.4 Procedimiento de recolección y análisis de datos

Una vez aplicada la entrevista a la muestra, se debe pasar a transcripción literal y exacta de la información obtenida en las entrevistas realizadas a cada uno de los trabajadores de la empresa, con la finalidad de poder examinar y ordenar todos los datos que son de importante relevancia para la investigación.

Después de recolectados los datos se procede a realizar las respuestas de los entrevistados, evaluándolas y contrastándolas entre ellas. También se codificará a los entrevistados por temas de practicidad al redactar el análisis de las respuestas, por último, se desarrollarán tablas especificando los indicadores, preguntas y respuestas.

2.5 Aspectos éticos de la investigación

La información recabada y utilizada en la presente investigación es de claro conocimiento para la empresa Ilender Peru S.A., cuya información fue recopilada de forma transparente y con consentimiento de la parte participante, Por otro lado, las entrevistas realizadas a los trabajadores no cuentan con ninguna alteración de información relacionada con la variable de estudio, pues su único propósito académico es obtener resultados auténticos.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Según, Ñaupas et. al. (2018) los resultados de la investigación constituyen la parte medular de la tesis, que consiste en presentar los hallazgos o descubrimientos, mediante la aplicación, las técnicas y procedimientos de la estadística descriptiva o inferencial, que permiten poner a prueba o verificar las hipótesis en la investigación cuantitativa, o lograr los objetivos, en la investigación cualitativa, mediante las técnicas de reflexión, análisis e interpretación de los datos utilizando la hermenéutica. Los resultados de la investigación se proponen analizar e interpretar los datos recogidos mediante el cuestionario, la entrevista, la observación participante o el análisis de documentos, y agruparlos en una base de datos, de donde saldrán los juicios para plantear las conclusiones.

En el presente capítulo se busca dar respuesta a la pregunta de investigación ¿Cuáles son las características de la Gestión logística en una empresa avícola del distrito de Ate Vitarte, Lima 2021? Como se estipulo en el Capítulo II el instrumento de investigación fue una entrevista semiestructurada, la cual se realizó a tres ejecutivos de la empresa Ilender Peru S.A., ubicada en el distrito de Ate Vitarte, Lima, Perú. Los entrevistados fueron: el Comprador de Productos Importados, Jean Huaroto Justo, el Asistente de Compras, Cesar Leandro Aparicio Alban y el Asistente de Almacén, Renato Flores Alvarez.

3.1. Descripción de resultados

Por practicidad se ha codificado a los siguientes entrevistados.

Entrevistado 1 – EN1: se refiere a Jean Huaroto Justo, Comprador de productos importados

Entrevistado 2 – EN2: se refiere a Cesar Leandro Aparicio Alban, Asistente de Compras

Entrevistado 3 – EN3: se refiere a Renato Flores Alvarez, Asistente de Almacén

Según lo analizado en capítulos anteriores y estipulado en la matriz de consistencia las dimensiones de esta investigación se basan en el análisis de la gestión logística de una empresa avícola, se plantea un procedimiento que consta de tres pasos. A continuación, se describe las respuestas de los entrevistados en relación a las características de cada uno de los pasos para la gestión logística en la empresa avícola.

Gestión logística.

En este paso se determina como realizan el control de los productos que compran y los procesos que pasan para hacer la gestión logística, EN1 y E3 menciona que la calidad de los productos se controla básicamente porque mantienen una lista maestra de fabricantes aprobados para la organización, antes de comprar previamente evalúan a los fabricantes que les van a vender y hacen unos análisis de por medio, hacen el análisis de muestras, de pilotos y luego cuando ya los resultados están conformes que esto está bajo la tutela del área de calidad ellos dan la aprobación que ya forman parte de la lista de proveedores aprobados y con esa lista maestra que cotizan generan las compras, no pueden comprar a cualquiera que les ofrezca así sea un costo competitivo tienen que ver en esta lista maestra para garantizar la calidad del producto eso ya es un análisis previo un trabajo previo del área de calidad que comienza con un análisis de muestras nuevamente hace pilotos con el producto y les dan la aprobación para que forme parte. EN2 menciona también que cuando realizan un pedido esté siempre tiene que llegar a sus almacenes con un certificado de análisis el cual es validado por el área de calidad. Asimismo, previo a la colocación de la orden de compra manejan una lista de proveedores aprobados los cuales se tiene que apegar para realizar las compras es decir que los proveedores tienen que estar

alineados con los fabricantes que tienen homologados.

Gestión de compras

En este paso se determina la situación actual de como empiezan el proceso de compras, volumen de compra y los procesos de planificación de compras. EN1 menciona que previamente las cantidades que se necesitan comprar es visto por el área de planificación de la demanda, el cual es determinada a raíz de los inventarios, a raíz de los planes de compra de los forecast de ventas que van a determinar una cantidad necesaria para poder cumplir con los requerimientos de la empresa en este caso hacen la explosión de materiales el área de planificación y les indican las cantidades que necesitan por cada SKU y también la fecha en que necesitarían el producto para poder cumplir con los requerimientos a raíz que sacan la explosión de materiales ya tienen una cantidad a necesitar y comienzan con el tema de la licitación o la cotización a proveedores, esto lo lanzan mediante una licitación y se podría decir un correo masivo con los proveedores ya previamente identificados se hace la selección de productos y se empieza a cotizar y se empieza con las primeras ofertas y luego se comienza con la renegociación hasta tener un presupuesto competitivo para la organización y claro este cumpliendo con los tiempos que requieren también, es así como se colocan los pedidos EN2 menciona que se realiza una explosión de materiales en base a los requerimientos de la producción y en base a ello se realiza una planificación que la cual es analizada por logística en este caso y se encargan de revisar el requerimiento y también la tendencia del mercado con respecto al precio en base a ello compran lo requerido o un adicional a la cobertura inicial. EN3 menciona que primero planificación se encarga de realizar la cantidad estimada de la compra según el inventario que maneja la empresa basándose en ello, lo transmite a logística

para que realice la compra a los proveedores que manejan con las cantidades a comprar y las fechas estimadas de llegada. Ellos realizan una cotización y de acuerdo al proveedor que les brinden una mejor propuesta en base al costo competitivo y las fechas que se estima llegar. Se procede a colocar el pedido. EN1 menciona finalmente que el volumen de compras mensuales esto nace del área de planificación para que determine la cantidad de compras que se necesitarían por mes, para 1 trimestre, 2 trimestres viendo la necesidad y viendo algún inconveniente que ocurrió de repente en la última compra, tal vez puedan adelantar compras, pero en si el volumen como tal lo determinar el área de planificación que hace todo el análisis previo para salir a comprar.

Gestión de Proveedores

EN1 y EN3 menciona que los proveedores son reevaluados dependiendo como ha sido el comportamiento de los despachos previamente, por ejemplo si un proveedor ha sido previamente evaluado su análisis es muy bueno se lo evalúa cada 2 años si ha sido bueno 1 año si ha sido regular cada 6 meses y si no se retira de la lista de maestros de proveedores en caso ha tenido un problema o que realmente impacta en la organización es así como evalúan mediante los formatos de evaluación y reevaluación de proveedores basado en los inconvenientes o buenas acciones que ha hecho durante todo ese despacho. EN2 menciona que se determina por 2 cosas primero por el tiempo de respuesta que pueda tener los proveedores en base a los requerimientos urgentes que puedan tener y también en base a los costos más competitivos que les pueden ofertar. Todos los entrevistados mencionan también que la manera habitual que se ha venido haciendo las evaluaciones son visitando los proveedores en sus propios locales haciendo una visita con un check list ya previamente establecido y hacen las

preguntas y solicitan los sustentos basado en lo que les responde si les dicen que cumplen estos procedimientos ellos piden los sustentos, solicitan los formatos donde dicen que apunta o registran sus informaciones, realizan la visita de la planta y hacen el recorrido y conocen un poco más la empresa pero ahora debido a la coyuntura del covid-19 ya no están permitiendo visitar las plantas sino de manera virtual están haciendo llegar este checklist al proveedor que ellos lo llenen y claro cuando responde ahí deben adjuntar el sustento de lo que están respondiendo y así la calificación se realiza en planta con el soporte del área de calidad, en el tema de la calificación a lo que previamente ellos han llenado y si hay una necesidad de hacer una visita virtual también se solicita que sería lo ideal también.

Gestión de Inventarios

EN1 menciona que los inventarios son diarios y rotativos para mantener siempre lo que indica físicamente con lo que se ingresa al sistema, se corrobora esta información de lo que diga el sistema si es lo que hay, llevan un control de inventarios diario para poder mantener ese control. EN2 menciona que son 2 formas que es el inventario físico y el inventario en el sistema en el ERP actual que es el SAP esto se tiene el control del stock de cada uno de los productos que maneja la empresa sin embargo estos tienen que ser validado por inventarios físicos que se realizan de manera constante, pero si hay un personal designado para el control de los inventarios, está haciendo constantemente el conteo del stock de los productos. EN3 menciona que tienen inventarios rotativos los cuáles están establecidos por la clasificación de los productos ABC de mayor rotación y mayor costo hasta los que no tienen mucho movimiento, establecen una toma de inventario por 3 códigos por día pero esos 3 códigos para el análisis amarra a otros códigos de la misma familia, esa es

la actividad y también al inicio del día hacen la toma y a finales del día están haciendo los ajustes en el sistema y los cambios de cubicación que hubieran pertinente.

Gestión en distribución y almacén

En el proceso de almacenaje y distribución EN1 menciona que primero es la recepción del producto que se almacena luego producción genera una orden de producción de un producto y que esa orden de producción llega al almacén para que el almacén pueda hacer el picking, al despacharlo entregarle los productos que necesita en las cantidades que necesitan y hacen un despacho interno entre almacén y producción para que este acordado cuando producen para que inicie la fabricación claro que previamente también hacen un análisis del producto, el almacén prepara el producto para poder ser despachado, pasa por calidad para ver los productos terminados y lo libera calidad si es que está conforme y está listo para el despacho. EN2 menciona que en sí todo el flujo inicia desde el requerimiento del área de ventas, el área de ventas solicita al área de planificación los productos que va a requerir mensualmente, el área de planificación realiza la explosión de materiales para ver los requerimientos actuales versus los stock, luego de ello el área de logística realiza la gestión de compras previo a la evaluación de la explosión de materiales, el producto llega al almacén en el tiempo establecido, el almacén lo recibe y realiza el abastecimiento al área de producción para que finalmente ellos puedan fabricar el producto y lo puedan distribuir. EN3 menciona que primero de que sigan el flujo de almacén, el almacén recibe los insumos para fabricar, previamente planeamiento tiene un programa de producción, ellos saben los insumos que van a hacer comprados, luego le envían a logística y realizan las coordinaciones respectivas para que puedan traer los insumos una vez que llega al almacén ellos ingresan la mercadería al sistema

luego pasa por control de calidad para su verificación ellos se encargan de autorizar si está apto para ser consumido, almacén acondiciona la mercadería colocando la etiqueta de código de barras y también su rotulo para ser guardado en la ubicación que el sistema le este designado a ese insumo ingresado, posteriormente el área de abastecimiento de producción se encarga de realizar el picking y el picking está basado por la fórmula que el cliente le da a la empresa, de los insumos que va producir que va considerar para su producción, finalmente cuando producción termina su proceso de elaboración de producto terminado nuevamente regresa a almacén con una verificación de control de calidad para que pueda ser despachado directamente al cliente o también almacenando según sea el caso. Ingresa por almacén y sale por almacén.

3.2. Tablas de resultados

Indicador: Colocación de pedidos

En la Tabla 2 se presentan las respuestas dadas por los entrevistados en relación al indicador 1: Colocación de pedidos

Tabla 2

Respuestas Indicador 1

INDICADOR	PREGUNTA	RESPUESTAS		
		EN1	EN2	EN3
Colocación de pedidos	¿Cuál es el proceso sobre la colocación de los pedidos a los proveedores?	<p>Primero previamente estas cantidades que se necesitan comprar es visto por el área de planificación de la demanda, el cual es determinada a raíz de los inventarios a raíz de los planes de compra de los forecast de ventas van a determinar una cantidad necesaria para poder cumplir con los requerimientos de la empresa en este caso hacen la explosión de materiales el área de planificación y nos indican las cantidades que necesitan por cada sku y nos indican la fecha en que necesitarían el producto para poder cumplir con los requerimientos a raíz que sacan la explosión de materiales ya nosotros tenemos una cantidad a necesitar y comenzamos con el tema de la licitación o la cotización a proveedores, esto lo lanzamos mediante una licitación y se podría decir un correo masivo con los proveedores ya previamente identificados se hace la selección de productos y se empieza a cotizar y se empieza con las primeras ofertas y luego se comienza con la renegociación hasta tener un presupuesto competitivo para la organización y claro este cumpliendo con los tiempos que nosotros requerimos también pues no es así como se colocan los pedidos.</p>	<p>Se realiza una explosión de materiales en base a los requerimientos de la producción y en base a ello se realiza una planificación que la cual es analizada por logística en este caso y nosotros nos encargamos de revisar el requerimiento y también la tendencia del mercado con respecto al precio en base a ello compramos los requeridos o un adicional a la cobertura inicial.</p>	<p>Primero planificación se encarga de realizar la cantidad estimada de la compra según el inventario que maneja la empresa basándose en ello, lo transmite a logística para que realice la compra a los proveedores que manejan con las cantidades a comprar y las fechas estimadas de llegada. Ellos realizan una cotización y de acuerdo al proveedor que les brinden una mejor propuesta en base al costo competitivo y las fechas que se estima llegar. Se procede a colocar el pedido.</p>

Indicador: Calidad y volumen de compra

En la Tabla 3 se presentan las respuestas dadas por los entrevistados en relación al Indicador 2: Calidad y volumen de compra.

Tabla 3

Respuestas Indicador 2

INDICADOR	PREGUNTA	RESPUESTAS		
		EN1	EN2	EN3
Calidad y volumen de compra	¿Cómo controlan la calidad de los pedidos generados por el área de compras?	La calidad se controla básicamente porque mantenemos una lista maestra de fabricantes aprobados para la organización, antes de comprar previamente evaluamos a los fabricantes que nos van a vender y hacemos unos análisis de por medio, hacemos el análisis de muestras, de pilotos y luego cuando ya los resultados están conformes que esto está bajo la tutela del área de calidad ellos dan la aprobación que ya forman parte de la lista de proveedores aprobados y con esa lista maestra que nosotros cotizamos generamos las compras, no podemos comprar a cualquiera que nos ofrezca así sea un costo competitivo tenemos que basarnos en esta lista maestra para garantizar la calidad del producto eso ya es un análisis previo un trabajo previo del área de calidad que comienza con un análisis de muestras nuevamente hace pilotos con el producto y bueno nos dan la aprobación para que forme parte.	Cuando realizamos un pedido esté siempre tiene que llegar a nuestros almacenes con un certificado de análisis el cual es validado por nuestra área de calidad. Asimismo, previo a la colocación de la orden de compra nosotros manejamos una lista de proveedores aprobados los cuales nos tenemos que apegar para realizar las compras es decir que los proveedores tienen que estar alineados con los fabricantes que nosotros tenemos homologados.	Se controla a través de la lista de proveedores que ya tienen aprobados por el área de calidad y logística, en base a ello antes de comprar a esos proveedores se realiza una evaluación con una muestra enviada por el proveedor y analizada por nuestra área de calidad una vez nos den la aprobación, se puede hacer la compra de los productos aprobados del proveedor.

Indicador: Calidad y volumen de compra

En la Tabla 4 se presentan las respuestas dadas por los entrevistados en relación al Indicador 2: Calidad y volumen de compra.

Tabla 4

Respuestas Indicador 2

INDICADOR	PREGUNTA	RESPUESTAS		
		EN1	EN2	EN3
Calidad y volumen de compra	¿Cómo determinan el volumen de compras mensuales para cada producto?	El volumen de compras mensuales esto nace del área de planificación para que determine la cantidad de compras que se necesitarían por mes, para 1 trimestre, 2 trimestres viendo la necesidad y viendo algún inconveniente que ocurrió de repente en la última compra, tal vez podemos adelantar compras, pero en si el volumen como tal lo determinar el área de planificación que hace todo el análisis previo para salir a comprar.	Esto se realiza en la explosión de materiales de los requerimientos y en base a ello se determina el requerimiento mensual de cada producto sin embargo este requerimiento puede variar en base al incremento de la demanda que puede haber ya que esta explosión de materiales se realizan en los primeros días del mes pero en el transcurso del mes hábil puede haber un incremento de la demanda lo cual puede afectar un poco el volumen de compra entonces siempre se tiene un stock de seguridad y para el mes siguiente se compraría un adicional a lo que se ha consumido para recuperar el stock de seguridad.	Se determina en base al requerimiento que realiza planificación ellos se encargan de ver la demanda que requiere la empresa y de acuerdo con ello se determina la cantidad de compra mensual y trimestral.

Indicador: Procesos de planificación de compras

En la Tabla 5 se presentan las respuestas dadas por los entrevistados en relación al Indicador 3: Procesos de planificación de compras

Tabla 5

Respuestas Indicador 3

INDICADOR	PREGUNTA	RESPUESTAS		
		EN1	EN2	EN3
Procesos de planificación de compras	¿Quiénes son los responsables para la planificación de compras?	Actualmente hay una persona que es la planificadora es la señorita Maybee Rivera que se encarga de hacer la planificación de las compras y creo que tiene un practicante que soporta para esas operaciones ellos son el área que bueno entiendo que está bajo el mando del gerente de operaciones.	Es una responsabilidad compartida en cierta parte el área de planeamiento se encarga de hacer la explosión de materiales de los requerimientos de producción, pero esta MRP también es evaluado por el área logística que es el segundo filtro nosotros evaluamos el requerimiento mensual y el costo que tenemos actualmente entonces en base a ello se determina si se compra más o se compra menos.	El área de planeamiento es el área encargada de ver la planificación de compras, de acuerdo a ellos se le transmite a logística para que realicen la compra señalada.
	¿Cuál es la documentación para el proceso de compras?	Una vez que seleccionamos el proveedor colocamos el formato aprobado se le envía el PDF con el detalle de la orden de compra que lo que necesitamos comprar luego de ver este ya concluido los trámites de selección se le informa que vamos a generar la compra y le formalizamos mediante el formato aprobado y ese formato previamente pasa por un proceso de aprobación de los gerentes por el monto de la compra y todo ello eso es lo que sería la documentación de la orden de compra que se coloca.	Actualmente se genera una solicitud de pedido que lo hace el área de planificación luego se convierte en una orden de compra la cual es transmitida al proveedor, adicional a ello los documentos que se envía al proveedor son los requisitos de compra por parte de la empresa para que ellos puedan tener en cuenta que son las fichas de sintomatología por el tema del covid-19 y guía de remisión, el certificado de análisis con lo que tiene que venir el producto.	Tengo entendido que es a través de una orden de compra que primero es emitido por planificación para la generación del área de logística y la aprobación de la gerencia. Luego de ello es fundamental que cuenten con el certificado de análisis para verificar a la hora de la recepción el lote fecha de producción y fecha de vencimiento del producto. Y por el tema del covid-19 para el ingreso es necesario una ficha de sintomatología.

Indicador: Evaluación a los proveedores

En la Tabla 6 se presentan las respuestas dadas por los entrevistados en relación al Indicador 4: Evaluación a los proveedores

Tabla 6

Respuestas Indicador 4

INDICADOR	PREGUNTA	RESPUESTAS		
		EN1	EN2	EN3
Evaluación a los proveedores	¿Cómo evalúan la eficiencia de sus proveedores?	Son reevaluados dependiendo como ha sido el comportamiento de los despachos previamente por ejemplo nosotros si un proveedor ha sido previamente su análisis muy bueno se lo evalúa cada 2 años si ha sido bueno un año si ha sido regular cada 6 meses y si no se retira de la lista de maestros de proveedores en caso ha tenido un problema o que realmente impacta en la organización es así como evalúan mediante los formatos de evaluación y reevaluación de proveedores basado en los inconvenientes o buenas acciones que ha hecho durante todo ese despacho.	Se determina por 2 cosas primero por el tiempo de respuesta que pueda tener los proveedores en base a los requerimientos urgentes que podamos tener y también en base a los costos más competitivos que nos pueden ofertar.	Son evaluados de acuerdo a sus despachos, si el proveedor no presenta inconvenientes a la hora de despacharnos sus productos, si tiene un tiempo de respuesta adecuado a nuestro requerimiento y si presentan precios competitivos.
	¿Realizan auditorías a sus proveedores? ¿Qué tipos?	La manera habitual que se ha venido haciendo es visitando los proveedores en sus locales haciendo una visita con un check list previamente establecido y hacemos las preguntas, solicitamos los sustentos basado en lo que nos responde si nos dicen que cumplen estos procedimientos nosotros pedimos los sustentos, pedimos los formatos donde dicen que apunta o registran sus informaciones, hacemos la visita de la planta, el recorrido y conocemos un poco más la empresa pero ahora debido a la coyuntura del covid-19 ya no nos está permitiendo visitar las plantas sino de manera virtual estamos haciendo llegar este checklist al proveedor que ellos lo llenen y claro cuando responde ahí deben adjuntar el sustento de lo que están respondiendo y así la calificación se hace acá en planta con el soporte del área de calidad en el tema de la calificación a lo que previamente ellos han llenado.	Si se realiza una auditoría de calidad a los proveedores en base a sus procesos, en base a la gestión de calidad que puedan tener los proveedores y esto se realiza en el periodo en que se realiza depende mucho de la calificación que tenga el proveedor sí es muy bueno se realiza cada 2 años si es bueno cada año y si es regular cada 6 meses.	Si se realiza auditorías a cada proveedor cada tiempo de acuerdo a la evaluación que le corresponde, por la coyuntura ahora es de manera virtual, realizando las preguntas ya establecidas y validando que lo mencionado tenga un sustento, en base a la calidad de los productos y su elaboración esto se da de la mano del área de calidad que manejan a mayor profundidad esta información.

Indicador: Selección de proveedores

En la Tabla 7 se presentan las respuestas dadas por los entrevistados en relación al Indicador 5: Selección de proveedores.

Tabla 7

Respuestas Indicador 5

INDICADOR	PREGUNTA	RESPUESTAS		
		EN1	EN2	EN3
Selección de proveedores	¿Cuáles son los criterios para la selección de proveedores ?	Que el proveedor este en la lista maestro de proveedores aprobados que forme parte de esa lista sino no compramos, si hablamos de proceso de preselección para poder seleccionar a los proveedores se podría decir que deben cumplir con las certificaciones que nosotros pedimos como mínimo que son los certificaciones ISO la certificación BPM de buenas prácticas de manufactura deben tener certificaciones, no deben estar con un historial crediticio malo es decir la parte económica el tema de calidad como tal, el tema de los años que están en el mercado y por otro lado está la parte de calidad que están en la misma empresa el mismo área de la empresa analizar su propio producto.	Primero se tiene que verificar que el proveedor distribuya productos que sean homologados por la empresa y que nuestra área de calidad haya validado que estos productos son de acuerdo a la calidad de nuestros productos finales que pueden incluirse dentro de la producción de la empresa lo segundo es el costo del producto se hace una evaluación, una licitación en base a los proveedores que tengamos homologados y en base a ello se evalúa el mejor costo y también se va haciendo una ronda de negociación en base a los costos más competitivos.	Los criterios que se toman es que los productos se validen y cuenten con la homologación de la empresa, además como requisitos previos nos brinden sus certificados de calidad, BPM y otros más. Además de contar con un precio competitivo en el mercado.

Indicador: Acciones a tomar de los procesos de despacho de proveedores

En la Tabla 8 se presentan las respuestas dadas por los entrevistados en relación al Indicador 6: Acciones a tomar de los procesos de despacho de proveedores

Tabla 8

Respuestas Indicador 6

INDICADOR	PREGUNTA	RESPUESTAS		
		EN1	EN2	EN3
Acciones a tomar de los procesos de despacho de proveedores	¿Qué procedimiento tienen cuando un proveedor despacha un producto no conforme?	Primero cuando llega un producto no conforme el área de almacén detecta eso ya que lo recibe y notifica tanto a nosotros como a calidad el área de calidad tiene la responsabilidad de analizar el producto o si ya se nota realmente que el producto no conforme a simple vista generan un reporte llamado reporte de no conformidad donde se detalla lo que ha ocurrido, lo que se está evidenciando y este formato se le va a mandar al proveedor a través del área pidiendo el análisis de causa, las acciones correctivas y qué pasó sobre todo para que el producto llegue en esas condiciones a la planta y luego de saber detectar el problema se va tener que hacer sus acciones correctivas y preventivas qué cosas vamos a hacer para que no vuelva a ocurrir eso es cuando llegue el producto no conforme y luego ya vamos analizando qué pasó para que no vuelva ocurrir.	Cuando se presenta un producto no conforme está reportado directamente por el área de almacén el cual genera un aviso de calidad con este aviso de calidad en nuestra área de control de calidad realiza un reporte del producto no conforme RPNC el cual logística le transmite directamente al proveedor y esto afecta directamente a la evaluación que nosotros tenemos como logística a todos los proveedores afecta directamente a su calificación como proveedor.	Se recepciona el producto y se detecta el estado del producto de acuerdo con ello se procede a evidenciar el estado del producto con fotos para poder enviarla mediante correo a las áreas de calidad y logística de acuerdo con ello se realizan las acciones correctivas para verificar si es que se puede utilizar el producto o no es de uso correcto. De igual manera se le notifica al proveedor del producto no conforme para que nos brinde más detalle de lo sucedido y en base a ello se toma una decisión a la hora de analizar el producto.

Indicador: Acciones a tomar de los procesos de despacho de proveedores

En la Tabla 9 se presentan las respuestas dadas por los entrevistados en relación al Indicador 6: Acciones a tomar de los procesos de despacho de proveedores

Tabla 9

Respuestas Indicador 6

INDICADOR	PREGUNTA	RESPUESTAS		
		EN1	EN2	EN3
Acciones a tomar de los procesos de despacho de proveedores	¿Qué impacto tienen las medidas de control sobre los despachos?	A raíz de los reportes no conforme que se van generando para un proveedor se van generando un historial para este proveedor y eso de todas maneras va a señalar al formato al momento que se realice la evaluación de proveedores va a ser parte de este producto no conforme y de todas maneras afecte su calificación y siga elevando su histórico, en el formato se van poniendo que cosa ocurrió con el proveedor y esto afectara a su calificación cuando le toque su evaluación al proveedor.	Para el caso de los despachos de los proveedores este siempre se evalúa que las condiciones en las que envíen los productos sean conformes a lo que estipula en nuestro reglamento de calidad es decir que no tiene que el vehículo con el que es transportado no debe tener ninguna parte defectuosa ni sucia ni contaminadas no tiene que ver cruces de los productos líquidos con secos y tampoco tienen que haber que otros implementos que puedan afectar la inocuidad del producto.	Siempre se tiene un control en base a los despachos que llegan, midiendo que todo esté bien, más que todo por los productos de materia prima que algunos tienen cierto requerimiento de como transportarla para evitar cualquier inconveniente a la hora de llegar al almacén.

Indicador: Medición del cumplimiento de proveedores

En la Tabla 10 se presentan las respuestas dadas por los entrevistados en relación al Indicador 7: Medición del cumplimiento de proveedores.

Tabla 10

Respuesta Indicador 7

INDICADOR	PREGUNTA	RESPUESTAS		
		EN1	EN2	EN3
Medición del cumplimiento de proveedores	¿Realizan alguna medición sobre el cumplimiento de sus proveedores?	Sí tenemos indicadores KPIs para el cumplimiento de los proveedores en mi caso que veo la parte de los productos importados entre los que tenemos para el cumplimiento es los días de nacionalización que se toma los productos, se ve sobrecostos generados, se ve ahorros también en la negociación que sea, condiciones de pago para ayudar a la empresa.	Sí eso es parte de la evaluación que nosotros tenemos a los proveedores el tiempo de respuesta es determinante para ver qué proveedores son más altos para la empresa en el sentido de atender nuestros requerimientos urgentes, se evalúan dos tipos los requerimientos programados y no programados, los requerimientos programados se envían dentro del lead time del que nosotros tenemos estipulado por cada proveedor que en lo mínimo son 7 días pero hay requerimientos no programados en base a los incrementos de las demandas y estos tiene que atenderse máximo 24 horas entonces eso también influye en la medición del cumplimiento de los proveedores.	Si se realizan, tenemos indicadores que son medidos para los proveedores, para el correcto cumplimiento de cada producto a trabajar, de acuerdo a ello se toma una decisión de que proveedores se tienen que elegir y continuar trabajando.

Indicador: Control de inventario

En la Tabla 11 se presentan las respuestas dadas por los entrevistados en relación al Indicador 8: Control de inventario.

Tabla 11

Respuestas Indicador 8

INDICADOR	PREGUNTA	RESPUESTAS		
		EN1	EN2	EN3
Control de inventario	¿Cuáles son las actividades establecidas para el control de sus inventarios?	Los inventarios son diarios y rotativos para mantener siempre lo que indica físicamente con lo que se ingresa al sistema, se corrobora esta información de lo que diga el sistema es lo que hay y no haiga justo esas medidas de control de inventarios para poder mantener ese control.	Son 2 formas que es el inventario físico y el inventario en el sistema en el ERP actual que es el SAP esto se tiene el control del stock de cada uno de los productos que maneja la empresa sin embargo estos tienen que ser validado por inventarios físicos que se realizan de manera constante, pero si hay un personal designado para el control de los inventarios está haciendo constantemente el conteo del stock de los productos.	Nosotros tenemos inventarios rotativos los cuáles están establecidos por la clasificación de los productos ABC de mayor rotación y mayor costo hasta los que no tienen mucho movimiento, establecemos una toma de inventario por 3 códigos por día pero esos 3 códigos para el análisis amarra a otros códigos de la misma familia, esa es nuestra actividad y también al inicio del día hacemos la toma y a finales del día estamos haciendo los ajustes en el sistema y los cambios de ubicación que hubieran pertinente.
	¿Qué medidas establecen de encontrar diferencias de productos en sus inventarios?	Entiendo que hacen el tema de ajustes de inventarios si ven alguna diferencia que no cuadra entre lo físico y lo que está en sistema piden las autorizaciones necesarias para que puedan ajustar esa diferencia para que realmente se replique lo que se tienen en el almacén.	Son reportados directamente a las gerencias correspondientes entre el control más que nada se ve entre la diferencia entre el inventario físico y el inventario en el sistema cuando se reporta ello este es evaluado por la gerencia correspondientes y en base a ello se determina la causa de esta diferencia y la solución es determinada en base a este la raíz de este problema puede realizarse una descarga del sistema o también evaluar si es un excedente, un sobrante y esto puede generar un error.	Las medidas son, enviamos a una ubicación en el sistema que es diferencia de inventario y finalmente con esa ubicación designamos nuestras diferencias hacemos el análisis que puede ser por error por transferencia, un error de ingreso y buscamos el sustento para poder generar el ajuste en contabilidad.

Indicador: Rotación de inventarios

En la Tabla 12 se presentan las respuestas dadas por los entrevistados en relación al Indicador 9: Rotación de inventarios.

Tabla 12

Respuestas Indicador 9

INDICADOR	PREGUNTA	RESPUESTAS		
		EN1	EN2	EN3
Rotación de inventarios	¿Cómo monitorean la rotación de inventarios?	Es monitoreado a través que se vuelve hacer un inventario de un producto para determinar un consumo según el programa mensual que tiene el área de producción.	Esto es controlado en base al stock de seguridad que nosotros tenemos normalmente se tiene como mínimo el stock de un mes en el almacén un mes de Estado de seguridad sin embargo esta rotación puede variar por el incremento de las ventas para ello es precisamente este stock de seguridad lo que se hace es en la planificación se considera el plan de ventas contra el stock actual y la cobertura mínima que son 60 días mes actual más un mes de stock de seguridad esos son los 3 puntos que se tienen en cuenta para determinar la rotación de los inventarios.	Nosotros monitoreamos eso a medida que volvemos a realizar el inventario de ese producto ajustado de un próximo consumo según el programa de plan mensual de producción según eso volvemos a tomar nuevamente el código que se ajustaron para ver si la diferencia está creciendo en eso puede ser un error de consumo que sea ajustado o puede ser también un mal ingreso.
	¿Qué filtros pasan para realizar el inventario?	Una persona realice el inventario por la mañana y que otra persona realice un inventario del mismo por la tarde diferentes personas para constatar que el primero coincida con el segundo hacen como que ese filtro para hacer un correcto inventario.	Se realiza el conteo por cada paleta que se tiene del producto se paletiza por tonelada entonces es un poco más sencillo el conteo de los productos cada producto no se mezcla con otro es decir que cada uno tiene una posición dentro del almacén en base a las paletas asignadas.	El tema de las ubicaciones que para nosotros es básico que un producto tenga su ubicación en el sistema físicamente se encuentren y lo otro es que ese producto no tenga rotación o movimiento en ese preciso momento de la toma un producto para una toma de inventario lógicamente tiene que estar los productos en movimientos tienen que estar estáticos físicamente y el sistema para que para que de esa forma se puede hacer un cruce exacto y saquemos la realidad la diferencia real no equivocarnos en un error de ajuste.

Indicador: Tiempo de vida de los insumos

En la Tabla 13 se presentan las respuestas dadas por los entrevistados en relación al Indicador 10: Tiempo de vida de los insumos.

Tabla 13

Respuesta Indicador 10

INDICADOR	PREGUNTA	RESPUESTAS		
		EN1	EN2	EN3
Tiempo de vida de los insumos	¿Cómo controlan el tiempo de vida de los insumos?	Se soporta bastante con el ERP que tienen actualmente la empresa que es el SAP cuando ingresa un producto entiendo que registran la fecha de vencimiento al sistema y entiendo que cuando quieren hacer un despacho o un picking para la salida de un producto el sistema indica cual es el lote más próximo para vencer para que este producto salga para hacer despachado y se quede el producto que tiene más vigencia.	Cuando los productos ingresan físicamente al almacén en el sistema se determina el lote, la fecha de producción y la fecha de vencimiento de los productos entonces, nuestro sistema envía mensajes automáticos para productos próximos a vencer estos mensajes nos envía nuestra área de calidad y en base a ello se determina el consumo igual son 2 cosas los productos tienen que ingresar mínimo con 18 meses de vencimiento y cuando hay un producto que está por vencer todos los productos que están primeros por vencer son los que se consume en primer lugar utilizando el método PEPS.	Está controlado normalmente por 180 días en el caso de los productos terminados que nosotros fabricamos y en el caso de los insumos que nos trae el proveedor o está 1 a 2 años después de su fecha de producción

Indicador: Cronograma de inventarios

En la Tabla 14 se presentan las respuestas dadas por los entrevistados en relación al Indicador 11: Cronograma de inventarios.

Tabla 14

Respuesta Indicador 11

INDICADOR	PREGUNTA	EN1	RESPUESTAS	
			EN2	EN3
Cronograma de inventarios	¿Cómo establecen un cronograma interno de inventarios?	Entiendo que debido a la criticidad del producto ven que producto está teniendo bastantes problemas de inventarios basado al producto y también al costo del producto que es muy importante tener bien controlado los insumos que cuesten bastante alto que no podrían perderse tampoco tienen que estar identificado basado en el valor, en la rotación que tanto se despacha y las incidencias que pasa también.	Los inventarios que se realizan son de manera continua es decir cada semana precisamente para regularizar las diferencias de inventario que pueda haber y tener un mayor control en lo que pueda hacer la rotación de inventario.	Establecido por las certificaciones ABC el producto A tiene una rotación de toma por cada mes cada mes es el que tiene mayor valor estamos volviendo a tomar en el caso de productos B cada 2 meses y en el caso del producto C cada 3 meses.

Indicador: Cuidado de los bienes en almacén

En la Tabla 15 se presentan las respuestas dadas por los entrevistados en relación al Indicador 12: Cuidado de los bienes en almacén.

Tabla 15

Respuesta Indicador 12

INDICADOR	PREGUNTA	RESPUESTAS		
		EN1	EN2	EN3
Cuidado de los bienes en almacén	¿Qué protocolos tienen para el cuidado de sus productos en almacén?	Tener el almacén ordenado y limpio, bien embalado, bien sujeto las paletas con un adecuado apilamiento es lo que tienen que hacer para tener el producto bien cuidado.	El almacén ésta distribuido mediante racks cada posición tiene asignado cierto producto Asimismo hay una diferenciación entre cuatro productos los productos peligrosos los productos líquidos los productos secos y los productos refrigerados cada uno tiene distintas posiciones dentro de su almacén diferenciadas y cada uno tiene un control diferente es decir los productos refrigerados tienen que estar en una temperatura de 2 a 8 °C, los productos peligrosos líquidos y en polvo tienen que estar en diferentes posiciones dentro del almacén y no pueden mezclarse.	Nosotros más que protocolo tenemos las auditorías internas que realiza el área de aseguramiento de la calidad por el Dr. Samuel, mensualmente siempre nos solicitan nuestros check list de limpieza, nuestros check list de recepción de productos e insumos que nos trae el proveedor que es el FA13 y lo mismo también del transportista.

Indicador: Disponibilidad de las materias primas

En la Tabla 16 se presentan las respuestas dadas por los entrevistados en relación al Indicador 13: Disponibilidad de las materias primas.

Tabla 16

Respuesta Indicador 13

INDICADOR	PREGUNTA	RESPUESTAS		
		EN1	EN2	EN3
Disponibilidad de las materias primas	¿Cómo confirma la disponibilidad de las materias primas para sus proyectos?	Se basan en el ERP que tienen actualmente que ayudan mucho a los inventarios que previamente hemos indicado, entienden que así garantizan la disponibilidad a esa materia prima para la fabricación o proyectos que tengan en adelante creo que el sistema es de gran ayuda para eso les ayudan para confirmar la disponibilidad, tiene que estar eso, pero bien actualizado para que puedan este dar una veracidad a lo que se está indicando.	La disponibilidad de los productos es determinada en base al stock actual que nosotros tengamos ya sea físico o por sistema el primer filtro que se tiene para los diferentes proyectos es el stock en el sistema sin embargo esto es validado automáticamente por el stock físico para poder tener una mayor noción de la disponibilidad de la materia prima.	Normalmente para confirmar que están disponibles tenemos la materia prima es primero porque control de calidad realiza la conformidad de que el producto pueden ser almacenado y puede ser consumido para producción del caso en los insumos en el caso de productos terminados.

Indicador: Productividad de despachos de almacén a los clientes

En la Tabla 17 se presentan las respuestas dadas por los entrevistados en relación al Indicador 14: Productividad de despachos de almacén a los clientes.

Tabla 17

Respuesta Indicador 14

INDICADOR	PREGUNTA	EN1	RESPUESTAS	
			EN2	EN3
Productividad de despachos de almacén a los clientes	¿Cómo miden la productividad de despachos a su cliente?	El área de almacén tiene su área de distribución tienen sus propios indicadores, pero creo que la única manera de poder controlar, ver la productividad deben medirse y la única forma es colocando un indicador para ver cómo van.	Esto es medido por los tiempos de respuesta a los pedidos que nos hagan los clientes esto más que nada se ve reflejado en los indicadores de atención al cliente que sí es un precisamente un producto que lo han pedido con antelación y hay mayor fluidez en el tiempo de respuesta sin embargo hay pedidos que los clientes solicitan con mucha urgencia pero sin embargo también se tiene la política de que estos tienen que ser atendidos en máximo 24 horas sin embargo puede haber puntos en los que no haya stock y estos afectan a nuestro indicador de despacho.	Se ve reflejado en los indicadores de atención al cliente que sí es un precisamente un producto que lo han pedido con antelación y hay mayor fluidez en el tiempo de respuesta

Indicador: Almacenaje de productos

En la Tabla 18 se presentan las respuestas dadas por los entrevistados en relación al Indicador 15: Almacenaje de productos.

Tabla 18

Respuesta Indicador 15

INDICADOR	PREGUNTA	RESPUESTAS		
		EN1	EN2	EN3
Almacena-je de productos	¿Cuáles son las actividades establecidas para la elaboración del producto?	<p>Primero es la recepción del producto entiendo que se almacena luego producción genera un orden de producción un producto y que esa orden de producción llega almacén para que almacén pueda hacer el picking al despacharlo entregarle los productos que necesita en las cantidades que necesitan y hacen un despacho interno entre almacén y producción para que este acordado cuando producen para que inicie la fabricación claro que previamente también hacen un análisis del producto que vengan se produce cuando llegan también cuando estaba guardado que eso está bien un poco más posteriormente retornó pero el término retorno y almacén que también es preparado para poder ser despachados también entiendo que pasa por calidad para mostrar productos terminados para que lo libere calidad y que este conforme y esté listo para el despacho.</p>	<p>En si todo el flujo inicia desde el requerimiento del área de ventas, el área de ventas solicita al área de planificación los productos que va a requerir mensualmente, el área de planificación realiza la explosión de materiales para ver los requerimientos actuales versus los stock, luego de ello el área de logística realiza la gestión de compras previo a la evaluación de la explosión de materiales, el producto llega al almacén en el tiempo establecido, el almacén lo recepciona y realiza el abastecimiento al área de producción para que finalmente ellos puedan fabricar el producto y lo puedan distribuir.</p>	<p>Primero de que sigamos el flujo de almacén, almacén recibe los insumos para fabricar, previamente planeamiento tiene un programa de producción, ellos saben los insumos que van a hacer comprados, luego le envían a logística y realizan las coordinaciones respectivas para que puedan traer los insumos una vez que llega a almacén ellos ingresan la mercadería al sistema luego pasa por control de calidad para su verificación ellos se encargan de autorizar si esta apto para ser consumido almacén acondiciona la mercadería colocando la etiqueta de código de barras y también su rotulo para ser guardado en la ubicación que el sistema le este designado a ese insumo ingresado, posteriormente el área de abastecimiento de producción se encarga de realizar el picking y el picking está basado por la fórmula que el cliente le da a la empresa, de los insumos que va producir que va considerar para su producción, finalmente cuando producción termina su proceso de elaboración de producto terminado nuevamente regresa a almacén con una verificación de control de calidad para que pueda ser despachado directamente al cliente o también almacenando según sea el caso. Ingresar por almacén y sale por almacén.</p>

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Limitaciones

Durante el desarrollo de la presente investigación se presentaron diversas limitaciones. La primera fue la pandemia que afectó a realizar las actividades como antes, como en este caso que no permitió el desarrollo de entrevistas presenciales con mayor personal de la compañía, como por ejemplo los gerentes de cada área de la empresa. La segunda fue por el corto tiempo al realizar el trabajo que limitó el acceso a contar con más información, fue un rol importante debido a que se tuvo que agilizar el proceso de la elaboración y corrección del trabajo, lo cual impidió que exista un análisis a mayor profundidad. No obstante, pese a las limitaciones indicadas, se pudo realizar un buen trabajo con diversas estrategias que permitieron establecer los objetivos de investigación.

4.2 Discusión

Conforme a la interpretación conseguida por el instrumento aplicado de guía de entrevista semiestructurada, se puede comentar que en la presente investigación se tuvo como resultado que la gestión logística es importante en una empresa avícola. Se analizaron diversos trabajos de investigación con variables similares a la presente a fin de contrapesar el resultado alcanzado en este estudio.

Se revisó la tesis de Brasales (2018), en su investigación: “La Gestión logística y la competitividad en el sector florícola” donde comenta que la compañía estudiada no cuenta con un plan de gestión logístico diseñado, que no se tiene específicamente definidas las etapas del proceso productivo que realiza la empresa y mucho menos se

conoce individualmente los tiempos de cada actividad en cada una de las etapas. Por ello, concluyo que se debe programar un modelo de gestión logístico en la empresa para que sirva de guía explicativa de todos los procesos y las actividades diarias, para tomar la mejor alternativa de decisión. De igual modo, en la presente investigación también se comenta que la aplicación eficiente de la gestión logística ayuda a las empresas a mantener un mejor control de sus productos desde que realizan el planeamiento de la compra hasta terminar el producto final y realizar el despacho. Por ello, es importante contar con procesos logísticos establecidos en la empresa.

Goyzueta (2018), presento su trabajo de investigación titulada: Análisis de la gestión logística de la empresa de transportes Elio S.A.C. para la formulación de una propuesta de mejora, Arequipa 2017 en donde concluyó que la empresa no lleva a cabo un adecuado procedimiento de compras, ya que no se cuenta con un manual de selección, evaluación y reevaluación de proveedores, ni tampoco con un manual de procedimiento de compras, realizando el proceso de compras de manera empírica sin realizar una evaluación adecuada de las fuentes de aprovisionamiento. A diferencia de este estudio, en la presente investigación es todo lo contrario se tiene un adecuado control de proveedores, teniendo un proceso que incluye documentación y muestras del proveedor a evaluar para de acuerdo con su evaluación, si es positiva es considerado dentro de la base maestra de la empresa entrevistada.

Bello (2017), en su investigación titulada: Relación entre gestión logística y la productividad de la unidad de gestión educativa local de huari (2017) concluyó que es fundamental la importancia que se debe tener en el control de la gestión logística, debido a mantener un adecuado control de los bienes o materiales que se adquiere es una parte

fundamental para mantener un adecuado manejo logístico. De igual manera la compañía entrevistada si aplica sus recursos para el control de su operatividad logística, puesto que tienen un ERP SAP que le permite tener un control de su inventario y de los bienes que tienen en la empresa. Adicional a los controles que se hacen de manera física por los colaboradores para tener un verdadero control en el sistema que se maneja.

Cepeda (2021), realizó la investigación titulada: Control de inventarios de logística inversa en los centros de distribución de alimentos perecibles el cual concluyó que no se aplica un adecuado manual de procedimientos para el control interno de inventario de logística, cada centro de distribución efectúa el control de diferente forma. A diferencia de este estudio, la compañía que se entrevistó si tiene un mejor manejo del control de inventarios los cuáles están establecidos por la clasificación de los productos ABC de mayor rotación y mayor costo hasta los que no tienen mucho movimiento, incluyendo un inventario a inicios del día y finalizando las actividades para ingresar una correcta información dentro del sistema.

De La Hoz & Martinez (2017), realizó la investigación titulada Gestión Logística y Competitividad en Pymes del Sector de operadores logísticos del departamento del Atlántico, el cual concluyó que, en el proceso logístico, se centra el éxito de una estructura empresarial, la reducción de costos y el bienestar de las necesidades de sus clientes. De igual manera la compañía entrevistada si aplica estos puntos importantes para mejorar como empresa de manera que siempre cada año trazan metas para que puedan ver sus mejoras y fortalezas dentro del proceso logístico.

4.3 Implicancias

En un enfoque práctico, la presente investigación contribuiría de manera positiva al crecimiento y conocimiento de la organización entrevistada, puesto que se pudieron describir las características de la gestión logística y con ello demostrar la importancia que esta tiene en una empresa avícola, pues le permite tener las herramientas suficientes para proceder con su negocio eficientemente al tener al área de calidad que se encarga del control de calidad de sus productos finales, además de evaluar las muestras enviadas para la aprobación de nuevos proveedores a través de la homologación que se realiza en la empresa, adicional a ello tienen un ERP que es el SAP que es una herramienta de mayor control dentro de sus operaciones, teniendo un procedimiento eficiente de inicio a fin. Por último, es importante mencionar que los colaboradores que participaron de la entrevista tienen años de experiencia realizando sus actividades como también información de gran valor, sin embargo, se pudo evidenciar que en algunos casos no conocían al detalle lo relacionado con el control de inventarios en la empresa, pero tenían una idea global de cómo se manejaban. Por ello, esta investigación puede ser ocupada como herramienta para compartir conocimiento relacionado a las características de la gestión logística.

Desde un punto de vista teórico, esta investigación pudo reflejar las semejanzas y diferencias respecto a los antecedentes y teorías relacionadas a la gestión logística, con las operaciones que en la actualidad realiza la empresa avícola entrevistada.

Asimismo, la investigación llevada a cabo puede ser aplicada en otras organizaciones, puesto que la gestión logística es un tema bastante extenso, importante y sugerente para investigar. La presente tesis está enfocada en el rubro de las empresas

avícolas, sin embargo, se puede emplear a compañías de diversos rubros, siempre que se considere el objetivo de comparar la recabado de la teoría de la gestión logística, con lo que sucede a diario dentro de una organización.

4.4 Conclusiones

De acuerdo a lo analizado en los resultados de la entrevista realizada a los colaboradores de una empresa avícola, se obtuvieron diversas conclusiones en función a los objetivos planteados.

En primer lugar, se concluye que, al conocer y aplicar correctamente las características de la gestión logística en una empresa avícola, se verá reflejado con una reducción en sus costos a la hora de gestionar las compras correctamente. Asimismo, se tendrá a detalles todos los procesos desde la colocación de la orden de compra hasta la entrega del producto a la empresa en el tiempo correcto, sin llegar a afectar las ganancias, ni la correcta operatividad que viene dando la empresa.

En segundo lugar, se puede describir que la correcta gestión del área de compras permite tener abastecida mes a mes los productos requeridos para la venta. Esto gracias a la coordinación previa que se realiza cada inicio de mes, el área de planeamiento y el área de compras para organizarse y cumplir con las compras requeridas mensual o trimestral de acuerdo a la situación del inventario que maneja la empresa. Así poder realizar los pedidos con anticipación y no quedarse fuera de stock.

En tercer lugar, el área de compras se encarga de llevar una correcta relación con los proveedores manteniendo una constante comunicación, evaluaciones para mantener la calidad de los productos y de los tiempos de respuesta. Asimismo, solicitando los pedidos

que sean requeridos para cumplir con los requerimientos de la empresa en el tiempo estimado y sin ningún producto no conforme. Todo ello de acuerdo a una disponibilidad por parte del proveedor y su eficiente relación que mantiene con la empresa.

En cuarto lugar, se puede describir que la correcta gestión de inventarios de la empresa se basa a diversos mecanismos para controlar su inventario, uno de ellos es teniendo un inventario físico que realizan de acuerdo a la familia de productos que tiene mapeado con la clasificación de los productos ABC de mayor rotación y mayor costo, además de hacer un inventario al inicio de la mañana y al final del día, y de acuerdo a ello se hace un cruce de información con el sistema SAP donde registran y controlan todo lo que ingresa y se guarda en el almacén. A fin de llevar un control de los productos que están disponibles. Llevando de esa manera una revisión previa a la salida de los productos antes de salir a despacho para entrega.

Finalmente, se puede identificar la gestión en distribución y almacén en la empresa que es organizada de acuerdo a cada producto que es almacenado ya que son diferentes y tienen un especial cuidado en base a la temperatura, a la limpieza y al acercamiento a otras. Por ello a la hora de distribuir se necesita de un cuidado, un almacenamiento y embalado correcto para prevenir que el producto final se vea afectado. Sin embargo, la empresa avícola entrevistada al tener esos requerimientos como prioridad, a la hora de la atención de los ingresos de containers de importación que son mayormente recurrentes en ingresar a almacén presentan una demora en la descarga provocando sobrecostos en el tiempo de espera de la cuadrilla, falsos fletes y stand by por transporte. Aún están en proceso de adaptabilidad y mejora en este punto, al final estos sobrecostos se suman al valor del producto antes del precio de venta final.

4.5 Recomendaciones

En base a lo analizado en los resultados de la entrevista realizada a los colaboradores de una empresa avícola, se redactaron diversas recomendaciones a tomar en cuenta por futuros investigadores y la compañía entrevistada.

En primer lugar, se recomienda a las empresas avícolas tener el conocimiento y saber aplicar correctamente las características de la gestión logística a fin de obtener mayores beneficios como el logro de reducir los costos, tener mejores tiempos de entrega del producto final, contar con el producto a tiempo. Asimismo, se sugiere a la empresa entrevistada el mantener los procesos que están bien estructurados dentro de cada área, de igual manera buscar siempre una mejora continua para el bien de la empresa.

En segundo lugar, se recomienda a la empresa avícola entrevistada el continuar con su eficiente control de compras que es el punto fundamental que tienen en base a su requerimiento y vienen haciendo de manera correcta para futuros pedidos.

En tercer lugar, mantener sus procedimientos para la evaluación y elección de proveedores con estándares de calidad, de esa forma tiene mayor confiabilidad en sus productos abastecidos con la garantía de tener un correcto producto final. Con ello mantienen su buena reputación y manteniendo una imagen impecable para sus clientes finales.

En cuarto lugar, se recomienda a las empresas avícolas contar con una correcta gestión de inventarios, ya que se necesita mantener un control de la totalidad que se tiene en productos a despachar, conocer que productos tienen y hace falta para la correcta atención a sus clientes. Asimismo, saber cuánto es el tiempo de duración de su inventario

y como organizar de acuerdo a sus productos importantes y de mayor rotación. A fin de evitar pérdidas innecesarias. Se sugiere a la empresa entrevistada el continuar con sus controles al inventario, pues eso es lo que le permite tenerse organizados con la rotación de productos y con las compras a realizar por el área de compras.

En quinto lugar, se recomienda a la empresa avícola entrevistada el empezar a tomar acciones con la atención de las descargas de los containers, pues estos generan sobrecostos además que pueden afectar con otras atenciones de proveedores locales generando reclamos por falta de atención, y que procedan a irse, y no se realice la entrega correspondiente en su momento causando demoras y otros sobrecostos directos con sus clientes.

REFERENCIAS

Avila (2017). La gestión logística y su influencia en el valor ganado en los proyectos de edificación en la selva peruana de una empresa constructora de Lima metropolitana, Universidad Ricardo Palma.

Arvis et al., (2011). Arvis, JF, Carruthers, R., Smith, G., Willoughby, C., 2011. Conectando el desarrollo sin litoral Países a mercados: corredores comerciales en el siglo XXI. El Banco Mundial, Washington corriente

Bello Asencios, Y. (2017). Relación entre gestión logística y la productividad de la unidad de gestión educativa local de huari (2017), Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

Bowersox, Closs y Cooper (2007). Administración y Logística de La Cadena de Suministro - (UTLB (Ed.); Segunda Ed).

Bazalar Rojas, R. A., & Laveriano Borda, N. L. (2018, February 14). Mejora en la gestión de la cadena logística integral de mercancías internacionales en Savar Corporación Logística. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Perú. doi:
<https://doi.org/10.19083/tesis/624147>

Beamon, BM, 1998. Diseño y análisis de Supply Chain: Modelos y métodos. Internacional Revista de economía de la producción (55), 281 - 294.

Barrangou, R., Horvath, P., Jinek, M., Chylinski, K., Fonfara, I., Hauer, M., ... Summary, R. (2014). gestión de proveedores, introducción en la metodología itil en las cadenas de abastecimiento. cell, 151(4), 1–46. <https://doi.org/10.1016/j.cell.2009.01.043>

Banco Interamericano de Desarrollo, 2012. Análisis, Estrategia e Instrumentos para el Mejoramiento de la Logística de Cargas y la Facilitación del Comercio en Mesoamérica. Mimeo, Washington DC.

Brasales Panchi, S. (2018). La Gestión logística y la competitividad en el sector florícola, en la Universidad técnica de Ambato.

Cepeda Nuñez, M. (2021). Control de inventarios de logística inversa en los centros de distribución de alimentos perecibles, Universidad Laica Vicente Rocafuerte.

(Council of Supply Chain Management Professionals, 2000). Consejo de Profesionales de la Gestión de la Cadena de Suministro, 2010. Término del glosario

De La Hoz & Martinez (2017). Gestión Logística y Competitividad en Pymes del Sector de operadores logísticos del departamento del Atlántico, Universidad de la Costa, CUC.

Engman, M., (2005). El impacto económico de la facilitación del comercio. Política comercial de la OCDE Wor Rey Documento 21, Publicaciones

Frankel, EG, (1999). The Economics of Total Trans ocean - Gestión de la cadena de suministro oceánica. Revista Internacional de Economía Marítima (1), 61 – 69

Goyzueta Leandro, C. (2018). Análisis de la gestión logística de la empresa de transportes Elio S.A.C. para la formulación de una propuesta de mejora, Arequipa 2017 Universidad Tecnológica del Perú facultad de Administración y Negocios.

Gomez Aparicio Juan Miguel. (2013). - Gestion Logistica Y Comercial (UTLB (Ed.); Quinta Ed).

Hummels, D., Schaur, G., (2009). Cobertura de la volatilidad de los precios mediante el transporte rápido. NBER trabajando Papeles 15154, Oficina Nacional de Economic Research, Inc

Hoekman, B., Nicita, A., 2008. Política comercial, costos comerciales y comercio de países en desarrollo. los Mundo Banco, Serie de documentos de trabajo sobre investigaciones sobre polí

Humberto Ñaupas Paitan, et. al. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis. (EDU (Ed.); Quinta Ed).

Kaplinsky, R., Morris, M., 2000. Un manual para la investigación de cadenas de valor. Instituto de Estudios de desarrollo, Sussex

Libro- Metodología De La Investigacion Las Rutas Cuantitativa Cualitativa y mixta (Spanish Edition) (2018, McGraw-Hill Interamericana De España (UTLB (Ed.); Quinta Ed).

Ramírez Mora, J. (2018). Diseño de una metodología de medición del impacto de la gestión logística de distribución en una empresa mayorista comercializadora de combustible, Universidad Militar Nueva Granada.

Revista Perú Retail (2018), <https://www.peru-retail.com/peru-sector-retail-2018/>

Roberto Hernandez- Sampieri y Christian Paulina Mendoza Torres. (2018).

Vicente Lora, J. (2016). Gestión logística y el nivel de eficiencia de gestión de abastecimiento de productos de consumo masivo en los supermercados de Mendoza Argentina, Universidad San Andrés Argentina.

Urday & cebreros (2017). La gestión logística y su influencia en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias equipos y

herramientas del distrito de Puente Piedra, Universidad San Ignacio de Loyola.

Mora Garcia Luis Anibal. (2010). Gestion Logística Integral (ECOE (Ed.); Quinta Ed).

Luque Apaza, M. (2019). La gestión logística y su relación con la productividad laboral de los trabajadores en caja rural de ahorro y crédito los andes de la ciudad de puno – periodo 2017. Universidad Nacional del Altiplano Puno, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas.

Umaña, H., Fernanda, M., Gómez, O., Carlos, J. (2006). modelo para la gestión de proveedores utilizando ahp difuso.

Vicente, L. (2016). Gestión logística y el nivel de eficiencia de gestión de abastecimiento de productos de consumo masivo en los supermercados de Mendoza Argentina. (Tesis de maestría). Universidad San Andrés. Argentina.

Quiala-Tamayo, Luis Enrique, Fernández-Nápoles, Yadira, Vallín-García, Antonio E., Lopes-Martínez, Igor, Domínguez-Pérez, Fabián, & Rey, Yaimet Calderio-. (2018). Una nueva visión en la gestión de la logística de aprovisionamientos en la industria biotecnológica cubana. Vaccimonitor, 27(3), 93-101. Recuperado en 25 de agosto de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-028X2018000300003&lng=es&tlng=es.

ANEXOS

Matriz de Consistencia

“Análisis de la gestión logística en una empresa avícola del distrito de Ate Vitarte, lima 2021”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			METODOLOGÍA	
		VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES		
¿Cuáles son las características de la Gestión logística en una empresa avícola del distrito de Ate Vitarte, Lima 2021?	Describir las características de la Gestión logística en una empresa avícola del distrito de Ate Vitarte, Lima 2021.	Gestión Logística	Gestión de compras	Colocación de pedidos	Enfoque de la investigación: El enfoque de investigación es Cualitativo	
				Calidad y volumen de compra		
Procesos de planificación de compras	Nivel de estudio: Descriptivo					
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS					Diseño de estudio: No experimental - Transversal
¿Cómo se desarrolla la gestión de compras en una empresa avícola del distrito de Ate Vitarte, Lima 2021?	Describir como se desarrolla la gestión de compras en una empresa avícola del distrito de Ate Vitarte, Lima 2021.		Gestión de Proveedores	Evaluación a los proveedores	Tipo: Básica	
				Selección de proveedores		
		Acciones a tomar de los procesos de despacho de proveedores				

			Medición del cumplimiento de proveedores	Técnica: Entrevista
¿Cómo funciona la gestión de proveedores en una empresa avícola del distrito de Ate Vitarte, Lima 2021?	Identificar cómo funciona la gestión de proveedores en una empresa avícola del distrito de Ate Vitarte, Lima 2021.		Control de inventario	Instrumento: guía de Entrevista
			Rotación de inventarios	Población: 70 trabajadores de una empresa avícola
¿Cómo se desarrolla la gestión de inventarios en una empresa avícola del distrito de Ate Vitarte, Lima 2021?	Describir cómo se desarrolla la gestión de inventarios en una empresa avícola del distrito de Ate Vitarte, Lima 2021.		Tiempo de vida de los insumos	
			Cronograma de inventarios	
¿Cómo funciona la gestión en distribución y almacén en una empresa avícola del distrito de Ate Vitarte, Lima 2021?	Identificar el funcionamiento de la gestión en distribución y almacén en una empresa avícola del distrito de Ate Vitarte, Lima 2021.		Cuidado de los bienes en almacén	Muestra: 3 responsables de la gestión logística en una empresa avícola
			Disponibilidad de las materias primas	
			Productividad de despachos de almacén a los clientes	
			Almacenaje de productos	

Fuente: Elaboración propia

Instrumento: Entrevista Semiestructurada

GUIA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA LOS EJECUTIVOS DE LA EMPRESA ILENDER PERU S.A. DE ATE VITARTE

Buenos días / tardes, mi nombre es Omar Espejo Velezmoro, soy Bachiller de la carrera de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Privada del Norte. Gracias por aceptar ser parte de esta entrevista que busca determinar el análisis de la gestión logística en una empresa avícola del distrito de Santa Clara, Lima 2021

Preguntas Introdutorias

1. ¿Cuál es su nombre completo?
2. ¿Qué cargo desempeña en la empresa?
3. ¿Cuál es el tiempo que usted trabaja en la empresa?

Preguntas de Gestión de Compras

1. ¿Cuál es el proceso sobre la colocación de los pedidos a los proveedores?
2. ¿Cómo controlan la calidad de los pedidos generados por el área de compras?
3. ¿Cómo determinan el volumen de compras mensuales para cada producto?
4. ¿Cuáles son los criterios para la selección de proveedores?
5. ¿Quiénes son los responsables para la planificación de compras?
6. ¿Cuál es la documentación para el proceso de compras?

Preguntas de Gestión de Proveedores

1. ¿Cómo evalúan la eficiencia de sus proveedores?
2. ¿Realizan auditorías a sus proveedores? ¿Qué tipos?
3. ¿Qué procedimiento tienen cuando un proveedor despacha un producto no conforme?
4. ¿Qué impacto tienen las medidas de control sobre los despachos?
5. ¿Realizan alguna medición sobre el cumplimiento de sus proveedores?

Preguntas de Gestion de Inventarios

1. ¿Cuáles son las actividades establecidas para el control de sus inventarios?
2. ¿Qué medidas establecen de encontrar diferencias de productos en sus inventarios?
3. ¿Cómo monitorean la rotación de inventarios?
4. ¿Qué filtros pasan para realizar el inventario?
5. ¿Cómo controlan el tiempo de vida de los insumos?
6. ¿Cómo establecen un cronograma interno de inventarios?

Preguntas de Gestión en distribución y almacenes

1. ¿Qué protocolos tienen para el cuidado de sus productos en almacén?
2. ¿Cómo confirma la disponibilidad de las materias primas para sus proyectos?
3. ¿Cómo miden la productividad de despachos a su cliente?
4. ¿Cuáles son las actividades establecidas para la elaboración del producto?

Cierre de la entrevista

Muchas gracias por su colaboración en esta entrevista, que tenga buen día.

Validación de instrumento por juicio de expertos

Experto 1: Mg. Dany Requejo Granados

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondientes al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes: MA= *Muy adecuado* / BA= *Bastante adecuado* / A= *Adecuado* / PA= *Poco Adecuado* / NA = *No adecuado*

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

PREGUNTAS ITEMS	VALORACIÓN					OBSERVACIONES
	MA	BA	A	PA	NA	
Preguntas Introductorias		X				
1. ¿Cuál es su nombre completo?		X				
2. ¿Qué cargo desempeña en la empresa?		X				
3. ¿Cuál es el tiempo que usted trabaja en la empresa?		X				
Preguntas de Gestión de Compras						
1. ¿Cuál es el proceso sobre la colocación de los pedidos a los proveedores?		X				
2. ¿Cómo controlan la calidad de los pedidos generados por el área de compras?		X				
3. ¿Cómo determinan el volumen de compras mensuales para cada producto?		X				
4. ¿Cuáles son los criterios para la selección de proveedores?		X				
5. ¿Quiénes son los responsables para la planificación de compras?		X				
6. ¿Cuál es la documentación para el proceso de compras?		X				
Preguntas de Gestión de Proveedores						

1. ¿Cómo evalúan la eficiencia de sus proveedores?		X				
2. ¿Realizan auditorías a sus proveedores? ¿Qué tipos?		X				
3. ¿Qué procedimiento tienen cuando un proveedor despacha un producto no conforme?		X				
4. ¿Qué impacto tienen las medidas de control sobre los despachos?		X				
5. ¿Realizan alguna medición sobre el cumplimiento de sus proveedores?		X				
Preguntas de Gestión de Inventarios						
1. ¿Cuáles son las actividades establecidas para el control de sus inventarios?		X				
2. ¿Qué medidas establecen de encontrar diferencias de productos en sus inventarios?		X				
3. ¿Cómo monitorean la rotación de inventarios?		X				
4. ¿Qué filtros pasan para realizar el inventario?		X				
5. ¿Cómo controlan el tiempo de vida de los insumos?		X				
6. ¿Cómo establecen un cronograma interno de inventarios?		X				
Preguntas de Gestión en distribución y almacenes						
1. ¿Qué protocolos tienen para el cuidado de sus productos en almacén?		X				
2. ¿Cómo confirma la disponibilidad de las materias primas para sus proyectos?		X				
3. ¿Cómo miden la productividad de despachos a su cliente?		X				
4. ¿Cuáles son las actividades establecidas para la elaboración del producto?		X				
Cierre de la entrevista						
Muchas gracias por su colaboración en esta entrevista, que tenga buen día.	X					

Evaluado por: Mg. Dany Jimmy Requejo Granados

D.N.I.: 43781178

Fecha: 23/09/2021

Firma:



Mg. Dany Requejo Granados

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Dany Jimmy Requejo Granados con Documentos Nacionales de Identidad N° 43781178, de profesión Administrador de Negocios Internacionales, grado académico Mg. En Docencia e Investigación Universitaria, labor que ejerzo actualmente como Gerente de Operaciones, en la (Empresa / Institución) Vías Marítimas del Pacífico SAC.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento Guía de entrevista semiestructurada, cuyo propósito es identificar y describir las oportunidades de Marketing Digital que se utilizan para la promoción de productos al mercado B2B. Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativo	
	MA (6)	B A (3)	A (1)	PA	N A
Calidad de redacción de los ítems.	6				
Amplitud del contenido a evaluar.	6				
Congruencia con los indicadores.	6				
Coherencia con las dimensiones	6				
Nivel de aporte parcial:				No aporta	
Puntaje total:(máximo 24 puntos)	24				

Apreciación total: (24) puntos

No aporta: ()

Lima, a los 23 días del mes de septiembre del 2021

Apellidos y nombres: Requejo Granados, Dany Jimmy DNI: 43781178

Firma:



Mg. Dany Requejo Granados

Experto 2: Mg. Jimmy Omar Herrera Gutiérrez

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondientes al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio.

Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A= Adecuado / PA= Poco Adecuado / NA = No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

PREGUNTAS	VALORACIÓN					OBSERVACIONES
	MA	BA	A	PA	NA	
ITEMS						
Preguntas Introductorias						
1. ¿Cuál es su nombre completo?	X					
2. ¿Qué cargo desempeña en la empresa?	X					
3. ¿Cuál es el tiempo que usted trabaja en la empresa?	X					
Preguntas de Gestión de Compras						
1. ¿Cuál es el proceso sobre la colocación de los pedidos a los proveedores?	X					
2. ¿Cómo controlan la calidad de los pedidos generados por el área de compras?	X					
3. ¿Cómo determinan el volumen de compras mensuales para cada producto?	X					
4. ¿Cuáles son los criterios para la selección de proveedores?	X					
5. ¿Quiénes son los responsables para la planificación de compras?	X					
6. ¿Cuál es la documentación para el proceso de compras?	X					
Preguntas de Gestión de Proveedores						
1. ¿Cómo evalúan la eficiencia de sus proveedores?	X					
2. ¿Realizan auditorías a sus proveedores? ¿Qué tipos?	X					
3. ¿Qué procedimiento tienen cuando un proveedor despacha un producto no conforme?	X					

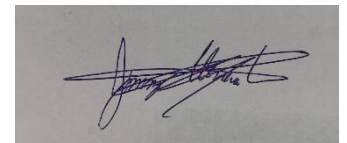
4. ¿Qué impacto tienen las medidas de control sobre los despachos?	X					
5. ¿Realizan alguna medición sobre el cumplimiento de sus proveedores?	X					
Preguntas de Gestión de Inventarios						
1. ¿Cuáles son las actividades establecidas para el control de sus inventarios?	X					
2. ¿Qué medidas establecen de encontrar diferencias de productos en sus inventarios?	X					
3. ¿Cómo monitorean la rotación de inventarios?	X					
4. ¿Qué filtros pasan para realizar el inventario?	X					
5. ¿Cómo controlan el tiempo de vida de los insumos?	X					
6. ¿Cómo establecen un cronograma interno de inventarios?	X					
Preguntas de Gestión en distribución y almacenes						
1. ¿Qué protocolos tienen para el cuidado de sus productos en almacén?	X					
2. ¿Cómo confirma la disponibilidad de las materias primas para sus proyectos?	X					
3. ¿Cómo miden la productividad de despachos a su cliente?	X					
4. ¿Cuáles son las actividades establecidas para la elaboración del producto?	X					
Cierre de la entrevista						
Muchas gracias por su colaboración en esta entrevista, que tenga buen día.	X					

Evaluated by: Mg. Jimmy Omar Herrera Gutiérrez

D.N.I.: 40321572

Fecha: 27/09/2021

Firma:



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Jimmy Herrera Gutierrez, con Documentos Nacionales de Identidad N° 40321572, de profesion, grado academico Mg. , labor que ejerzo actualmente como Docente a Tiempo Completo, en la Universidad Privada del Norte.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validacion el Instrumento Guia de entrevista semiestructurada, cuyo proposito es identificar y describir las oportunidades de Marketing Digital que se utilizan para la promoción de productos al mercado B2B. Luego de hacer las observaciones pertinentes a los items, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (6)	BA (3)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones	X				
Nivel de aporte parcial:	X			No aporta	
Puntaje total:(máximo 24 puntos)	24				

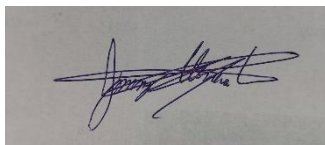
Apreciación total: (24) puntos

No aporta: ()

Lima, a los 27 días del mes de septiembre del 2021

Apellidos y nombres: Herrera Gutiérrez, Jimmy Omar DNI: 40321572

Firma:



Entrevistas Semiestructuradas

Entrevistado 1: Jean Huaroto Justo

GUIA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA LOS EJECUTIVOS DE LA EMPRESA ILENDER PERU. S.A. DE SANTA CLARA.

Buenos días / tardes, mi nombre es Omar Espejo Velezmoro, soy Bachiller de la carrera de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Privada del Norte. Gracias por aceptar ser parte de esta entrevista que busca determinar el análisis de la gestión logística en una empresa avícola del distrito de Santa Clara, Lima 2021

Preguntas Introductorias

4. ¿Cuál es su nombre completo?

Jean Huaroto Justo

5. ¿Qué cargo desempeña en la empresa?

Soy comprador de productos importados

6. ¿Cuál es el tiempo que usted trabaja en la empresa?

Tengo 9 años.

Preguntas de Gestión de Compras

7. ¿Cuál es el proceso sobre la colocación de los pedidos a los proveedores?

Primero previamente estas cantidades que se necesitan comprar es visto por el área de planificación de la demanda, el cual es determinada a raíz de los inventarios a raíz de los planes de compra de los forecast de ventas van a determinar una cantidad necesaria para poder cumplir con los requerimientos de la empresa en este caso hacen la explosión de materiales el área de planificación y nos indican las cantidades que necesitan por cada sku y nos indican la fecha en que necesitarían el producto para poder cumplir con los requerimientos a raíz que sacan la explosión de materiales ya nosotros tenemos una cantidad a necesitar y comenzamos con el tema de la licitación o la cotización a proveedores, esto lo lanzamos mediante una licitación y se podría decir un correo masivo con los proveedores ya previamente identificados se hace la selección de productos y se

empieza a cotizar y se empieza con las primeras ofertas y luego se comienza con la renegociación hasta tener un presupuesto competitivo para la organización y claro este cumpliendo con los tiempos que nosotros requerimos también pues no es así como se colocan los pedidos.

8. ¿Cómo controlan la calidad de los pedidos generados por el área de compras?

La calidad se controla básicamente porque mantenemos una lista maestra de fabricantes aprobados para la organización, antes de comprar previamente evaluamos a los fabricantes que nos van a vender y hacemos unos análisis de por medio, hacemos el análisis de muestras, de pilotos y luego cuando ya los resultados están conformes que esto está bajo la tutela del área de calidad ellos dan la aprobación que ya forman parte de la lista de proveedores aprobados y con esa lista maestra que nosotros cotizamos generamos las compras, no podemos comprar a cualquiera que nos ofrezca así sea un costo competitivo tenemos que basarnos en esta lista maestra para garantizar la calidad del producto eso ya es un análisis previo un trabajo previo del área de calidad que comienza con un análisis de muestras nuevamente hace pilotos con el producto y bueno nos dan la aprobación para que forme parte.

9. ¿Cómo determinan el volumen de compras mensuales para cada producto?

El volumen de compras mensuales esto nace del área de planificación para que determine la cantidad de compras que se necesitarían por mes, para 1 trimestre, 2 trimestres viendo la necesidad y viendo algún inconveniente que ocurrió de repente en la última compra, tal vez podemos adelantar compras, pero en si el volumen como tal lo determinar el área de planificación que hace todo el análisis previo para salir a comprar.

10. ¿Quiénes son los responsables para la planificación de compras?

Actualmente hay una persona que es la planificadora es la señorita Maybee Rivera que se encarga de hacer la planificación de las compras y creo que tiene un practicante que soporta para esas operaciones ellos son el área que bueno entiendo que está bajo el mando del gerente de operaciones.

11. ¿Cuál es la documentación para el proceso de compras?

Una vez que seleccionamos el proveedor colocamos el formato aprobado se le envía el PDF con el detalle de la orden de compra que es lo que necesitamos comprar luego de ver este ya concluido los trámites de selección se le informa que vamos a generar la compra y le formalizamos mediante el formato aprobado y ese formato previamente pasa por un proceso de aprobación de los gerentes por el monto de la compra y todo ello eso es lo que sería la documentación de la orden de compra que se coloca.

Preguntas de Gestión de Proveedores

6. ¿Cómo evalúan la eficiencia de sus proveedores?

Son reevaluados dependiendo como ha sido el comportamiento de los despachos previamente por ejemplo nosotros si un proveedor ha sido previamente su análisis muy bueno se lo evalúa cada 2 años si ha sido bueno un año si ha sido regular cada 6 meses y si no se retira de la lista de maestros de proveedores en caso ha tenido un problema o que realmente impacta en la organización es así como evalúan mediante los formatos de evaluación y reevaluación de proveedores basado en los inconvenientes o buenas acciones que ha hecho durante todo ese despacho.

7. ¿Realizan auditorías a sus proveedores? ¿Qué tipos?

La manera habitual que se ha venido haciendo es visitando los proveedores en sus propios locales haciendo una visita con un check list ya previamente establecido y hacemos las preguntas y solicitamos los sustentos basado en lo que nos responde si nos dicen que cumplen estos procedimientos nosotros pedimos los sustentos, pedimos los formatos donde dicen que apunta o registran sus informaciones hacemos eso, hacemos la visita de la planta y hacemos el recorrido y conocemos un poco más la empresa pero ahora debido a la coyuntura del covid-19 ya no nos está permitiendo visitar las plantas sino de manera virtual estamos haciendo llegar este checklist al proveedor que ellos lo llenen y claro cuando responde ahí deben adjuntar el sustento de lo que están respondiendo y así la calificación se lo hace acá en planta con el soporte del área de calidad en el tema de la calificación a lo que previamente ellos han llenado y si hay una necesidad de hacer una visita virtual también se solicita que sería lo ideal también.

8. ¿Cuáles son los criterios para la selección de proveedores?

Que el proveedor este en la lista maestro de proveedores aprobados que forme parte de esa lista sino no compramos, si hablamos de proceso de preselección para poder seleccionar a los proveedores se podría decir que deben cumplir con las certificaciones que nosotros pedimos como mínimo que son las certificaciones ISO la certificación BPM de buenas prácticas de manufactura deben tener certificaciones, no deben estar con un historial crediticio malo es decir la parte económica el tema de calidad como tal, el tema de los años que están en el mercado y por otro lado está la parte de calidad que están en la misma empresa el mismo área de la empresa analizar su propio producto.

9. ¿Qué procedimiento tienen cuando un proveedor despacha un producto no conforme?

Primero cuando llega un producto no conforme el área de almacén detecta eso ya que lo recibe y notifica tanto a nosotros como a calidad el área de calidad tiene la responsabilidad de analizar el producto o si ya se nota realmente que el producto no conforme a simple vista generan un reporte llamado reporte de no conformidad donde se detalla lo que ha ocurrido, lo que se está evidenciando y este formato se le va a mandar al proveedor a través del área pidiendo el análisis de causa, las acciones correctivas y qué pasó sobre todo para que el producto llegue en esas condiciones a la planta y luego de saber detectar el problema se va tener que hacer sus acciones correctivas y preventivas qué cosas vamos a hacer para que no vuelva a ocurrir eso es cuando llegue el producto no conforme y luego ya vamos analizando qué pasó para que no vuelva ocurrir.

10. ¿Qué impacto tienen las medidas de control sobre los despachos?

A raíz de los reportes no conforme que se van generando para un proveedor se van generando un historial para este proveedor y eso de todas maneras va a señalar al formato al momento que se realice la evaluación de proveedores va a ser parte de este producto no conforme y de todas maneras afecte su calificación y siga elevando su histórico, en el formato se van poniendo que cosa ocurrió con el proveedor y esto afectara a su calificación cuando le toque su evaluación al proveedor.

11. ¿Realizan alguna medición sobre el cumplimiento de sus proveedores?

Sí tenemos indicadores KPIs para el cumplimiento de los proveedores en mi caso que veo la parte de los productos importados entre los KPIs que tenemos para el cumplimiento es los días de nacionalización que se toma los productos, se ve sobrecostos generados, se ve ahorros también en la negociación que sea, condiciones de pago para ayudar a la empresa.

Preguntas de Gestion de Inventarios

7. ¿Cuáles son las actividades establecidas para el control de sus inventarios?

Los inventarios son diarios y rotativos para mantener siempre lo que indica físicamente con lo que se ingresa al sistema, se corrobora esta información de lo que diga el sistema es lo que hay y no haiga justo esas medidas de control de inventarios para poder mantener ese control.

8. ¿Qué medidas establecen de encontrar diferencias de productos en sus inventarios?

Entiendo que hacen el tema de ajustes de inventarios si ven alguna diferencia que no cuadra entre lo físico y lo que está en sistema piden las autorizaciones necesarias para que puedan ajustar esa diferencia para que realmente se replique lo que se tienen en el almacén.

9. ¿Cómo monitorean la rotación de inventarios?

Es monitoreado a través que se vuelve hacer un inventario de un producto para determinar un consumo según el programa mensual que tiene el área de producción.

10. ¿Qué filtros pasan para realizar el inventario?

Una persona realice el inventario por la mañana y que otra persona realice un inventario del mismo por la tarde diferentes personas para constatar que el primero coincida con el segundo hacen como que ese filtro para hacer un correcto inventario.

11. ¿Cómo controlan el tiempo de vida de los insumos?

Se soporta bastante con el ERP que tienen actualmente la empresa que es el SAP cuando ingresa un producto entiendo que registran la fecha de vencimiento al sistema y entiendo que cuando quieren hacer un despacho o un picking para la salida de un producto el sistema indica cual es el lote más próximo para vencer para que este producto salga para hacer despachado y se quede el producto que tiene más vigencia.

12. ¿Cómo establecen un cronograma interno de inventarios?

Entiendo que debido a la criticidad del producto ven que producto está teniendo bastantes problemas de inventarios basado al producto y también al costo del producto que es muy importante tener bien controlado los insumos que cuesten bastante alto que no podrían perderse tampoco tienen que estar identificado basado en el valor, en la rotación que tanto se despacha y las incidencias que pasa también.

Preguntas de Gestión en distribución y almacenes

5. ¿Qué protocolos tienen para el cuidado de sus productos en almacén?

Tener el almacén ordenado y limpio, bien embalado, bien sujeto las paletas con un adecuado apilamiento es lo que tienen que hacer para tener el producto bien cuidado.

6. ¿Cómo confirma la disponibilidad de las materias primas para sus proyectos?

Se basan en el ERP que tienen actualmente que ayudan mucho a los inventarios que previamente hemos indicado, entienden que así garantizan la disponibilidad a esa materia prima para la fabricación o proyectos que tengan en adelante creo que el sistema es de gran ayuda para eso les ayudan para confirmar disponibilidad, tiene que estar eso, pero bien actualizado para que puedan este dar una veracidad a lo que se está indicando.

7. ¿Cómo miden la productividad de despachos a su cliente?

El área de almacén tiene su área de distribución tienen sus propios indicadores, pero creo que la única manera de poder controlar, ver la productividad deben medirse y la única forma es colocando un indicador para ver cómo van.

8. ¿Cuáles son las actividades establecidas para la elaboración del producto?

Primero es la recepción del producto entiendo que se almacena luego producción genera una orden de producción un producto y que esa orden de producción llega almacén para que almacén pueda hacer el picking al despacharlo entregarle los productos que necesita en las cantidades que necesitan y hacen un despacho interno entre almacén y producción para que este acordado cuando producen para que inicie la fabricación claro que previamente también hacen un análisis del producto que vengan se produce cuando llegan también cuando estaba guardado que eso está bien un poco más posteriormente retornó pero el término retorno y almacén que también es preparado para poder ser despachados también entiendo que pasa por calidad para mostrar productos terminados para que lo libere calidad y que este conforme y esté listo para el despacho.

Cierre de la entrevista

Muchas gracias por su colaboración en esta entrevista, que tenga buen día.

Entrevistado 2: Cesar Leandro Aparicio Alban

GUIA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA LOS EJECUTIVOS DE LA EMPRESA ILENDER PERU. S.A. DE SANTA CLARA.

Buenos días / tardes, mi nombre es Omar Espejo Velezmoro, soy Bachiller de la carrera de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Privada del Norte. Gracias por aceptar ser parte de esta entrevista que busca determinar el análisis de la gestión logística en una empresa avícola del distrito de Santa Clara, Lima 2021

Preguntas Introductorias

7. ¿Cuál es su nombre completo?
Cesar Leandro Aparicio Alban
8. ¿Qué cargo desempeña en la empresa?

Asistente de Compras

9. ¿Cuál es el tiempo que usted trabaja en la empresa?
Tengo 2 años

Preguntas de Gestión de Compras

12. ¿Cuál es el proceso sobre la colocación de los pedidos a los proveedores?

Se realiza una explosión de materiales en base a los requerimientos de la producción y en base a ello se realiza una planificación que la cual es analizada por logística en este caso y nosotros nos encargamos de revisar el requerimiento y también la tendencia del mercado con respecto al precio en base a ello compramos los requeridos o un adicional a la cobertura inicial.

13. ¿Cómo controlan la calidad de los pedidos generados por el área de compras?

Cuando realizamos un pedido esté siempre tiene que llegar a nuestros almacenes con un certificado de análisis el cual es validado por nuestra área de calidad. Asimismo, previo a la colocación de la orden de compra nosotros manejamos una lista de proveedores aprobados los cuales nos tenemos que apegar para realizar las compras es decir que los proveedores tienen que estar alineados con los fabricantes que nosotros tenemos homologados.

14. ¿Cómo determinan el volumen de compras mensuales para cada producto?

Esto se realiza en la explosión de materiales de los requerimientos y en base a ello se determina el requerimiento mensual de cada producto sin embargo este requerimiento puede variar en base al incremento de la demanda que puede haber ya que esta explosión de materiales se realizan en los primeros días del mes pero en el transcurso del mes hábil puede haber un incremento de la demanda lo cual puede afectar un poco el volumen de compra entonces siempre se tiene un stock de seguridad y para el mes siguiente se compraría un adicional a lo que se ha consumido para recuperar el stock de seguridad.

15. ¿Quiénes son los responsables para la planificación de compras?

Es una responsabilidad compartida en cierta parte el área de planeamiento se encarga de hacer la explosión de materiales de los requerimientos de producción, pero esta MRP también es evaluado por el área logística que es el segundo filtro nosotros evaluamos el requerimiento mensual y el costo que tenemos actualmente entonces en base a ello se determina si se compra más o se compra menos.

16. ¿Cuál es la documentación para el proceso de compras?

Actualmente se genera una solicitud de pedido que lo hace el área de planificación luego se convierte en una orden de compra la cual es transmitida al proveedor, adicional a ello los documentos que se envía al proveedor son los requisitos de compra por parte de la empresa para que ellos puedan tener en cuenta que son las fichas de sintomatología por el tema del covid-19 y guía de remisión, el certificado de análisis con lo que tiene que venir el producto.

Preguntas de Gestión de Proveedores

12. ¿Cómo evalúan la eficiencia de sus proveedores?

Se determina por 2 cosas primero por el tiempo de respuesta que pueda tener los proveedores en base a los requerimientos urgentes que podamos tener y también en base a los costos más competitivos que nos pueden ofertar.

13. ¿Realizan auditorías a sus proveedores? ¿Qué tipos?

Si se realiza una auditoría de calidad a los proveedores en base a sus procesos, en base a la gestión de calidad que puedan tener los proveedores y esto se realiza en el periodo en que se realiza depende mucho de la calificación que tenga el proveedor sí es muy bueno se realiza cada 2 años si es bueno cada año y si es regular cada 6 meses.

14. ¿Cuáles son los criterios para la selección de proveedores?

Primero se tiene que verificar que el proveedor distribuya productos que sean homologados por la empresa y que nuestra área de calidad haya validado que estos productos son de acuerdo a la calidad de nuestros productos finales que pueden incluirse dentro de la producción de la empresa lo segundo es el costo del producto se hace una evaluación, una licitación en base a los proveedores que tengamos homologados y en base a ello se evalúa el mejor costo y también se va haciendo una ronda de negociación en base a los costos más competitivos.

15. ¿Qué procedimiento tienen cuando un proveedor despacha un producto no conforme?

Cuando se presenta un producto no conforme está reportado directamente por el área de almacén el cual genera un aviso de calidad con este aviso de calidad en nuestra área de control de calidad realiza un reporte del producto no conforme RPNC el cual logística le transmite directamente al proveedor y esto afecta directamente a la evaluación que nosotros tenemos como logística a todos los proveedores afecta directamente a su calificación como proveedor.

16. ¿Qué impacto tienen las medidas de control sobre los despachos?

Para el caso de los despachos de los proveedores este siempre se evalúa que las condiciones en las que envíen los productos sean conformes a lo que estipula en nuestro reglamento de calidad es decir que no tiene que el vehículo con el que es transportado no debe tener ninguna parte defectuosa ni sucia ni contaminadas no tiene que ver cruces de los productos líquidos con secos y tampoco tienen que haber que otros implementos que puedan afectar la inocuidad del producto.

17. ¿Realizan alguna medición sobre el cumplimiento de sus proveedores?

Sí eso es parte de la evaluación que nosotros tenemos a los proveedores el tiempo de respuesta es determinante para ver qué proveedores son más altos para la empresa en el sentido de atender nuestros requerimientos urgentes, se evalúan dos tipos los requerimientos programados y no programados, los requerimientos programados se envían dentro del lead time del que nosotros tenemos estipulado por cada proveedor que en lo mínimo son 7 días pero hay requerimientos no programados en base a los incrementos de las demandas y estos tiene que atenderse máximo 24 horas entonces eso también influye en la medición del cumplimiento de los proveedores.

Preguntas de Gestion de Inventarios

13. ¿Cuáles son las actividades establecidas para el control de sus inventarios?

Son 2 formas que es el inventario físico y el inventario en el sistema en el ERP actual que es el SAP esto se tiene el control del stock de cada uno de los productos que maneja la empresa sin embargo estos tienen que ser validado por inventarios físicos que se realizan de manera constante, pero si hay un personal designado para el control de los inventarios está haciendo constantemente el conteo del stock de los productos.

14. ¿Qué medidas establecen de encontrar diferencias de productos en sus inventarios?

Son reportados directamente a las gerencias correspondientes entre el control más que nada se ve entre la diferencia entre el inventario físico y el inventario en el sistema cuando se reporta ello este es evaluado por la gerencia correspondientes y en base a ello se determina la causa de esta diferencia y la solución es determinada en base a este la raíz de este problema puede realizarse una descarga del sistema o también evaluar si es un excedente, un sobrante y esto puede generar un error.

15. ¿Cómo monitorean la rotación de inventarios?

Esto es controlado en base al stock de seguridad que nosotros tenemos normalmente se tiene como mínimo el stock de un mes en el almacén un mes de Estado de seguridad sin embargo esta rotación puede variar por el incremento de las ventas para ello es precisamente este stock de seguridad lo que se hace es en la planificación se considera el plan de ventas contra el stock actual y la cobertura mínima que son 60 días mes actual

más un mes de stock de seguridad esos son los 3 puntos que se tienen en cuenta para determinar la rotación de los inventarios.

16. ¿Qué filtros pasan para realizar el inventario?

Se realiza el conteo por cada paleta que se tiene del producto se paletiza por tonelada entonces es un poco más sencillo el conteo de los productos cada producto no se mezcla con otro es decir que cada uno tiene una posición dentro del almacén en base a las paletas asignadas.

17. ¿Cómo controlan el tiempo de vida de los insumos?

Cuando los productos ingresan físicamente al almacén en el sistema se determina el lote, la fecha de producción y la fecha de vencimiento de los productos entonces, nuestro sistema envía mensajes automáticos para productos próximos a vencer estos mensajes nos envía nuestra área de calidad y en base a ello se determina el consumo igual son 2 cosas los productos tienen que ingresar mínimo con 18 meses de vencimiento y cuando hay un producto que está por vencer todos los productos que están primeros por vencer son los que se consume en primer lugar utilizando el método PEPS.

18. ¿Cómo establecen un cronograma interno de inventarios?

Los inventarios que se realizan son de manera continua es decir cada semana precisamente para regularizar las diferencias de inventario que pueda haber y tener un mayor control en lo que pueda hacer la rotación de inventario.

Preguntas de Gestión en distribución y almacenes

9. ¿Qué protocolos tienen para el cuidado de sus productos en almacén?

El almacén está distribuido mediante racks cada posición tiene asignado cierto producto Asimismo hay una diferenciación entre cuatro productos los productos peligrosos los productos líquidos los productos secos y los productos refrigerados cada uno tiene distintas posiciones dentro de su almacén diferenciadas y cada uno tiene un control diferente es decir los productos refrigerados tienen que estar en una temperatura de 2 a 8 °C, los productos peligrosos líquidos y en polvo tienen que estar en diferentes posiciones dentro del almacén y no pueden mezclarse.

10. ¿Cómo confirma la disponibilidad de las materias primas para sus proyectos?

La disponibilidad de los productos es determinada en base al stock actual que nosotros tengamos ya sea físico o por sistema el primer filtro que se tiene para los diferentes proyectos es el stock en el sistema sin embargo esto es validado automáticamente por el stock físico para poder tener una mayor noción de la disponibilidad de la materia prima.

11. ¿Cómo miden la productividad de despachos a su cliente?

Esto es medido por los tiempos de respuesta a los pedidos que nos hagan los clientes esto más que nada se ve reflejado en los indicadores de atención al cliente que sí es un precisamente un producto que lo han pedido con antelación y hay mayor fluidez en el tiempo de respuesta sin embargo hay pedidos que los clientes solicitan con mucha urgencia pero sin embargo también se tiene la política de que estos tienen que ser atendidos en máximo 24 horas sin embargo puede haber puntos en los que no haya stock y estos afectan a nuestro indicador de despacho.

12. ¿Cuáles son las actividades establecidas para la elaboración del producto?

En si todo el flujo inicia desde el requerimiento del área de ventas, el área de ventas solicita al área de planificación los productos que va a requerir mensualmente, el área de planificación realiza la explosión de materiales para ver los requerimientos actuales versus los stock, luego de ello el área de logística realiza la gestión de compras previo a la evaluación de la explosión de materiales, el producto llega al almacén en el tiempo establecido, el almacén lo recepciona y realiza el abastecimiento al área de producción para que finalmente ellos puedan fabricar el producto y lo puedan distribuir.

Cierre de la entrevista

Muchas gracias por su colaboración en esta entrevista, que tenga buen día.

Entrevistado 3: Renato Flores Alvarez

GUIA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA LOS EJECUTIVOS DE LA EMPRESA ILENDER PERU. S.A. DE SANTA CLARA.

Buenos días / tardes, mi nombre es Omar Espejo Velezmoro, soy Bachiller de la carrera de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Privada del Norte. Gracias por aceptar ser parte de esta entrevista que busca determinar el análisis de la gestión logística en una empresa avícola del distrito de Santa Clara, Lima 2021

Preguntas Introductorias

10. ¿Cuál es su nombre completo?

Renato Flores Alvarez

11. ¿Qué cargo desempeña en la empresa?

Asistente de Almacén

12. ¿Cuál es el tiempo que usted trabaja en la empresa?

Tengo 5 años en la empresa.

Preguntas de Gestión de Compras

17. ¿Cuál es el proceso sobre la colocación de los pedidos a los proveedores?

Primero planificación se encarga de realizar la cantidad estimada de la compra según el inventario que maneja la empresa basándose en ello, lo transmite a logística para que realice la compra a los proveedores que manejan con las cantidades a comprar y las fechas estimadas de llegada. Ellos realizan una cotización y de acuerdo al proveedor que les brinden una mejor propuesta en base al costo competitivo y las fechas que se estima llegar. Se procede a colocar el pedido.

18. ¿Cómo controlan la calidad de los pedidos generados por el área de compras?

Se controla a través de la lista de proveedores que ya tienen aprobados por el área de calidad y logística, en base a ello antes de comprar a esos proveedores se realiza una evaluación con una muestra enviada por el proveedor y analizada por nuestra área de calidad una vez nos den la aprobación, se puede hacer la compra de los productos aprobados del proveedor.

19. ¿Cómo determinan el volumen de compras mensuales para cada producto?

Se determina en base al requerimiento que realiza planificación ellos se encargan de ver la demanda que requiere la empresa y de acuerdo con ello se determina la cantidad de compra mensual y trimestral.

20. ¿Quiénes son los responsables para la planificación de compras?

El área de planeamiento es el área encargada de ver la planificación de compras, de acuerdo a ellos se le transmite a logística para que realicen la compra señalada.

21. ¿Cuál es la documentación para el proceso de compras?

Tengo entendido que es a través de una orden de compra que primero es emitido por planificación para la generación del área de logística y la aprobación de la gerencia. Luego de ello es fundamental que cuenten con el certificado de análisis para verificar a la hora de la recepción el lote fecha de producción y fecha de vencimiento del producto. Y por el tema del covid-19 para el ingreso es necesario una ficha de sintomatología.

Preguntas de Gestión de Proveedores

18. ¿Cómo evalúan la eficiencia de sus proveedores?

Son evaluados de acuerdo a sus despachos, si el proveedor no presenta inconvenientes a la hora de despacharnos sus productos, si tiene un tiempo de respuesta adecuado a nuestro requerimiento y si presentan precios competitivos.

19. ¿Realizan auditorías a sus proveedores? ¿Qué tipos?

Si se realiza auditorías a cada proveedor cada tiempo de acuerdo a la evaluación que le corresponde, por la coyuntura ahora es de manera virtual, realizando las preguntas ya establecidas y validando que lo mencionado tenga un sustento, en base a la calidad de los productos y su elaboración esto se da de la mano del área de calidad que manejan a mayor profundidad esta información.

20. ¿Cuáles son los criterios para la selección de proveedores?

Los criterios que se toman es que los productos se validen y cuenten con la homologación de la empresa, además como requisitos previos nos brinden sus certificados de calidad, BPM y otros más. Además de contar con un precio competitivo en el mercado.

21. ¿Qué procedimiento tienen cuando un proveedor despacha un producto no conforme?

Se recepciona el producto y se detecta el estado del producto de acuerdo con ello se procede a evidenciar el estado del producto con fotos para poder enviarla mediante correo a las áreas de calidad y logística de acuerdo con ello se realizan las acciones correctivas para verificar si es que se puede utilizar el producto o no es de uso correcto. De igual manera se le notifica al proveedor del producto no conforme para que nos brinde más detalle de lo sucedido y en base a ello se toma una decisión a la hora de analizar el producto.

22. ¿Qué impacto tienen las medidas de control sobre los despachos?

Siempre se tiene un control en base a los despachos que llegan, midiendo que todo esté bien, más que todo por los productos de materia prima que algunos tienen cierto requerimiento de como transportarla para evitar cualquier inconveniente a la hora de llegar al almacén.

23. ¿Realizan alguna medición sobre el cumplimiento de sus proveedores?

Si se realizan, tenemos indicadores que son medidos para los proveedores, para el correcto cumplimiento de cada producto a trabajar, de acuerdo a ello se toma una decisión de que proveedores se tienen que elegir y continuar trabajando.

Preguntas de Gestion de Inventarios

19. ¿Cuáles son las actividades establecidas para el control de sus inventarios?

Nosotros tenemos inventarios rotativos los cuáles están establecidos por la clasificación de los productos ABC de mayor rotación y mayor costo hasta los que no tienen mucho movimiento, establecemos una toma de inventario por 3 códigos por día pero esos 3 códigos para el análisis amarra a otros códigos de la misma familia, esa es nuestra actividad y también al inicio del día hacemos la toma y a finales del día estamos haciendo los ajustes en el sistema y los cambios de ubicación que hubieran pertinente.

20. ¿Qué medidas establecen de encontrar diferencias de productos en sus inventarios?

Las medidas son, enviamos a una ubicación en el sistema que es diferencia de inventario y finalmente con esa ubicación designamos nuestras diferencias hacemos el análisis que puede ser por error por transferencia, un error de ingreso y buscamos el sustento para poder generar el ajuste en contabilidad.

21. ¿Cómo monitorean la rotación de inventarios?

Nosotros monitoreamos eso a medida que volvemos a realizar el inventario de ese producto ajustado de un próximo consumo según el programa de plan mensual de producción según eso volvemos a tomar nuevamente el código que se ajustaron para ver si la diferencia está creciendo en eso puede ser un error de consumo que sea ajustado o puede ser también un mal ingreso.

22. ¿Qué filtros pasan para realizar el inventario?

El tema de las ubicaciones que para nosotros es básico que un producto tenga su ubicación en el sistema físicamente se encuentren y lo otro es que ese producto no tenga rotación o movimiento en ese preciso momento de la toma un producto para una toma de inventario lógicamente tiene que estar los productos en movimientos tienen que estar estáticos físicamente y el sistema para que para que de esa forma se puede hacer un cruce exacto y saquemos la realidad la diferencia real no equivocarnos en un error de ajuste.

23. ¿Cómo controlan el tiempo de vida de los insumos?

Está controlado normalmente por 180 días en el caso de los productos terminados que nosotros fabricamos y en el caso de los insumos que nos trae el proveedor o está 1 a 2 años después de su fecha de producción

24. ¿Cómo establecen un cronograma interno de inventarios?

Establecido por las certificaciones ABC el producto A tiene una rotación de toma por cada mes cada mes es el que tiene mayor valor estamos volviendo a tomar en el caso de productos B cada 2 meses y en el caso del producto C cada 3 meses.

Preguntas de Gestión en distribución y almacenes

13. ¿Qué protocolos tienen para el cuidado de sus productos en almacén?

Nosotros más que protocolo tenemos las auditorías internas que realiza el área de aseguramiento de la calidad por el Dr. Samuel, mensualmente siempre nos solicitan nuestros check list de limpieza, nuestros check list de recepción de productos e insumos que nos trae el proveedor que es el FA13 y lo mismo también del transportista.

14. ¿Cómo confirma la disponibilidad de las materias primas para sus proyectos?

Normalmente para confirmar que están disponibles tenemos la materia prima es primero porque control de calidad realiza la conformidad de que el producto pueden ser almacenado y puede ser consumido para producción del caso en los insumos en el caso de productos terminados.

15. ¿Cómo miden la productividad de despachos a su cliente?

Se ve reflejado en los indicadores de atención al cliente que sí es un precisamente un producto que lo han pedido con antelación y hay mayor fluidez en el tiempo de respuesta.

16. ¿Cuáles son las actividades establecidas para la elaboración del producto?

Primero de que sigamos el flujo de almacén, almacén recibe los insumos para fabricar, previamente planeamiento tiene un programa de producción, ellos saben los insumos que van a hacer comprados, luego le envían a logística y realizan las coordinaciones respectivas para que puedan traer los insumos una vez que llega a almacén ellos ingresan la mercadería al sistema luego pasa por control de calidad para su verificación ellos se encargan de autorizar si esta apto para ser consumido almacén acondiciona la mercadería colocando la etiqueta de código de barras y también su rotulo para ser guardado en la ubicación que el sistema le este designado a ese insumo ingresado, posteriormente el área de abastecimiento de producción se encarga de realizar el picking y el picking está basado por la fórmula que el cliente le da a la empresa, de los insumos que va producir que va considerar para su producción, finalmente cuando producción termina su proceso de elaboración de producto terminado nuevamente regresa a almacén con una verificación de control de calidad para que pueda ser despachado directamente al cliente o también almacenando según sea el caso. Ingresa por almacén y sale por almacén.

Cierre de la entrevista

Muchas gracias por su colaboración en esta entrevista, que tenga buen día.