

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración y Negocios Internacionales

“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA
EMPRESA ACR CONSTRUCTORES Y
CONSULTORES EIRL, CAJAMARCA 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

Autor:

Cesar Eduardo Paredes Peralta

Asesor:

Mg. Gustavo Isaac Barrantes Morales

Lima - Perú

2021

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mi Padre que, aunque no estés conmigo siempre estarás en mi corazón y a mi Madre por su constante apoyo día a día; asimismo a mis hermanas que siempre me han acompañado en cada logro profesional y personal de mi vida, a mis sobrinos Billy, Hillary, Eduardo y Mateo.

Finalmente, a mis familiares cercanos que siempre me han mostrado su apoyo constantemente. También a mis amigos y amigas que me han dado ese ánimo y motivación para que toda esta investigación tenga un resultado positivo y que al final poder celebrarlo con todos los familiares y amistades cercanos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida y una familia hermosa, con quienes comparto momentos bonitos, también a la empresa ACR en especial a mi primo quien me ha brindado de su tiempo e información para el desarrollo de esta investigación y a todos los que me conocen por brindarme sus consejos de superación “NO FEAR - JUST DO IT”.

Agradezco a mis familiares directos quienes también han compartido de sus experiencias de vida, inculcándome siempre hacer lo correcto en este proyecto.

TABLA DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
1.1. Realidad Problemática	8
1.2. Justificación	12
1.3. Antecedentes	13
2.1 Bases Teóricas	21
1.4. Formulación del Problema	28
1.5. Objetivos	28
CAPÍTULO II. MÉTODO	30
2.1. Tipo de investigación	30
2.2. Población y muestra	31
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	32
2.4. Procedimiento de recolección y análisis de datos	33
2.5. Aspectos éticos de la investigación.....	34
CAPÍTULO III. RESULTADOS	35
3.1. Descripción de resultados.....	35
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	57
4.1 Limitaciones	57
4.2 Discusión	57
4.3 Implicancias	59
4.4 Conclusiones	59
REFERENCIAS	62
ANEXOS	64
Matriz de consistencia.....	64
Instrumento	66
Experto 1: Mg, Jimmy Omar Herrera Gutiérrez	69
Experto 2: Mg, Dany Requejo Granados	74
Entrevista 1: Jhony Correa Román	81
Entrevista 2: Gilberto Vallejo Vargas	81
Entrevista 3: Pool Cruzado Peraltae.....	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Datos de los entrevistados.....	32
Tabla 2: Entrevista sobre proveedores	39
Tabla 3: Entrevista sobre las ordenes de pedido	40
Tabla 4: Entrevista sobre los criterios de compra	41
Tabla 5: Entrevista sobre la documentación	42
Tabla 6: Entrevista sobre los tipos de productos.....	43
Tabla 7: Entrevista sobre la utilización del software	44
Tabla 8: Entrevista sobre equipos digitales.....	45
Tabla 9: Entrevista sobre capacitación al personal	46
Tabla 10: Entrevista sobre Personal especializado	47
Tabla 11: Entrevista sobre del cumplimiento de procesos.....	48
Tabla 12: Entrevista sobre la Implementación de equipos.....	49
Tabla 13: Entrevista sobre equipos digitales.....	50
Tabla 14: Entrevista sobre Fidelización de clientes	51
Tabla 15: Entrevista sobre equipos digitales.....	52
Tabla 16: Entrevista sobre tercerización de servicios	53
Tabla 17: Entrevista sobre la Organización de equipos de trabajo	54
Tabla 18: Entrevista sobre el monitoreo de servicio	55
Tabla 19: Entrevista sobre la preparación de despachos.....	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Gestión logística	22
Figura 2: Gestión de compras	24
Figura 3: Gestión de compras – ACR Constructores y Consultores EIRL.....	36

RESUMEN

La presente investigación se realizó el análisis de la gestión logística en la empresa ACR constructores y consultores EIRL, el objetivo de este trabajo fue describir el resultado del análisis de la gestión logística en la empresa de construcción civil ubicada en el departamento de Cajamarca, Perú. El tipo de investigación empleado fue básica con un enfoque cualitativo, de nivel descriptivo, con un diseño no experimental de corte transversal. En tal contexto, se llevó a cabo a través de la técnica de entrevista virtual y el instrumento es la guía de entrevista semiestructurada constituida por 18 preguntas, divididas según las dimensiones de la variable. Los resultados elaborados en base a la información recabada a través del instrumento de recolección de datos mostraron cómo una correcta aplicación de la gestión logística que genera beneficios como el tener un mejor control de sus proveedores y espacios en el almacén, realizar las compras en el tiempo oportuno, tener un despacho eficiente con entregas que se cumplen según lo comunicado a los clientes, entre otros. Finalmente se concluyó que al cumplir con las características de la gestión logística en la empresa ACR constructores y consultores EIRL, considero que es muy importante aplicarlo, ya que le permitirá a la empresa identificar, monitorear y corregir ciertas falencias que se presenten a lo largo de la gestión, sobre todo en las dimensiones que se han identificado para un correcto desempeño de la empresa, debido a que la gestión logística brinda esa facilidad de poder aplicar y tener resultados eficientes.

Palabras clave: Administración logística, proveedores, almacén, clientes y compras.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

La gestión logística en el contexto internacional ha logrado una participación muy importante en las actividades comerciales, sobre todo en las personas que integran un conjunto de organizaciones y/o empresas que permiten el desarrollo empresarial, ya sea para implementar o mejorar procesos en los que son participes. El mercado empresarial está globalizado y cada vez más competitivo, por ende la gestión logística es un puente para hacer de lo que producimos, sea transportado hacia diferentes lugares a nivel mundial y puestos en diferentes puntos estratégicos de consumo; esto conlleva a una evolución constante en el avance de los recursos tecnológicos, sociales y económicos, generando competitividad entre personas y empresas quienes hacen de la logística una práctica constante para mejorar en cada decisión que tomen enfocándose en sus productos. Gracias a la interconectividad e hiperconectividad actual les permite hacer mejor las cosas en cuanto a ganar más ventaja en el comercio haciendo uso de las diferentes herramientas de comunicación que existen hoy en día. Manrique et al (2019).

En cuanto al enfoque internacional en la logística hay dos aspectos que se debe considerar: el movimiento logístico y la información; en el movimiento logístico, es necesario hacer que el producto llegue hasta el cliente final, haciendo uso de los recursos logísticos que estén al alcance de todos. Si nos referimos a la información que se obtiene de los clientes, proveedores, precios y puntos de distribución, resulta siendo un punto crítico para la gestión logística y empresas, esto debido que existe mucha información en sus sistemas, lo cual genera saturación y confusión en algunos casos, ya que no se logra controlarlo por falta de tecnología

eficiente, produciéndose pérdida de información, lo cual no es controlada y es necesario saber administrarla, ahora denominada Big Data Sanchez y Medina (2016).

De acuerdo al enfoque en la revista Peruana “Construir”, se mencionó sobre la participación de empresas nacionales y transnacionales para generar propuestas de inversión que, a su vez nos muestra una perspectiva más amplia sobre lo que es la construcción en nuestro país y el mundo actual, dándonos información sobre los avances tecnológicos, cambios gubernamentales que influyen en la inversión pública y privada y fundamenta claramente la importancia que tiene las empresas con respecto a la actualización de información e innovación para el desarrollo social a futuro. Vergara y Ramos (2021).

En el Perú se ha ido mejorando en el avance de la gestión logística, pero aún nos falta más por mejorar, el gobierno peruano cuenta con entidades que están enfocándose anualmente en el mejoramiento de la infraestructura a nivel nacional y también en plantear estratégicamente los lineamientos básicos para hacer que esto funcione y tenga un impacto positivo para las personas y genere un importante ingreso para todos, debido a que se mejoraría las vías terrestres, aéreas y marítimas. Es importante considerar estos tres factores; ya que son los únicos que nos brindaran oportunidades de negociación, importaciones, exportaciones, compras nacionales, ventas y productividad en los emprendimientos que se establezcan en el mercado peruano. Con esta breve explicación quiero decir que en el Perú hay cierta desinformación sobre la gestión logística en el rubro construcción y puedo decir que una de las causas es la famosa frase: “reacios al cambio”, este término no muy antiguo pero popular, porque impide el avance, la evolución, el cambio y la oportunidad de muchos peruanos, esto sin incluir algunos más que tienen que ver con el sistema presupuestario, que permite el inicio de la inversión en un proyecto

para obtener cierta rentabilidad conforme el avance de los negocios. Perú tiene mucho por explotar sobre todo en lo que concierne al mejoramiento o construcción de nuevas vías de acceso, actualmente existe una Alianza BIM (Building Information Modeling), que reúne a profesionales quienes están preocupados por hacer ver a nuestros líderes gubernamentales, los graves déficits de infraestructura, equipamientos y vivienda en la que actualmente estamos, asimismo hacer conocer una vez más que las obras públicas son ineficientes “igual para abajo” y no asegura nada para el futuro, dado que el acto de corrupción juega un papel en contra y no ayuda a mejorar. Hacer un buen uso de los recursos del estado es casi una tarea difícil de hacer ya que existe limitaciones por todos lados, por ello se crea el BIM (Building Información Modeling), para que se incorpore al rubro de construcción y sea considerado como una Política Pública para impulsar la gestión pública pero para no concentrarse en la pre inversión, si no para ayudar a gestionar desde antes que se realice un trabajo, es importante mencionar la gestión logística ya que implicaría en toda la etapa que permitiría evaluar la rentabilidad de la inversión, contraloría , riesgo de arbitraje , sistema de presupuesto público y establecer una base de información para sacar KPI (Key Performance Indicators) y comparativos “calidad y eficiencia de un proyecto”. Esta sería una nueva forma de gestionar y aplicar un tipo de reingeniería, será un sistema más predecible, capaz de efectuar la rendición de cuentas y controlada

El plan BIM Perú desarrolla el planteamiento de estrategias de gestión en función a la racionalidad, equidad, transparencia, progresiva “que no tenga ninguna barrera de negociación y eficiencia”. Plan BIM Perú (2021).

Dentro del marco local, la gestión logística en las empresas constructoras existe aún carencias de información y poco acceso a la tecnología y sistemas de integración e innovación

que les permita realizarse y generar oportunidades de crecimiento económico de ambas partes, hablamos de la empresa ACR CONSTRUCTORES Y CONSULTORES EIRL ubicada en la ciudad de Cajamarca 2021 la misma que será uso como unidad de estudio. Esta empresa lleva trabajando en el sector construcción más 5 de años, y dentro del marco de negociación siempre existen requerimientos donde se aplica la gestión logística, que para algunos casos puede ser la más conveniente por un tema de ahorro de costos y también ser por la accesibilidad y ahora con la pandemia covid 19 se debe cumplir ciertos protocolos de bioseguridad enmarcados por la OMS (Organización Mundial de la Salud) y dirigida a nuestros líderes del gobierno a exigir a que se cumpla para evitar riesgos de contagio y propagar la enfermedad.

Es por ello que la empresa se debe autoanalizar y ver que competencias tiene en pro y en contra, saber definir ¿Dónde estoy? Para tener bien claro su entorno, saber con exactitud cómo es que se está cambiando y que oportunidades se tiene en el momento para aprovecharlas, sabemos que el departamento de Cajamarca es una ciudad que ha logrado obtener crecimiento económico alto por su Canon minero y la explotación de sus recursos naturales, pero no se ha visto un mejor e innovador sistema de mejoras de infraestructura a nivel departamental, regional y provincial. Por ello la empresa ACR CONSTRUCTORES Y CONSULTORES EIRL, deberá tomar la iniciativa de incorporarse a corto o largo plazo al proyecto BIM y la industria 4.0 integrando a ello la gestión logística, replicando y haciendo en lo posible mejorar gracias a la digitalización y el buen recurso humano, para que esto funcione, sabemos que para realizar un trabajo se necesita hacer una planificación que requiere de mano de obra, materiales y equipos, movilidad, etc. y hacer un plan logístico. Para evaluar los costos de inspección y elaboración de cotizaciones para crear una propuesta como alternativa que sea la más tentativa y asertiva

para el contratante. Es necesario que la empresa aplique la industria 4.0 y replicar poco a poco el BIM con la finalidad de brindar un mejor servicio de calidad y lograr una posición de competitividad a nivel departamental y nacional, para que sus trabajos sean parte de la innovación y crear oportunidades de crecimiento y desarrollo tanto para el sector como para la empresa.

1.2. Justificación

La Justificación a realizarse es básicamente exponer dos de sus razones (el para qué y/o porqué del estudio) consideremos lo que el autor menciona sobre la importancia que se tiene en la explicación del tema y la unidad de estudio y finalmente que beneficios se obtendrá al finalizar el estudio. Sampieri (2006).

La presente investigación tendrá relevancia dentro de las siguientes dimensiones:

Justificación teórica:

El presente trabajo de investigación servirá como aporte a la literatura científica en base a la importancia al analizar la gestión logística en la empresa ACR Constructores y Consultores EIRL con el objetivo de identificar algunas carencias que tienen como organización que les limita en algunos aspectos de concretar negociaciones con otras empresas.

Justificación práctica:

Esta investigación permitirá explicar con claridad el valor organizacional que tendrían al mejorar su proceso de gestión logística, asimismo la gran oportunidad que tendrían al acogerse al BIM (Building Information Modeling) y la industria 4.0 para lograr una mejor como organización y obtener oportunidades de expansión empresarial.

Justificación metodológica:

La finalidad de esta investigación sirva como referencia de estudio para aquellos investigadores que deseen saber un poco más sobre la importancia que tiene en hacer un análisis de la gestión logística y las oportunidades que tendría si aplican el BIM (Building Information Modeling) e insertarse en la industria 4.0, en este caso en una empresa del rubro construcción.

1.3. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Medina (2017) en su investigación titulada *Propuesta de un modelo de gestión de abastecimiento para Ventisqueros S.A en la Bodega de Hornoripén*, cuya investigación fue para optar el grado académico de Ingeniero Civil Industrial, en la Universidad Austral de Chile – Puerto Montt. El objetivo fue identificar los costos de inventarios que tuvo la empresa, debido a que esta compañía presentaba una serie de sobrecostos de almacenaje y falta de información en cuanto al desarrollo de un sistema de inventario, su principal problema fue que presentaba una alta rotación de inventarios, se planteó hacer la revisión de entradas y salidas de productos, adecuándose a la información de abastecimiento anuales, también se planteó hacer una revisión de archivos para contrastar la información y base de datos actuales. En el aspecto metodológico se estableció un enfoque cualitativo, de tipo comparativo en base a resultados, el instrumento en esta investigación fue aplicar el cuestionario dirigido al encargado de la bodega, asimismo aplicar tres aspectos importantes como: Recopilación y análisis de información; análisis de la rotación de inventario y categorización de los productos, aplicados en la gestión logística de la empresa. Esta investigación concluyó en la aplicación de cuestionarios para obtener información relevante

para plantear estrategias 5S en la empresa, entregándose como resultado inicial 513 productos dispersos y luego de aplicar 5s como resultado se obtuvo 498 productos activos y con alta rotación. Se determinó mantener en orden los espacios que eran innecesarios para complementar el trabajo realizado.

Morales (2015) En su investigación titulada *La logística empresarial y la rentabilidad de la distribuidora Dimar*. Dicha investigación se realizó para optar el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A en la Universidad Técnica de Ambato – Facultad de contabilidad y auditoría carrera de contabilidad y auditoría – Ecuador. El objetivo de esta investigación fue identificar las falencias en la logística empresarial e incidencias que tiene en la rentabilidad. El aspecto metodológico el investigador presenta un enfoque cuantitativo, haciendo uso de la estadística descriptiva, realizando una investigación de campo. Como resultado se concluye que en esta investigación se aplicó el Método Tripud con la finalidad de realizar un mejor análisis y evaluación de la toma de decisiones que influiría en un plan de rediseñar su cadena de valor, ya que la que tuvieron fue trabajada empíricamente, asimismo como parte del avance de la investigación se implementó un sistema logístico empresarial de forma ágil para hacer de sus recursos más eficientes, asimismo se implementaron valores éticos y morales para que no exista ningún tipo de incidencias que puedan afectar de manera interna y externa a la empresa.

Fabio (2016) en su investigación *Planificación y Gestión de Operaciones en Sistemas Logísticos de Distribución*, para optar por el grado de Maestro en Administración en la Universidad Nacional del Sur en Argentina, el objetivo de esta investigación comprende de analizar la tecnología utilizada para acceder a la información como

herramienta para aumentar la eficiencia en la toma de decisiones en función a la logística de la cadena de suministros. La parte metodológica comprendió en desarrollar y aplicar herramientas de gestión que mejore la programación de las operaciones que se realizaban en contexto a la distribución de mercaderías, todo esto se realizó gracias a un testeado aplicado en la empresa. La investigación concluyó en la solución que se brindó aplicando estrategias innovadoras en cuanto a la eficiencia y productividad para mejorar los sistemas de información, comprándose con la situación inicial que se presentó en la empresa hay un notorio porcentaje considerable en los cambios que se reflejaron en las operaciones que realizaba la compañía.

Herrera (2018) en su investigación titulada *Elaboración del proceso de logística y distribución de productos provenientes de china de la empresa Despachos Rápidos de Costa Rica S.A (DERCO), en la modalidad de envíos rápidos (COURIER), en el primer semestre del año 2018*, esta investigación fue realizada para optar el grado de licenciatura en la Universidad técnica Nacional en la carrera de logística internacional 2018, cuyo objetivo de la investigación fue crear una plataforma de servicio y hacer que la empresa tenga mayor presencia en su rubro y ser considerado como si fuese el principal operador logístico haciendo de sus procesos único y para lograrlo se necesitaba aplicar estrategias de negocios en sus procesos logísticos, la metodología fue cualitativa descriptiva que a su vez se aplicó el instrumento como entrevistas y cuestionarios para analizar información obtenida, también aplicando el Kaizen (cambio), que harían que la empresa inicie con el correcto orden desde el cargo más alto hasta operaciones, con la finalidad de lograr separar algunas cosas que no tienen que ver directamente con la empresa y poder separarlo,

adicional a eso se aplicaría las 5s (organizar, ordenar, limpiar, estandarizar y mantener) para que la empresa tenga un mejor desempeño en el ámbito empresarial, ya que pocas las empresas de hoy en día lo tienen, pero es importante en la gestión de procesos internos ya que tiene mucha relevancia en el orden, preparación y envío de documentos, crear métodos de manejo de sistemas logísticos que les permita minimizar tiempos de atención y distribución de todas las áreas de la empresa y se volvería una constante y ser evidentemente la empresa tendrá un cambio significativo si se lograría aplicarlo a corto y largo plazo. Esta investigación concluye en fortalecer nuevas alianzas comerciales y relaciones internacionales con el objetivo de hacer más simplificado el proceso con respecto al servicio brindado y no se presenten limitaciones en la realización de los trámites.

De la Hoz y Martínez (2017) en su investigación titulada *Gestión Logística y Competitividad en Pymes del sector de operadores logísticos del departamento del Atlántico*, para optar el grado al Título de Magister Scientiarum en Administración en la Universidad de la Costa – Barranquilla, Colombia. El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre gestión logística y competitividad de las Pymes del sector de operadores logísticos del departamento Atlántico, la parte metodológica fue descriptiva, correlacional, con diseño no experimental, transversal y de campo, el estudio fue realizado a 25 directores y 25 coordinadores operativos, la técnica aplicada fue dos cuestionarios de 25 y 12 ítems, previamente aprobada por expertos, la investigación concluye en afirmar que la gran parte de empresas deben darle importancia a la gestión logística ya que es el éxito de una estructura empresarial, ya que tendría una notoria y mejorada reducción de costos operativos, sobre todo tener la confianza de los clientes para

ser una de las empresas catalogadas como una de las mejores en brindar un excelente servicio.

Antecedentes Nacionales

Mansilla (2016) en su investigación titulada *Propuesta de una mejora en la gestión de la cadena logística de una empresa manufacturera*, dicha investigación fue para optar el grado de Magister en dirección de operaciones y logística, en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas cuyo objetivo de la tesis es elevar la eficiencia del sistema de Logística de la empresa a través del diseño e implantación de un modelo de gestión óptimo, minimizando las restricciones que existen en el área y elevando los índices de productividad de la misma. La metodología aplicada en la presente investigación es un estudio cuantitativo y con alcance correlacional y descriptivo, básicamente es la elaboración de un cuadro donde se establece la opción de tener un enfoque más claro y preciso de la investigación, con la facilidad de poder identificar soluciones a los problemas, esta metodología permitirá la interacción de los involucrados, haciendo que las ideas que se han propiciado para el avance de la investigación sea un gran aporte para la empresa, con la ventaja que los demás también comprendan mucho mejor el proceso o servicio que se otorga a la misma, siendo aún más fácil su interpretación. La conclusión de esta investigación es que el modelo de gestión logística contribuirá con la optimización del proceso logístico de la empresa, integrando mucho más rápido y mejor las áreas, asimismo al ordenamiento de los procesos a pesar de que la recolección de datos haya sido un poco tediosa por las áreas de administración, producción y el funcionamiento de las máquinas por lo que se realizó una evaluación técnico-económica.

Lévano (2017) investigación titulada como *Diseño e implementación de un modelo de gestión logística y la mejora en el proceso de adquisición de materiales en la edificación de departamentos multifamiliares en la constructora MST Proyectos e Inversiones S.A.C*, dicha investigación fue para optar el grado de Maestro en Ingeniería Industrial con mención en planeamiento y gestión empresarial en la Universidad Ricardo Palma, cuyo objetivo fue implementar un Modelo de Gestión Logística para mejorar los procesos de compras, control de almacenes y selección de proveedores para construcción de departamentos multifamiliares. La metodología utilizada en esta investigación presenta como diseño descriptivo y experimental. La población de estudio se determinó usando todos los procesos operativos realizados por la empresa MST Proyectos e Inversiones SAC. El modelo de gestión logística que se implementó en la empresa mencionada en la investigación tuvo un gran impacto al establecer mejoras en las áreas, las áreas correspondientes mejoraron al aplicar el modelo obteniendo ciertamente un nivel administrativo importante en la logística, ya que las variables y sus dimensiones aplicadas a la investigación han sido debidamente estudiadas y analizadas para la correcta articulación de la información, asimismo identificando la relación entre variables para verificar los puntos críticos donde el investigador ha tenido que buscar la mejor opción para establecer estrategias para reforzar el concepto y hacerlo de manera eficiente. La investigación concluyo en el análisis de los resultados de la investigación fue básicamente buscar el control de los gastos y conocer el porqué de la situación en ese tiempo dándole un enfoque diferente para hacer más eficiente la gestión logística.

Flores et al. (2019) en su investigación titulada *Calidad en las empresas del sector operadores logísticos y almacenes en Lima y Callao*, dicha tesis fue para optar el grado de

Magister en Administración Estratégica de Empresas, cuyo objetivo de la investigación es comparar el nivel de calidad percibido en las empresas del sector operadores logísticos y almacenes que cuentan con un sistema de gestión de la calidad y las empresas que no cuentan con este sistema, tomando como base de comparación los nueve factores de éxito de la calidad (TQM) propuestos por Benzaquen (2013). La metodología aplicada en esta investigación se basó en un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, explicativo y de carácter no experimental – transversal, con una muestra de 81 empresas debidamente respondidas de una población delimitada de 206 empresas dispuestas a brindar información, de las cuales 33 cuentan con un sistema de gestión de calidad. Los resultados de esta investigación concluyen que la hipótesis planteada fue verdadera, es decir que si existió diferencia significativa en el cumplimiento de los nueve factores de calidad entre las empresas del sector que poseen un sistema de gestión de calidad y las que no. Conclusiones: existe una diferencia significativa del nivel de calidad percibido y las empresas con SGC tienen un mayor nivel de calidad percibido respecto a cada uno de los nueve factores que aquellas que no cuenta con un SGC.

Rodríguez (2019) en su investigación titulada *Gestión logística y competitividad de las Mypes del sector construcción, distrito de San Marcos, provincia de Huari, 2019*, dicha investigación se realizó para optar el Título Profesional en Administración en la Universidad Nacional Jose Faustino Sánchez Carrión, cuyo objetivo de la investigación fue analizar cómo influye la gestión logística en la competitividad en las empresas del rubro construcción. en la presente investigación se aplicó la metodología de nivel explicativo, diseño no experimental y de enfoque mixto. Luego de realizar un análisis a la tesis he podido determinar que se ha realizado la extracción y *competitividad de las Pymes del sector construcción, distrito de San*

Marcos, provincia de información a través de cuestionarios a 27 gerentes de distintas empresas del rubro construcción, Llegando a afirmar que cada una de las dimensiones que están siendo como parte de la unidad de estudio tienen un impacto considerable en la correlación con respecto a su variable que es la competitividad, asimismo concuerdo con una de las recomendaciones que realiza el investigador, de que es importante aplicar tecnología en la cadena de suministros para que tenga un mejor rendimiento y eficiente en cada área de estudio y esto sea correctamente bien empleado por el personal de la empresa, sobre todo en todos los procesos.

Ureta (2021) en su investigación titulada *Gestión de Inventario para reducir los Costos Logísticos en la empresa “Techqk S.A.C en Chiclayo 2021*, dicha investigación fue realizada para optar el Título profesional de ingeniero industrial en la Universidad Señor de Sipán, cuyo objetivo fue analizar e investigar como la gestión de inventario reduce los costos logísticos en la empresa Techqk SAC, la metodología aplicada de investigación se realizó de manera tipo descriptivo, diseño no experimental, la técnica se usó en base a la entrevista y observación con la finalidad de hacer énfasis a la administración y tener el control de los inventarios, dicha información que se obtuvo gracias a la aplicación del instrumento de la entrevista y una guía de observaciones que se usó, dando lugar a revelarse una serie de problemas en su gestión logística, hasta puedo llegar a tener la sospecha de que en esa empresa se estuvo trabajando empíricamente todos esos años y que más le ha generado costos elevados son las compras que se han ido realizando para abastecimiento y administrativo, pienso que se puede tratar de una no declaración de gastos o de caja chica, excesos en las facturas (inflación de facturas) dando lugar para sospechar que se puede tratar de un desbalance administrativo a la ausencia de una

auditoria y carencia de tecnología que permita tener un panorama más controlado y ordenado, como conclusión de esta investigación, incluiría mencionar el uso de la tecnología e implementación de un ERP , o facilitar un modelo de gestión replica de un ERP para poder tener un 70% del control administrativo y compras.

2.1 Bases Teóricas

Gestión Logística

Donald et al. (2007), nos describe que la logística se enfoca en el compromiso, administrar sistemas, con la finalidad de gestionar los movimientos y el lugar específico donde el producto o servicio tendrá presencia activa, hasta realizar un cálculo de los costos que tendría que aplicar en el ínterin de las operaciones logísticas. (pág. 22).

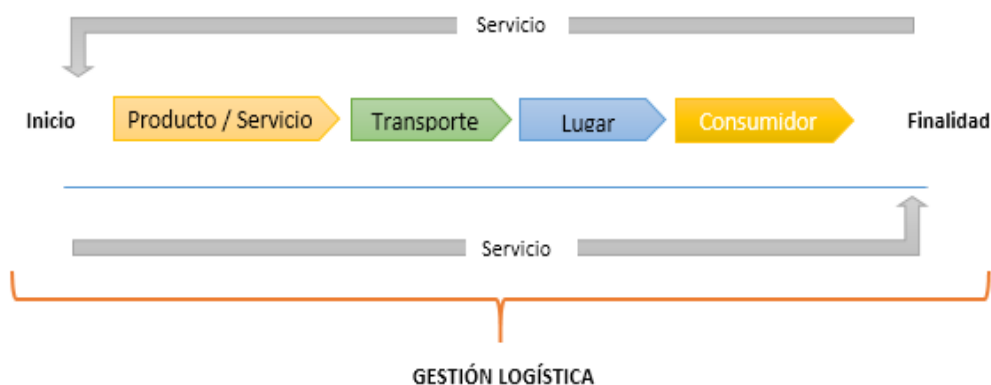
Anaya (2015) define la Logística integral, la gestión operativa de la empresa, como es que la rapidez en el flujo del producto o servicio interconectada con el Lead Time (tiempos de respuesta), minorizar los costos de operaciones, con el objetivo de conseguir un nivel competitivo alto y equilibrado con capacidad industrial, asimismo reducir eficientemente los altos niveles de inventarios; oportunamente reducir el lead times en el abastecimiento, fabricación y distribución inexorablemente.

Mora (2016) define la Gestión logística como el uso de los macro procesos en la logística, especialmente en las áreas de transporte, abastecimiento, inventarios, distribución, distribución de carga y los costos de la gestión logística. A partir de ello lograr un nivel de rentabilidad, eficiencia y diferenciación para la organización, determinando el (JIT- justo a tiempo) y el precio justo.

Gómez (2018) en su libro “Gestión Logística y Comercial” define gestión logística como la creación de un plan para descubrir actividades que estén vinculadas a proyectos donde se logre construir relaciones entre las áreas que intervienen en relación al objetivo del proyecto, ya que se manifiesta en analizar la ventaja competitiva y la ventaja en costes, de esta manera formular estrategias que permitan el desarrollo del área y mejore en sus procesos logísticos.

Escudero (2019) define: “La logística empresarial” define como un conjunto de medios tecnológicos y métodos necesarios para llevar a cabo una empresa, o cualquier servicio, afirma que la logística forma parte de la cadena de suministros, siendo sus principales funciones como planificación, gestión y control de flujo del almacenamiento de bienes. Articulando la información necesaria para interconectar las áreas de la empresa, con el objetivo de satisfacer la demanda generada por los consumidores.

Figura 1:
Gestión logística



Fuente: Elaboración Propia

Gestión de compras

La gestión de compras está comprendida en un enfoque de abastecer a un área en especial o determinados lugares, para luego preparar u organizar el traslado o movimiento de los

materiales, desde un punto en específico hacia el lugar acordado por los que realizan dicho acuerdo. Por otro lado, cabe mencionar que los acuerdos de desestiba pueden ser en empresas, almacenes y lugares de acopio acondicionados para almacenar ciertas cantidades de materiales. Bowersox, Closs y Cooper (2007) en su publicación de su libro administración logística en la cadena de suministros nos explica que se pueden generar innumerables situaciones en las que la gestión de compras se haga efectiva, esto depende a las cantidades que se podría abastecer, el tiempo ya que es importante para no ocasionar contratiempos de quienes son los que realizan dicha operación. Para algunas empresas lo denominan como compras internas, esto debido a que no se realiza solamente una actividad si no también se usa para la producción o transformación de un bien en específico para atender requerimientos mínimos.

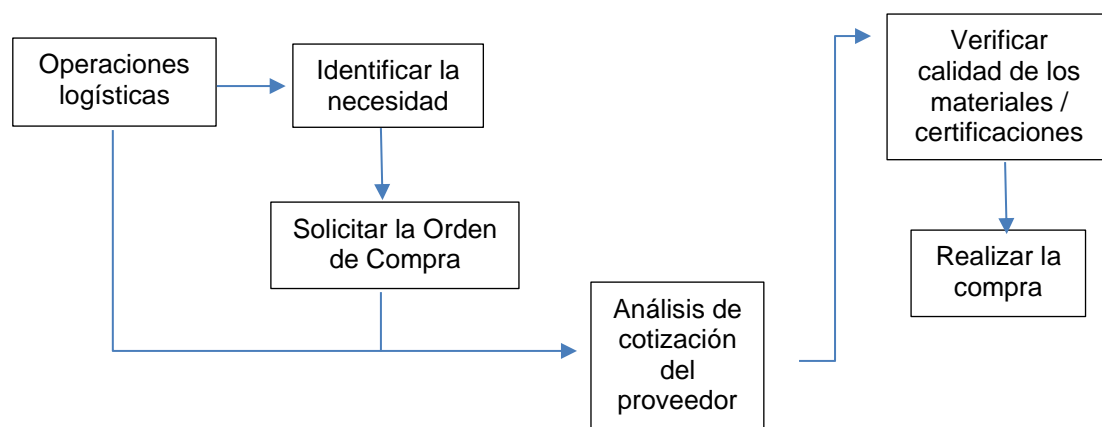
En general el más grande reto sería integrar una parte de la cadena de suministros a los procesos logísticos, para que de esta manera sea más participativa al realizar una posible compra, de manera que habilite la participación de las demás empresas eficientemente.

Es importante realizar una correcta planificación antes de realizar los requerimientos para establecer un análisis de costos con ayuda de personas que tengan más experiencia en temas de logística y sean un complemento para elegir la mejor opción. Contar con el soporte tecnológico permitirá a las empresas tener una gran fortaleza en cuanto al desarrollo operacional de la logística, debido a que el control de los inventarios y requerimientos sería el más óptimo para la organización, en la actualidad hay muchos softwares en el mercado que nos facilitan la operatividad en cuanto a los envíos de documentación, facturas, órdenes de compra, guías de remisión, etc. permitiendo una reducción de tiempo y dinero al poder contactar con los clientes, proveedores y nuevas empresas. Nos muestra también tres estrategias potenciales en la gestión

de compras: la consolidación del volumen, la integración operativa del proveedor y la administración de valor. Estas estrategias mencionadas requieren de un soporte técnico y por cada uno de los participantes de la organización, participación constante, esto hará un mejoramiento secuencial, brindando una mejora continua lineal. (Pag 10).

Gómez (2013) en su publicación del libro titulado Gestión logística y comercial nos explica que la gestión de compras o también llamada aprovisionamiento, son actividades fundamentales que se realizan para la obtención de logros, objetivos de cada organización y a su vez integra a todo el equipo administrativo que lo conforma, es importante mantener una buena relación con los proveedores, tener actualizada la data del stock de las empresas a las que vamos a solicitar la información y determinar las cantidades para adquirir en los pedidos. De tal manera que la empresa ACR constructores y consultores EIRL Cajamarca 2021, plantearía un esquema de trabajo para reestructurar el proceso de compras en la empresa que a continuación presentaré. (Pag 57).

Figura 2:
Gestión de Compras



Fuente: Elaboración propia.

Tecnología

A medida que transcurre el tiempo, hemos sido testigos de una evolución tecnológica que nos ha permitido poder hacer nuestras labores más rápido y eficientemente, sobre todo en el aspecto profesional la gran mayoría de los administradores nos vemos en la gran dilema de poder adaptarnos a esos sistemas y manejarlos de manera correcta, por ejemplo cuando tenemos un ERP (Enterprise Resource Planning) y se nos encarga participar en la reingeniería de los sistemas logísticos, que en algunos casos se prolonga debido al desconocimiento o por lo costoso que es implementarlo, también se debe considerar la discontinuidad de experiencia de algunos profesionales que en algunos asimilan la información más rápido que otros.

Bowersox et al. (2007) nos describe que la tecnología juega un papel importante en las operaciones logísticas y demás áreas por lo tanto el ganar o perder dependerá únicamente de la planificación del equipo, con un plan de acción lógico y racional, el comprender de forma general y detallada algunos datos que servirán como base de integración logística dando lugar al nacimiento a tipos de estrategias que permitan la integración y comprensión entre áreas las que participan, también considerar la flexibilidad en cuanto a las atenciones que se tiene con los clientes para lograr niveles de logística altos, en cuanto a la rapidez, por ello el autor nos muestra cinco tipos de operacionalizaciones. Primero, crear ventaja competitiva, frente a otras empresas. Segundo, la integración y la forma en que se realizará los procedimientos logísticos en la compañía integrando la cadena de suministros. Tercero, se revisa la tecnología de comunicación para la logística y las operaciones e integración de la cadena de suministro. Cuarto, se expone la razón logística fundamental para implementar sistemas de planeación de los recursos de la empresa (Enterprise Resource Planning, ERP). Por último, el capítulo refiere

los mecanismos más importantes de los sistemas de la cadena de suministro, incluyendo la planeación/coordinación, de operaciones y el desempeño del inventario, no podemos dejar de lado la importancia del flujo de materiales o servicios que se concentra en la logística y en la técnica de almacenar los materiales de forma correcta y ordenada para que facilite la extracción para su entrega, lo mismo sucede en la operatividad general de la empresa, se debería brindar accesibilidad en la cadena logística. (Pag 99; Pag 297).

Calidad de servicio

Bowersox et al. (2007) en su publicación de su libro administración logística en la cadena de suministros, capítulo dos nos describe que cualquier nivel de servicio logístico puede ser factible si una empresa está dispuesta a comprometer los recursos requeridos, esto significa que hay empresas que tienen los recursos a sus disposición pero son muy pocas las que tienen acceso, de tal manera que el factor que predomina es el dinero, debido a la complejidad que es obtenerlo y emplearlo en la adquisición de nuevos equipos. Logrando esto se puede decir que se tiene un alto grado de disponibilidad logística y cualquier producto puede ser entregado sin ninguna limitación. Aunque muchas veces puede ser costoso para las empresas el compromiso de servicio, pero no imposible de realizarlo. Otro punto es el grado de confiabilidad que la empresa maneja con los clientes y para lograrlo la empresa necesita la rápida disponibilidad del inventario para determinar ciertas características de los productos a enviar y sobre todo la cantidad. La calidad logística no se obtiene con facilidad, para ello tiene que darse con estrategias, planificación, toma de decisiones, ejecución de proyectos, seguimiento de post venta, entre otros, y para mejorar el desempeño del servicio es importante tener objetivos y

metas claras para poder definir bien lo que uno desea lograr en cuanto a la calidad de servicio que ofrece.

En la actualidad no es posible tener una claridad sobre calidad de servicio, porque conforme las personas comienzan a dedicarse en la producción de bienes o servicios específicos, debe surgir un mecanismo para el intercambio de éstos que satisfaga las necesidades de consumo de las personas y para ellos hay que planificar bien lo que se debe hacer a corto y largo plazo. (Pag 25).

Distribución

Los medios de transporte que se usan en la actualidad es indispensable para las áreas logísticas y es evidente el costo que se genera en el proceso, sabemos que para que el transporte sea recibido de manera rápida e eficiente hacia el punto acordado; asimismo se tendrá en cuenta el tiempo de envío y costo de envío de los materiales que se encarga la misma administración de hacer que se efectúe la correcta entrega de materiales, se tendría en cuenta los costos de sobretiempos generados en el transcurso de los envíos, Con la aparición de la nueva tecnología de la información para inspeccionar y informar el estado de un ingreso, los gerentes de logística han comenzado a buscar una predisposición más rápida al mismo tiempo que conservan la regularidad del transporte. La rapidez y la regularidad se combinan para crear calidad en el transporte. Al diseñar un sistema logístico, debe mantenerse un equilibrio delicado entre el costo del transporte y la calidad del servicio. En algunas circunstancias es satisfactorio un transporte lento de bajo costo. (Pag 29).

Gómez (2013) en su libro Gestión logística y comercial nos describe que la distribución es una parte importante en la gestión logística que permite tener un mejor desenvolvimiento en

las áreas que interactúan entre ellos para dar un mejor servicio, esto acarrea que se genere un nivel de competencia entre otras empresas, sobre todo que la eficiencia de cada organización.

1.4. Formulación del Problema

Problema General:

¿Cómo se ha manifestado la gestión logística en la empresa ACR Constructores y consultores EIRL, Cajamarca 2021?

Problemas Específicos:

¿Cómo se desarrolla la gestión de compras en la empresa ACR Constructores y consultores EIRL, Cajamarca 2021?

¿Cómo se aplica la tecnología en la empresa ACR Constructores y consultores EIRL, Cajamarca 2021?

¿Qué funciona la calidad del servicio en la empresa ACR Constructores y consultores EIRL, Cajamarca 2021?

¿Cómo se desarrolla la distribución logística en la empresa ACR Constructores y consultores EIRL, Cajamarca 2021?

1.5. Objetivos

Objetivo General:

Analizar la gestión logística en la empresa ACR constructores y consultores EIRL, Cajamarca 2021.

Objetivos Específicos

Identificar el desarrollo de la gestión de compras en la empresa ACR Constructores y consultores EIRL, Cajamarca 2021.

Determinar la aplicación de la tecnología en la empresa ACR Constructores y consultores EIRL, Cajamarca 2021.

Determinar la calidad de servicio en la empresa ACR constructores y consultores EIRL, Cajamarca 2021.

Identificar el desarrollo de la distribución logística en la empresa ACR Constructores y consultores EIRL, Cajamarca 2021.

CAPÍTULO II. MÉTODO

2.1. Tipo de investigación

Investigación básica

El tipo de investigación es básico, debido a que el presente estudio se estableció para analizar la gestión logística de la empresa ACR Constructores y consultores EIRL, en el departamento de Cajamarca 2021, con el propósito de cuantificar la información absorbida. La investigación es de tipo básica para facilitar la interpretación de la información que se obtiene en el proceso de investigación; por lo tanto, es necesario describir las tipologías que tiene la variable de estudio en la realidad problemática. Tamayo (2013), (p.46).

Diseño

Dzul (2013) fundamenta que el diseño no experimental es aquello que se realiza sin manipular intencionadamente la variable, se basa únicamente en la investigación y como se dan en su contexto natural para luego observar como son los cambios producidos en dicho contexto.

Las investigaciones transaccionales o transversales recolectan datos en un solo momento, en un mismo tiempo, con la finalidad de describir la variable de gestión logística y analizar si hay un correcto seguimiento en los procedimientos operacionales.

En esta investigación no se alteró ningún cambio en la variable de gestión logística, solo se efectuó una elección de preguntas a los miembros de la empresa ACR Constructores y consultores EIRL, en el departamento de Cajamarca 2021, para obtener información relevante para esta investigación.

Nivel de investigación

Según Supo, J (2015) el nivel de esta investigación es descriptivo porque solamente se trata de identificar información que se obtiene de la misma empresa ACR Constructores y consultores EIRL, en el departamento de Cajamarca 2021, con la finalidad de conocer algunos hechos que han sido identificados en función a la gestión logística en la empresa.

Enfoque Cualitativo

Según Blasco y Perez (2007), al referirse a la metodología cualitativa como un modo de plantear la creación práctica, señala que la investigación que produce con datos descriptivos: cada palabra de las personas expresadas o escrita, para abordar el análisis de la gestión logística en la empresa ACR Constructores y consultores EIRL, en el departamento de Cajamarca 2021. Con el propósito de conseguir a un punto donde se forme el análisis con el fin de crear una teoría sólida.

2.2. Población y muestra

Población

Arias et al. (2016) define que la población es un incorporado de casos, preciso, establecido y viable, que integrara el referido para la elección de la muestra, es importante especificar la población para afinar la exploración a partir de una muestra de dicha población.

El presente estudio se define como población a 50 trabajadores de la empresa ACR Constructores y consultores EIRL, en el departamento de Cajamarca 2021.

Muestra

Arias et al. (2016) en su investigación define que en toda investigación siempre se debe establecer el número específico de quienes serán los entrevistados de presentar información selecta para que integre la información y obtener los objetivos planeados desde el inicio.

El presente estudio se define como muestra a 3 trabajadores de la empresa ACR Constructores y consultores EIRL, en el departamento de Cajamarca 2021

Tabla 1: Datos de los entrevistados

NOMBRE	CARGO	N° DE AÑOS TRABAJANDO EN LA EMPRESA
Jhony0 Correa Román	Gerente General	7 años
Gilberto Vallejo Vargas	Jefe de Almacén	3 años
Paul Cruzado Peralta	Jefe de Compras	5 años

Fuente: Elaboración propia

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Como parte del proceso de recolección y análisis de datos en dicha investigación se decidió emplear como técnica la entrevista y como instrumento a la guía de entrevista para determinar el análisis de la variable gestión logística.

Técnica

Quintero (2021) nos define que las técnicas de recaudación de información respetadas se destacan la información participante, el grupo nominal, Delphi, entrevista a fondo, grupos focales, exploración documental, estudio investigativo y técnicas proyectivas, y en cuanto los instrumentos se subrayan la guía de observación, anecdóticos, habitual del investigador e investigado.

Instrumento

Fidias (2012) en su investigación metodológica indica que el instrumento está compuesto con una orden donde quedan registradas las respuestas proporcionadas por el encuestado, es admitido que el investigador registre lo observado. Por lo tanto, la investigación que se realizara es por medio de una entrevista al personal de la empresa ACR Constructores y consultores EIRL, en el departamento de Cajamarca 2021.

2.4. Procedimiento de recolección y análisis de datos

El instrumento fue validado por los expertos mencionados anteriormente, previo a su elaboración y envío de constancias de validación de entrevista. Una vez aplicada la entrevista a los gerentes de las áreas de almacén, compras y gerencia general, se realizó una entrevista virtual en las instalaciones de la compañía. Asimismo, las preguntas y respuestas fueron grabados con autorización de los involucrados de la empresa ACR Constructores y consultores EIRL, en el departamento de Cajamarca 2021. con la finalidad de poder explorar y ordenar todos los datos que son de importante notabilidad para el sondeo.

Después de recolectados los datos se procederá a analizar las respuestas de los distintos entrevistados, para concluir se ampliarán tablas especificando los indicadores, preguntas y respuestas.

Escobar y Cuervo (2008) en su investigación Validez de contenido y juicio de expertos: Una aproximación a su utilización; como referencia metodológica para la validez se inició de la propuesta de los autores, quienes crearon un modelo de 4 categorías: claridad, coherencia, relevancia y suficiencia, toda validez de instrumento debe ser sea validado por expertos como opinión entendida por personas con itinerario en el tema, que son reconocidas y reconocidas

por otros como expertos cualificados en éste y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones para tratar de resolver el vacío revelado en el planteamiento del problema.

En el presente trabajo de investigación se busca dar la respuesta a la pregunta de investigación: análisis de la gestión logística en la empresa ACR Constructores y Consultores EIRL, Cajamarca 2021, como se desarrolló en el Capítulo II el instrumento de investigación fue una entrevista, la cual se aplicó a tres ejecutivos de la empresa ACR Constructores y Consultores EIRL, ubicada en la ciudad de Cajamarca; Jhony Correa Román Gerente General, el Jefe de Almacén Gilberto Vallejo Vargas y Paul Cruzado Peralta Jefe de compras.

2.5. Aspectos éticos de la investigación

La indagación obtenida y traída en la presente investigación es de claro discernimiento para la empresa ACR Constructores y consultores EIRL, en el departamento de Cajamarca 2021, cuya información fue reunida de forma clara y con asentimiento de la parte de los colaboradores. Por otro lado, las entrevistas realizadas, no cuentan con ninguna modificación de indagación conexas con la variable de estudio, pues su intención es obtener resultados legítimos.

El propósito de la investigación es poder servir como antecedente de próximas investigaciones, queda como fuente de referencia la validación de la entrevista y demás datos recopilados y usados como apoyo a futuro para otros investigadores.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

En el campo de resultados se demuestra toda la información relevante obtenida para el análisis y cumplimiento del objetivo principal. De tal manera que esta investigación tenga las respuestas claras y entendibles, para que pueda comprobarse lo recopilado a comparación a otras investigaciones antepuestas, al culminar esta investigación se obtendrá un nuevo gran aporte académico, donde el investigador pueda identificar con facilidad las conclusiones.

3.1. Descripción de resultados.

Por la forma de practicidad se ha codificado a los siguientes entrevistados.

Entrevistado 1 – P1 se refiere a Jhony Correa Román, Gerente General.

Entrevistado 2 – P2 se refiere a Gilberto Vallejo Vargas, Jefe de Almacén.

Entrevistado 3 – P3 se refiere a Paul Cruzado Peralta, jefe de compras.

Según lo analizado en los capítulos anteriores y estipulados en la matriz de consistencia las dimensiones de investigación se basan en el análisis de la gestión logística en la empresa ACR Constructores y Consultores EIRL; se expone un procedimiento que consta de cuatro partes.

Gestión de compras

El entrevistado **P1**, nos describe la gestión logística en la empresa ACR Constructores y Consultores EIRL es de tipo especialización ya que nos dedicamos al rubro de construcción, las ordenes de pedido los tratamos de controlar y categorizar conforme los pedidos de llegada para no generar una desatención entre proveedores o clientes y siempre mantener un orden en la categorización de pedidos.

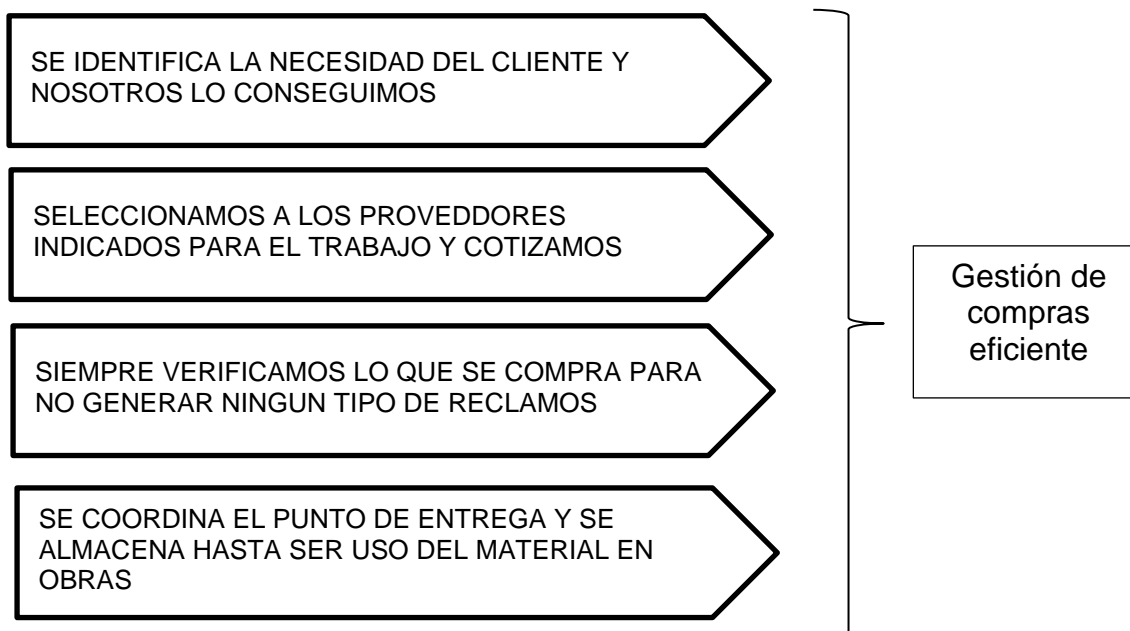
El entrevistado **P2** nos describe en base a la gestión de compras, que para su área es clave tener a sus proveedores fidelizados y están en constante búsqueda de nuevos proveedores, ya que estamos en constante cambio donde todo lo que se pueda aprovechar.

El entrevistado **P3** expresa que gran parte de la responsabilidad es para nuestra área ya que predomina la búsqueda de nuevos proveedores y eso hace que la empresa tenga más alternativas de poder incrementar su nivel empresarial sobre todo para contar con buenos insumos para la ejecución de obras.

Los entrevistados **P1, P2 y P3** concluyen que la gestión de compras es básicamente cumplir un procedimiento en donde las tres áreas cuenten con el mismo enfoque para que finalmente se logre todas las expectativas y los objetivos.

Figura 3:

Gestión de Compras - ACR Constructores y Consultores EIRL



Fuente: Elaboración propia

Tecnología

El entrevistado **P1** nos comenta que hace poco se ha creado grupos de trabajo que harán que el personal nuevo se ordene con lo que respecta al manejo de sistemas, para que más adelante pueda lograrse la meta esperada. El entrevistado **P2** señala que la frecuencia con la que el área de almacén ingresa la información, es necesario poder tener un sistema que nos ayude con la administración de nuestra Big data que tendríamos en cuestión a los programas de despacho que se generan. Menciono eso porque en los despachos necesitamos tener una data actualizada de tal forma que nos permita filtrar información para comunicar a nuestros proveedores. El entrevistado **P3** expresa que gran parte del uso del software que tenemos es básicamente una macro y sistemas que solamente lo usamos para emitir y recepcionar cotizaciones, elaborar cálculos de pagos y ver la programación de compras según el stock. Los entrevistados **P1, P2 y P3** concluyen que en base a la tecnología es necesario participar en nuevas ferias tecnológicas, que les permita ver algunas alternativas para incluirlas en la empresa y ver resultados óptimos y que les permita tener mayor rapidez en los procesos operativos y organizacionales con los proveedores y clientes.

Calidad de servicio

El entrevistado **P1** comenta que, se ha establecido un cronograma de actividades en función al cumplimiento de procesos operacionales en función a la calidad de servicio que brindamos con cada uno de los clientes y proveedores. El entrevistado **P2** nos manifestó que se había realizado un cuadro de mando para identificar a los principales cuellos de botella en el área de almacén y se ha logrado mejorar en cuanto al logro de cumplimiento de las actividades

logísticas. El entrevistado **P3**, nos comenta que, como parte de nuestro proceso de compra con todos los requerimientos de la empresa se ha establecido lograr en un 30% de avance del cumplimiento de procesos de compras más optimas y eficientes. Los entrevistados **P1, P2 y P3** concluyen que la calidad de servicio se mantendrá como siempre lo están ejecutando, debido a que han demostrado ser una de las empresas que le dedica tiempo y eficiencia en cada uno de los negocios que realizan.

Distribución

El entrevistado **P1** comenta que actualmente contamos con una flota de camionetas que son de la empresa y las que usamos para nuestra movilización de materiales y equipos que se necesiten ante cualquier proyecto que se presente, lo importante es que se logre el objetivo y tener mayor facilidad de traslado de los materiales. El entrevistado **P2** comenta que La logística se realiza mediante una comunicación constante entre empresa, proveedor y clientes. Con la finalidad de asegurar la entrega de los materiales que se utilizarían en los demás proyectos. El entrevistado **P3** manifiesta que todos los requerimientos que presentan necesidad de ser trasladados a un lugar determinado son previamente coordinados con los clientes para su ejecución. Los entrevistados **P1, P2 y P3** concluyen que sería bueno tener un sistema que les permita integrar a las áreas logística, gerencia y compras; para que tengan mayor conectividad y respuesta rápida en función a la evaluación de los costos y análisis de proformas.

Gestión de compras – Proveedores

Tabla 2: Entrevista sobre proveedores

Indicador	Gerente General	Jefe de almacén	Jefe de compras
Proveedores	Considero que es de suma importancia establecer una buena relación con los proveedores, si logramos mantener esa buena relación en función al manejo de precios y característica de los productos que adquirimos, se logrará mayor alcance a obtener productos de calidad y se emplearían en los proyectos a realizar.	Para nosotros es clave tener a nuestros proveedores fidelizados y estamos también en constante búsqueda de nuevos proveedores ya que estamos en constante cambio donde todo lo que se pueda aprovechar en base a mejoras será bienvenido.	Gran parte de la responsabilidad es para nuestra área ya que predomina la búsqueda de nuevos proveedores y eso hace que la empresa tenga más alternativas de poder incrementar su nivel empresarial sobre todo para contar con buenos insumos para la ejecución de obras.

Fuente: Elaboración propia

Gestión de compras – Ordenes de pedido.

Tabla 3: Entrevista sobre las ordenes de pedido

Indicador	Gerente General	Jefe de almacén	Jefe de compras
Ordenes de pedido.	Las ordenes de pedido los tratamos de controlar y categorizar conforme los pedidos de llegada para no generar una desatención entre proveedores o clientes y siempre mantener un orden en la categorización de pedidos.	Todos las Ordenes de Pedido, se deben coordinar, analizar u evaluar en función al abastecimiento de la empresa o también sería bueno hacer un replanteamiento de procesos para capacitar a la gente nueva para que puedan hacer los requerimientos hechos.	Si bien es cierto las Ordenes de pedido lo emitimos y se lo hace validar al sistema de órdenes de pedido para un tipo de corroborar la información para evitar información mal canalizada.

Fuente: Elaboración propia

Gestión de compras – Criterios de compra.

Tabla 4: Entrevista sobre los criterios de compra

Indicador	Gerente General	Jefe de alancen	Jefe de compras
Criterios de compra	Unos de nuestros criterios a utilizar en las compras es análisis de precios y ficha técnica de los productos.	Considero que las fases para realizar una compra exitosa, debemos saber con quién se generan en el día.	Siempre buscó una tercera opción en la evaluación de cotizaciones para tener un criterio de compra más meticuroso antes de firmar.

Fuente: Elaboración propia

Gestión de compras – Documentación.

Tabla 5: Entrevista sobre la documentación

Indicador	Gerente General	Jefe de alancen	Jefe de compras
<i>Documentación</i>	La documentación que utilizamos como empresa son: guías de remisión, emisión de facturas y envío de proformas.	Se trata de enviar y solicitar documentación relevante para su gestión según el proceso que se maneje con los proveedores y gestión de algunos documentos que se encuentren observados o en su defecto por enviar.	Todo tipo de documentación que se tiene que aprobar de gerencia, para proceder con el pago a diferentes proveedores o para la recepción de materiales.

Fuente: Elaboración propia

Gestión de compras – Tipos de productos.

Tabla 6: Entrevista sobre los tipos de productos

Indicador	Gerente General	Jefe de alancen	Jefe de compras
<i>Tipos de productos</i>	En nuestro rubro de construcción existe muchas variedades de productos, entonces tenemos que estar atentos ante una posible copia de materiales y evitar cualesquiera accidentes producidos por la mano del hombre, ya que, al ser de una posible mala calidad, uno se confía y lo usa de manera correcta, pero es el producto que falla.	Muchas veces coincidimos con el Jefe de Compras, ya que, por ser parte del procedimiento de la empresa, se hará una revisión de los documentos y no tener inconvenientes en obras a realizar.	Se coordino que todos los documentos relacionados con el producto se le envié para una evaluación; pero adicional a ello se coordinó que se revisara las fichas técnicas de los productos en búsqueda

Fuente: Elaboración propia

Tecnología – Utilización del software.

Tabla 7: Entrevista sobre la utilización del software

Indicador	Gerente General	Jefe de almacén	Jefe de compras
Utilización del software	Hace poco se ha creado grupos de trabajo que harán que el personal nuevo se ordene con lo que respecta al manejo de sistemas, par que más adelante pueda lograrse la meta esperada. De tal manera que los nuevos sistemas de información que podamos adquirir en la empresa puedan contribuir en la gestión interna y externa.	La frecuencia con las que el área de almacén ingresa la información, es necesario poder tener un sistema que nos ayude con la administración de nuestra Big data que tendríamos en cuestión a los programas de despacho que se generan. Menciono eso porque en los despachos necesitamos tener una data actualizada de tal forma que nos permita filtrar información para comunicar a nuestros proveedores	Gram parte de la utilización del software que tenemos es básicamente una macro y sistemas que solamente lo usamos para emitir y recepcionar cotizaciones, elaborar cálculos de pagos y ver la programación de compras según el stock.

Fuente: Elaboración propia

Tecnología – Equipos digitales.

Tabla 8: Entrevista sobre equipos digitales

Indicador	Gerente General	Jefe de alancen	Jefe de compras
<i>Equipos digitales</i>	Actualmente estamos evaluando la posibilidad de adquirir equipos tecnológicos que nos ayude en la gestión de la empresa, sobre todo actualización de nuestros sistemas y también brindar la capacitación debidamente certificada para el control y manejo de algunos equipos para las áreas de administración y logística.	Sería bueno si llegaríamos a contar con una máquina que nos permita determinar el ingreso, fecha, hora y tomar la temperatura de los trabajadores para evitar algunos inconvenientes que se presenta en los envío de los correos y es necesario comprar un sistema tecnológico que nos ayude en mejorar la conectividad de internet.	Se coordino con gerencia en evaluar las posibilidades de adquirir un equipo lector de código de barras, así tendríamos mayor posibilidad de identificar y codificar a las herramientas que se han adquirido, llevar un control mensual y evitar algún tipo de pérdida.

Fuente: Elaboración propia

Tecnología – Capacitación al personal.

Tabla 9: Entrevista sobre capacitación al personal

Indicador	Gerente General	Jefe de almacén	Jefe de compras
<i>Capacitación al personal</i>	La capacitación al personal en temas tecnológicos e instructivos se realiza en la actualidad para mejorar en las configuraciones ó actualizaciones que se realizan para en algunos equipos que contamos en la administración, siempre tratamos de mantener informado al personal.	Como jefe de almacén el compromiso que tenemos para la gestión que está a mi cargo siempre brindamos la debida capacitación al personal que trabaja con nosotros mucho tiempo y a ellos les brindamos la debida facilidad de ser co facilitadores de información para el nuevo personal que se asigna a cada área.	Mensualmente se nos envía un link de reunión vía meet para coordinar algunos puntos que tratamos en base a la administración general de la empresa y analizar algunos puntos donde se necesite resolver o brindar el soporte necesario para dicha área.

Fuente: Elaboración propia

Tecnología – Personal Especializado.

Tabla 10: Entrevista sobre Personal especializado

Indicador	Gerente General	Jefe de alancen	Jefe de compras
<i>Personal especializado</i>	En la empresa contamos con un grupo de trabajo calificado, esto porque hemos tomado estratégicamente el método de reclutamiento para que a largo plazo sea tan solo adecuarse al ritmo de trabajo en la empresa y esto trae consigo la buena práctica de una buena gestión a futuro.	Creo que la mejora continua esta siempre ahí y se tiene que aplicar en cualquier área de la empresa. Como resultado se logra un mejor desenvolvimiento, mejora la aplicación de estrategias y mejora la capacidad de la toma de decisiones para lograr resultados en la gestión a nivel general.	En esta área la gestión de compras es importante poder contar con el personal adecuado para proponer estrategias de mejorar la capacidad de evaluar a los proveedores y cerrar la negociación con una propuesta que este a córde de la expectativa.

Fuente: Elaboración propia

Calidad de Servicio – Cumplimiento de procesos.

Tabla 11: Entrevista sobre del cumplimiento de procesos

Indicador	Gerente General	Jefe de almacén	Jefe de compras
<i>Cumplimiento de procesos</i>	Se ha establecido un cronograma de actividades en función al cumplimiento de procesos operacionales en función a la calidad de servicio que brindamos con cada uno de los clientes y proveedores.	Se realizó un cuadro de mando para identificar a los principales cuellos de botella en el área de almacén y se ha logrado mejorar en cuanto al logro de cumplimiento de las actividades logísticas.	Como parte de nuestro proceso de compra con todos los requerimientos de la empresa se ha establecido lograr en un 30% de avance del cumplimiento de procesos de compras más óptimas y eficientes

Fuente: Elaboración propia.

Calidad de Servicio – Implementación de equipos.

Tabla 12: Entrevista sobre la Implementación de equipos

Indicador	Gerente General	Jefe de almacén	Jefe de compras
<i>Implementación de equipos</i>	La propuesta mejoraría en base a la implementación de equipos ya que, siempre buscamos algo novedoso y prometedor para la empresa. El poder asociarse con una empresa que nos brinde acceso a las diferentes ofertas del mercado en cuanto a la mejora continua y la posibilidad de adquirir equipos 4.0 que nos permita tener una visión distinta, enfocados al desarrollo de nuevas oportunidades de vernos como una empresa moderna y con capacidad de lograr lo que se busca.	La implementación de equipos es clave para actualizarnos y se está logrando con la modernización en la que vivimos. La logística es una de las áreas poco desatendidas en empresas medianas que recién inician pero intentarlo no está de más por lo tanto es necesario participar en ferias que nos muestren sus propuestas para así elegir la mejor y ver la posibilidad de adquirirlo.	El trabajo clave para este tipo de indicadores está en la toma de decisiones para poder llegar a un punto en común, con la ayuda de gerencia y almacén podemos planificar la estrategia para lograr que se cumpla con la meta.

Fuente: Elaboración propia.

Calidad de servicio – Servicio post venta.

Tabla 13: Entrevista sobre equipos digitales

Indicador	Gerente General	Jefe de almacén	Jefe de compras
<i>Servicio post venta</i>	<p>La forma de trabajo en la empresa es básicamente brindarle un tipo de soporte continuo para que el cliente fortalezca su ritmo de trabajo en función a lo entregado, sucede que a veces los clientes no se conforman con poco y nos contactan para tener un mejor desempeño en sus actividades, esto es como parte de nuestros servicios que brindamos como asesoría post venta.</p>	<p>Dentro del marco servicio post venta, nosotros nos encargamos de brindarle la mejor accesibilidad a nuestros servicios y todo lo que necesiten para poder gestionarlo y darle atención a su requerimiento</p>	<p>Las necesidades de nuestros clientes también tienen que ser nuestras necesidades en las que tenemos que estar con el compromiso de brindarle el mejor servicio, para ello nuestro compromiso de ofrecerle el mejor servicio es constante.</p>

Fuente: Elaboración propia

Calidad de servicio – Fidelización de clientes.

Tabla 14: Entrevista sobre Fidelización de clientes

Indicador	Gerente General	Jefe de almacén	Jefe de compras
<i>Fidelización de clientes</i>	El mejor secreto es que nuestro trabajo se base en darle una atención al cliente y proveedores, y por qué digo proveedores; porque ellos también son nuestros clientes ya que contamos con un amplio staff de profesionales que nos brinda el soporte necesario para realizar el proyecto. Los proyectos que tenemos en su gran mayoría son minería y obras públicas, en todas las empresas que hemos trabajado, mantenemos un nivel de fidelización único con los clientes del sector público y privado.	La clave está en el equipo de trabajo que se fomenta el trabajo en equipo, sobre todo la gestión logística que se realiza cada día en función a las tareas asignadas, eso hace que el área de trabajo sea ordenada y con capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes que nos contacten.	La fidelización n0 solo se logra en las relaciones de negocios que se crea con las demás empresas si no, la actitud que se identifica en cada uno de las circunstancias en los que se incurrirá y finalmente darle un seguimiento de compra y cierre de proyecto.

Fuente: Elaboración propia

Distribución – Transporte de materiales y equipos.

Tabla 15: Entrevista sobre equipos digitales

Indicador	Gerente General	Jefe de almacén	Jefe de compras
Transporte de materiales y equipos	Actualmente contamos con una flota de camionetas que son de la empresa y las que usamos para nuestra movilización de materiales y equipos que se necesiten ante cualquier proyecto que se presente, lo importante es que se logre el objetivo y tener mayor facilidad de traslado de los materiales.	La logística se realiza mediante una comunicación constante entre empresa, proveedor y clientes. Con la finalidad de asegurar la entrega de los materiales que se utilizarían en los demás proyectos.	Todos los requerimientos que presentan necesidad de ser trasladados a un lugar determinado son previamente coordinados con los clientes para su ejecución.

Fuente: Elaboración propia

Distribución – Terciarización de servicios.

Tabla 16: Entrevista sobre tercerización de servicios

Indicador	Gerente General	Jefe de almacén	Jefe de compras
Terciarización de materiales y equipos	Este proceso se realiza cuando se tiene proyectos fuera de la ciudad de Cajamarca y es donde contratamos movilidad para poder trasladar los bienes hacia el punto acordado, en este caso se aprovecha la interacción con los demás proveedores ya que logramos integrar para el cumplimiento de los objetivos conforme al acuerdo establecido.	Las coordinaciones que se realizan en conjunto con la gerencia y el departamento logístico, tienen un objetivo que es plasmar los acuerdos establecidos para el proyecto y tener una mejor perspectiva y desarrollo de funciones.	Esta etapa es importante ya que comprende estas tres áreas, ya que somos quienes regulamos los procedimientos y documentación necesaria para su ejecución de las obras que se requiere en las obras.

Fuente: Elaboración propia

Distribución – Organización de equipos de trabajo

Tabla 17: Entrevista sobre la Organización de equipos de trabajo

Indicador	Gerente General	Jefe de almacén	Jefe de compras
Organización de equipos de trabajo	Este punto es importante ya que nosotros estamos a cargo de la gestión y es crucial dar un adecuado servicio y efectuar las coordinaciones con los demás gerentes o supervisores de cada área para que el proceso sea organizado.	La palabra distribución lo vivimos dentro y fuera de las instalaciones de la empresa y eso se gestiona de la mejor manera para que internamente tengamos un orden en los materiales y la mejor atención que se podría tener.	Siempre las coordinaciones las realizamos en función a las actividades que se realiza en la empresa y también para con los clientes cuando se tiene que determinar los acuerdos en cuestiones de despachos y entrega de materiales.

Fuente: Elaboración propia

Distribución – Monitoreo de servicio.

Tabla 18: Entrevista sobre el monitoreo de servicio

Indicador	Gerente General	Jefe de almacén	Jefe de compras
Monitoreo de servicio	Actualmente el monitoreo de los servicios que brindamos a las empresas públicas y privadas lo realizamos en el proceso de post venta/servicio ya que hemos logrado tener una buena comunicación con los clientes y ocurre que siempre estamos atentos ante cualquier eventualidad que necesiten de nuestro soporte empresarial.	En mi área me encargo de darle seguimiento a los despachos que se han realizado y verificar su efectividad en el cumplimiento de objetivos en el proyecto.	Básicamente el monitoreo en mi área está basado en la buena atención recíprocamente entre los clientes y proveedores.

Fuente: Elaboración propia

Distribución – Preparación de despachos.

Tabla 19: Entrevista sobre la preparación de despachos

Indicador	Gerente General	Jefe de almacén	Jefe de compras
Preparación de despachos	Esta pregunta es determinante y la forma de ejecutarla es clave, debido a que la empresa es el punto cero para el inicio de nuestra gestión, especialmente en la organización de los documentos y organización con los clientes para poder evitar los contratiempos.	Nosotros estamos en constante movimiento y el termino preparar es fundamental, ya que comprende un sinnúmero de actividades para lograr que los despachos de materiales para ejecución de obra sea la más optima y la mejor en la rapidez de atención con los clientes.	Manejamos un sistema integrado, de tal manera que logramos controlar las proformas emitidas y activamos las que están activas para poder atender su requerimiento, en este caso con el sector público y privado, se solicita sus documentos en los cuales se da la iniciativa en tener los mejores recursos para tener el mejor resultado, por el cual nos es determinante en obra.

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Limitaciones

Durante el desarrollo de la presente investigación se presentaron diversas limitaciones. La primera fue la pandemia por la COVID-19, lo que no permitió realizar las entrevistas presenciales, de tal manera que se realizó de forma estratégica la entrevista virtual vía telefónica, lográndose el objetivo, obteniendo los resultados esperados en función a la obtención de datos que me permitieron analizar la información para poder detallar las limitaciones que se presentaron y a su vez se logró superar, cumpliendo el objetivo de la investigación.

4.2 Discusión

De acuerdo a la investigación se ha llegado a la conclusión que, debido a la entrevista semiestructurada. Según López (2010), trata de justificar la discusión en la investigación en función al diseño y la función práctica en todo el proceso de investigación, puedo decir que la gestión logística es muy importante en la empresa ACR Constructores y Consultores EIRL. Se analizaron algunas tesis con variables similares a la presente con el objetivo de contrapesar la información con el resultado de esta investigación.

Medina (2017) en su investigación explica cómo es que se identificó los costos de inventarios que tuvo la empresa, debido a que esta compañía presentaba una serie de sobrecostos de almacenaje y falta de información en cuanto al desarrollo de un sistema de inventario. A diferencia de esta investigación la empresa tuvo problemas en resolver algunos problemas logísticos, como resultado aumentaron los costos de almacenamiento. Como estrategia logística deberían elaborar un plan de

acción para tomar las mejores decisiones para ejecutarlas y tener buenos resultados en función a los elevados costos que se presentaron.

Morales (2015) en su investigación nos expuso como fue que se elaboró un plan para rediseñar su cadena de valor, la que realizaron fue trabajada empíricamente, asimismo como parte del avance de la investigación se implementó un sistema logístico empresarial de forma ágil para hacer de sus recursos más eficientes. No comparto su investigación en realizar un trabajo empíricamente ya que no se realiza un buen trabajo, se presenta muchas carencias en el proceso de investigación. De tal manera que no resultaría aplicar su investigación porque no tendría ningún tipo de resultado efectivo en los procesos logísticos.

Mansilla (2016) en su investigación nos enseñó como elevar la eficiencia del sistema de Logística de la empresa a través del diseño e implantación de un modelo de gestión óptimo, minimizando las restricciones que existen en el área y elevando los índices de productividad de la misma. Me parece que los índices de productividad se evalúan desde la aplicación de estrategia bien formulada para que recién ahí tengamos índices elevados de productividad. De tal manera que concluyo que este modelo de gestión logística contribuirá con la optimización del proceso logístico de la empresa, integrando mucho más rápido y será necesario realizar una evaluación técnico-económica.

Lévano (2017) en su investigación basada en implementar un Modelo de Gestión Logística para mejorar los procesos de compras, control de almacenes y selección de proveedores para construcción de departamentos multifamiliares. Este proceso me parece un plan estratégico bien elaborado, ya que le permite cumplir los objetivos de la empresa a la quien hace referencia. Menciona que la compañía tiene diversas áreas, pero considero que en algunas sería un poco

complicado realizar un tipo de implementación de estrategia logística debido a que presenta diversa información que no está directamente vinculada en el proceso logístico de tal manera que considero que se realice un modelo que sea compatible con las demás áreas para encontrar un equilibrio logístico para lograr una mejor organización, planificación y planteamiento de estrategias de mejora para las áreas competentes que desarrollan en ese ámbito de construcción, considero que se debería realizar un cuadro de causa efecto para identificar más rápido las falencias que existen en la empresa y dar soluciones en base a la gestión logística.

4.3 Implicancias

Esta investigación es un enfoque práctico en la que la presente investigación contribuirá con el desarrollo y para la misma empresa que está siendo como unidad de estudio para esta investigación, las implicancias que se han presentado se han logrado superar a pesar de tantas dificultades y haber tenido algunas repeticiones en cuestión de grabaciones y rectificaciones de los audios para realizar la transcripción de la información de cada entrevistado de las áreas de almacén, gerencia y compras.

4.4. Conclusiones

Con respecto a la investigación realizada, todos los resultados que se ha obtenido luego de aplicar la entrevista a los colaboradores de la empresa ACR constructores y consultores EIRL en las que obtuve muchas respuestas en base a las preguntas realizadas y lo más importante que están directamente relacionadas a los objetivos de la investigación.

En primer lugar, se concluye que al aplicar correctamente la gestión logística en la empresa ACR constructores y consultores EIRL se obtuvo muchos beneficios en las cuales no tenía información relacionada directamente a la buena toma de decisiones para que la empresa tenga un

desarrollo importante en la gestión logística, asimismo tener la oportunidad de contar con un tipo de tecnología revolucionaria que les permita ser eficientes en todas sus operaciones.

En segundo lugar, considero que la gestión logística en la gestión de compras es necesario contar o contratar los servicios tecnológicos que les permita hacer más simplificado el proceso distribución y que facilite el informe de cantidades existentes en la empresa, para poder mantener una gestión logística ordenada y operativa, contar con el transporte adecuado para la movilización de los materiales dentro y fuera de la empresa.

En tercer lugar, no dejar atrás el área de compras, ya que es un área determinante para abastecer a la empresa, realizando cotizaciones y evaluaciones de información recibida para transmitirlo a gerencia y almacén y pueda ser más eficiente el método más accesible para ganar proveedores y clientes potenciales, considerando la importancia que tienen en dar soluciones a los problemas identificados en esta investigación, haciendo más participativo la interacción entre tecnología y su correcta planeación estratégica en base a una correcta distribución a los diferentes tipos de clientes y conexiones con empresas.

Para concluir que en la empresa ACR constructores y consultores EIRL se tiene un buen manejo de información, pero aun le falta por cerrar etapas relacionadas a las buenas prácticas de almacenamiento, de tal forma que con ayuda de las diversas herramientas que tenemos a nuestro alcance, podemos decir que en la actualidad existe una serie de oportunidades tecnológicas que la empresa puede llegar a adquirir y aplicarla en las áreas de trabajo y considero que con su participación. La empresa para ello tendrá que reunir algunos documentos que sean solicitados por las empresas para que inicie la nueva era en la revolución de proyectos. Valoro lo más importante

en lo que concierne a la organización ya que se tiene la voluntad de reformular todo un sistema obsoleto por uno más actualizado.

Recomendaciones

En base a los resultados de la entrevista realizada a los trabajadores de la empresa ACR Constructores y Consultores EIRL, se redactarán diversas recomendaciones para tomar en cuenta para futuros investigadores y la compañía entrevistada.

En primer lugar, recomiendo a la empresa ACR constructores y consultores EIRL, reestructurar la gestión logística que aplican actualmente, considero que tiene una estructura de procesos bien planificada e integra a las tres áreas donde considero que son importantes para obtener buenos resultados en las operaciones logísticas que se realizan.

En segundo lugar, sería bueno que la empresa participe en ferias, foros y conferencias nacionales e internacionales, relacionadas a la tecnología. La aplicación de la industria 4.0 ya es un hecho y lo que es necesario es que se organice un plan de acción con la finalidad de optar por un sistema integrado de gestión que les permita simplificar procesos obsoletos, de tal manera se obtendrá un desarrollo por área y rapidez en cada acción.

En tercer lugar, la empresa debería solicitar apoyo y capacitación a las empresas que brindan información sobre los nuevos avances tecnológicos sobre todo que el equipo de trabajo que lo integra, cuente con la información relevante para su buen desempeño en las áreas de compras y almacén.

REFERENCIAS

- ANAYA, J. (2015). *LOGÍSTICA INTEGRAL. LA GESTIÓN OPERATIVA DE LA EMPRESA*. QUINTA EDICIÓN. MADRID: ESIC.
- ESCUDERO, J. (2019). *GESTION LOGISTICA Y COMERCIAL*. SEGUNDA EDICIÓN. EUJOA ARTES GRAFICAS.
- FLORES, M., MONTASANCHEZ, R., Y ALIAGA, R. (2019). *CALIDAD EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR OPERADORES LOGISTICOS Y ALMACENES EN LIMA Y CALLAO*. PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL PERÚ , LIMA.
- GARCIA, E. (2015). *PROPUESTA DE MEJORAMIENTO EN LOS PROCESOS DE ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE MATERIALES EN LA PLANTA 2 DE SYGLA*. UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER FACULTAD DE INGENIERIA FISIOMECAICAS ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES BUCARAMANGA , BUCARMANGA - COLOMBIA.
- HERRERA, Y., ROJAS, K., Y SOLIS, L. (2018). *ELABORACION DEL PROCESO DE LOGISTICA Y DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS PROVENIENTES DE CHINA DE LA EMPRESA DESPACHOS RAPIDOS DE COSTA RICA S.A (DERCO), EN LA MODALIDAD DE ENVIOS RAPIDOS (COURIER), EN EL PIMER SEMESTRE DEL AÑO 2018*. COSTA RICA.
- LÉVANO, E. (2017). *DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA MEJORA EN EL PROCESO DE ADQUISICIÓN DE MATERIALES EN LA EDIFICACIÓN DE DEPARTAMENTOS MULTIFAMILIARES EN LA CONSTRUCTORA MST PROYECTOS E INVERSIONES S.A.C*. UNIVERSIDAD RICARDO PALMA. LIMA.
- MANRIQUE, M., TEVES, J., TACO, M., Y FLORES, J. (2019) *GESTION DE LA CADENA DE SUMINISTRO: UNA MIRADA DESDE LA PERSPECTIVA TEÒRICA*. REVISTA VENEZOLANA DE GERENCIA -UNIVERSIDAD DE ZULIA.
- MANSILLA, B. (2016). *PROPUESTA DE UNA MEJORA EN LA GESTIÓN DE LA CADENA LOGÍSTICA DE UNA EMPRESA MANUFACTURERA*. UNIVERSIDAD DE CIENCIAS APLICADAS. LIMA.
- MEDINA, A. (2017). *PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTION DE ABASTECIMIENTO PARA VENTISQUEROS S.A EN LA BODEGA HORNOPIRÉN*. CHILE.

MORA, O. (2016). *GESTION LOGISTICA INTEGRAL*. COLOMBIA: ECOE EDICIONES.

MORALES, A. (2015). *LA LOGÍSTICA EMPRESARIAL Y LA RENTABILIDAD DE LA DISTRIBUIDORA*. AMBATO - ECUADOR.

PLAN BIM PERÚ. (2021). *PLAN BUILDING INFORMATION MODELING*. OBTENIDO DE: [HTTPS://WWW.MEF.GOB.PE/PLANBIMPERU/INDEX.HTML](https://www.mef.gob.pe/planbimperu/index.html).

RODRIGUEZ, V. (2019). *GESTION LOGISTICA Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR CONSTRUCCIÓN, DISTRITO DE SAN MARCOS, PROVINCIA DE HUARI*. UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION, HUACHO.

SANCHEZ, C., Y MEDINA, J. (2016). *PLAN DE MEJORAMIENTO LOGISTICO PARA LOS PROCESOS DE ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE LA EMPRESA CONSTRUARIOS SAS*. UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER FACULTAD DE INGENIERIA FISICO - MECANICAS, BUCARANGA.

URETA, S. (2021). *GESTIÓN DE INVENTARIO PARA REDUCIR LOS COSTOS LOGISTICOS EN LA EMPRESA "TECHQUK SAC" CHICLAYO 2021*. UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN, PIMENTEL - PERÚ.

ANEXOS

ANEXO N° 1:

Matriz de consistencia

“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA ACR CONSTRUCTORES Y CONSULTORES EIRL CAJAMARCA 2021”

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
ANÁLISIS DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA ACR CONSTRUCTORES Y CONSULTORES EIRL, CAJAMARCA 2021						
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			METODOLOGÍA	
		VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES		
¿Cómo se ha manifestado la gestión logística en la empresa ACR Constructores y consultores EIRL, Cajamarca 2021?	Análisis de la gestión logística en la empresa ACR constructores y consultores EIRL, Cajamarca 2021		GESTIÓN DE COMPRAS	1. Proveedores	Enfoque de la investigación: El enfoque de investigación es Cualitativo	
				2. Ordenes de pedido		
				3. Criterios de compra		
					4. Documentación	Nivel de estudio: Descriptivo
					5. Tipos de productos	Diseño de estudio: No experimental - Transversal
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS					
¿Cómo se desarrolla la gestión de compras en la empresa ACR Constructores y consultores EIRL, Cajamarca 2021?	Identificar el desarrollo de la gestión de compras en la empresa ACR Constructores y consultores EIRL, Cajamarca 2021.	GESTIÓN LOGÍSTICA	TECNOLOGÍA	1. Utilización de Software	Tipo: Básica	
				2. Equipos digitales	Técnica: Entrevista	
				3. Capacitación del personal		

				4. Personal especializado	Instrumento: Guía de Entrevista
¿Cómo se aplica la tecnología en la empresa ACR Constructores y consultores EIRL, Cajamarca 2021?	Determinar la aplicación de la tecnología en la empresa ACR Constructores y consultores EIRL, Cajamarca 2021		CALIDAD DE SERVICIO	1. Cumplimiento de procesos	
				2. Implementacion de equipos	Población: 27 trabajadores de la empresa ACR constructores y consultores EIRL, Cajamarca 2021
¿Qué funciona la calidad del servicio en la empresa ACR Constructores y consultores EIRL, Cajamarca 2021?	Determinar la calidad en la empresa ACR constructores y consultores EIRL, Cajamarca 2021.			3. Servicio post venta	
				4. Fidelizacion de clientes	
¿Cómo se desarrolla la distribución logística en la empresa ACR Constructores y consultores EIRL, Cajamarca 2021?	Identificar el desarrollo de la distribución logística en la empresa ACR Constructores y consultores EIRL, Cajamarca 2021		DISTRIBUCION	1. Transporte de materiales y equipos	Muestra: 3 responsables de la empresa ACR constructores y consultores EIRL, Cajamarca 2021
				2. Tercearizacion de servicios	
				3. Organización equipos de trabajo	
				4. Monitoreo del servicio	
				5. Preparacion de despachos	

Instrumento

GUÍA DE ENTREVISTA A LA EMPRESA ACR CONSTRUCTORES Y CONSULTORES EIRL, CAJAMARCA 2021

Preguntas:

Pregunta abierta:

1. ¿En base a su experiencia como gerente general, coméntenos ¿Qué importancia tiene la gestión logística en la empresa ACR constructores y consultores EIRL, Cajamarca 2021? aplicarlo no es algo que sea muy complejo.
2. ¿Qué ventaja obtendría la empresa ACR Constructores y Consultores EIRL, Cajamarca 2021, aplicando de manera eficiente la Gestión Logística?
3. ¿Qué procesos se mejorarían en la gestión logística en la empresa ACR constructores y consultores EIRL, Cajamarca 2021?

Gestión de Compras

1. ¿Qué procedimiento aplica la empresa ACR Constructores y Consultores EIRL, Cajamarca 2021 en la gestión de compra, para realizar requerimientos en grandes cantidades a sus proveedores? ¿Existen cantidades mínimas?
2. ¿Cuál es el procedimiento para controlar los pedidos generados a cargo del área de compras en la empresa ACR Constructores y Consultores EIRL, Cajamarca 2021?
3. ¿Qué criterios de compra establece la empresa ACR Constructores y Consultores EIRL, Cajamarca 2021, para realizar las órdenes de compra, quienes firman las autorizaciones y bajo qué escala de precios esta fijado?
4. ¿Qué tipo de documentación solicita la empresa ACR Constructores y Consultores EIRL, Cajamarca 2021, a sus proveedores para una buena gestión logística?

5. ¿Qué tipo de productos son los que tienen alta rotación en la empresa ACR Constructores y Consultores EIRL, Cajamarca 2021?

Tecnología

1. ¿Qué tipo de ERP o tecnología moderna aplica la empresa ACR Constructores y Consultores EIRL, en sus operaciones logísticas?
2. ¿En la actualidad la empresa ACR Constructores y Consultores EIRL tiene participación en el mercado digital para la adquisición de equipos modernos que mejoren sus operaciones logísticas?
3. ¿En relación a la pregunta anterior la empresa ACR Constructores y Consultores EIRL, de qué manera capacita a sus trabajadores para que operen con sistemas que ya tienen?
4. ¿Actualmente la empresa ACR Constructores y Consultores EIRL, cuenta con el personal capacitado en el manejo de nuevas tecnologías que mejoren la gestión logística?

Calidad de servicio

1. ¿Se ha establecido un plan estratégico para mejorar el cumplimiento de procesos en la empresa ACR Constructores y Consultores EIRL?
2. ¿En la actualidad la empresa ACR Constructores y Consultores EIRL, ha pensado en mejorar sus equipos de tecnología que pueda mejorar sus operaciones?
3. ¿La empresa ACR Constructores y Consultores EIRL, realiza seguimiento de proyectos post servicio con sus clientes? ¿Qué metodología aplica para realizarlo?
4. ¿Qué tipo de estrategias emplea la empresa ACR Constructores y Consultores EIRL, para crear una fidelización de parte de sus clientes tanto como del sector público y privado?

Distribución.

1. ¿Existe un procedimiento para que la empresa ACR Constructores y Consultores EIRL, tenga un plan logístico en cuanto al transporte de materiales y equipos hacia los proyectos?
2. ¿La empresa ACR Constructores y Consultores EIRL, cuenta con la posibilidad de tercerizar los servicios logísticos como un soporte en caso sea de utilidad, según dimensión del proyecto al que aplica?
3. ¿Cuál es el proceso de organización de la empresa ACR Constructores y Consultores EIRL, para organizar los equipos de trabajo, para realizar las operaciones de manera eficiente y no generar contratiempos?
4. ¿Para realizar el debido monitoreo de los proyectos que se realiza, la empresa ACR Constructores y Consultores EIRL, que acciones realiza para verificar que las operaciones logísticas sean controladas?

¿Qué tipo de documentación es necesaria para organizar los despachos a los clientes y cuáles son las áreas de calidad que forman parte de proceso para verificación de materiales y/o existencias que salen de la empresa ACR Constructores y Consultores EIRL.?

ANEXO N° 2: Validación de instrumento por juicio de expertos

Experto 1: Mg, Jimmy Omar Herrera Gutiérrez



VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

**Elaborado por:
Mg. Ana Nomberto Luperdi**

DOCUMENTOS QUE SE DEBE PRESENTAR AL EXPERTO:

1. Solicitud
2. Conceptualización de las variables
3. Informe de validación del instrumento.
4. Matriz de consistencia.
5. Instrumento (s).

PRESENTACION A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador :

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado: entrevista semi-estructurada para determinar empresa ACR constructores y consultores EIRL, Cajamarca 2021, diseñado por César Eduardo Paredes Peralta, Bachiller de la carrera de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Privada del Norte.

El presente instrumentos tienen como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA ACR CONSTRUCTORES Y CONSULTORES EIRL, CAJAMARCA 2021”

Tesis que será presentada a la Facultad de Negocios, Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Privada del Norte sede Lima, como requisito para obtener el título Licenciado(a).

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo

Gracias por su aporte

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. ¿Cuál es su puesto en la empresa?	X					
3. ¿Hace cuánto trabaja en la empresa?	X					
Preguntas de Diagnóstico y Planificación						
1. Al momento del diagnóstico inicial, ¿Cuántas declaraciones de la ISO 9001:2015 alcanzaron algún tipo de logro? ¿Cuál fue la brecha?	X					
2. ¿Existían procesos de negocio formalizados? ¿Cuántos procesos? ¿Qué tipo de formalización?	X					
3. En el diagnóstico inicial, ¿Cuál fue el promedio de incidentes relacionados a la calidad?	X					
4. ¿Cuántos procesos claves identificaron y consideraron en la planificación del SGC?	X					
5. ¿Cuántas partes interesadas internas se identificaron para el SGC?	X					
6. ¿Cuántas partes interesadas externas se identificaron para el SGC?"	X					
7. ¿Cuál fue el tiempo estimado para la implementación de la SGC?	X					
8. ¿Qué aspectos consideraron para establecer el tiempo?	X					
9. ¿Qué aspectos consideraron en la planificación?	X					
Preguntas de Diseño e Implementación						
1. ¿Los procesos se diseñaron según el plan establecido?	X					
2. ¿Cuántos procesos fueron diseñados en el tiempo establecido en el plan?	X					
3. ¿Ese número es conforme a lo planificado?"	X					

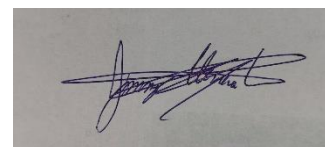
4. ¿Existieron autoridades que aprobaron los procesos diseñados?	X					
5. ¿Cuántos procesos fueron aprobados por las autoridades correspondientes en el tiempo establecido según el plan? "	X					
6. ¿Cuántos procesos fueron implementados según el plan?	X					
7. De acuerdo a los procesos implementados ¿Cuántos procesos presentaron dificultades al momento de la implementación?	X					
Preguntas de Auditoria y Certificación						
1. ¿Establecieron un cronograma de auditorías internas para el SGC?	X					
2. En la primera auditoria, ¿Cuántas no conformidades se identificaron?	X					
3. En la primera auditoria, ¿Cuál fue el nivel de la satisfacción del cliente?	X					
4. ¿La obtención de la certificación se cumplió en el tiempo establecido?	X					
5. ¿Qué aspectos implicaron este logro? "	X					
6. Luego de la certificación, ¿Cuáles fueron los beneficios que obtuvo la empresa?	X					
Cierre de la entrevista						
Muchas gracias por su colaboración en esta entrevista y que dios lo bendiga.	X					

Evaluated by:

D.N.I.: 40321572

Fecha: 22/09/2021

Firma:



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Jimmy Omar Herrera Gutiérrez**, con Documentos Nacionales de Identidad N° **40321572**, de profesion **Administrador**, grado academico **Mg.** en **Administración Estratégica de Empresas**, 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 Analisis de la gestión logística en la empresa ACR constructores y consultores EIRL, cajamarca 2021. Luego de hacer las observaciones pertinentes a los items, concluyo en las siguientes apreciaciones.

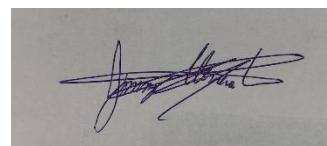
Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativo	
	MA (6)	BA (3)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones	X				
Nivel de aporte parcial:	X			No aporta	
Puntaje total:(máximo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

Apreciación total: (24) puntos

No aporta: ()

Lima, a los 22 días del mes de Setiembre del 2021

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



ANEXO N° 3: Validación de instrumento por juicio de expertos

Experto 2: Mg, Dany Requejo Granados



VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

**Elaborado por:
Mg. Ana Nomberto Luperdi**

DOCUMENTOS QUE SE DEBE PRESENTAR AL EXPERTO:

1. Solicitud
2. Conceptualización de las variables
3. Informe de validación del instrumento.
4. Matriz de consistencia.
5. Instrumento (s).

PRESENTACION A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador :

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado: entrevista semi-estructurada para determinar empresa ACR constructores y consultores EIRL, Cajamarca 2021, diseñado por César Eduardo Paredes Peralta, Bachiller de la carrera de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Privada del Norte.

El presente instrumentos tienen como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA ACR CONSTRUCTORES Y CONSULTORES EIRL, CAJAMARCA 2021”

Tesis que será presentada a la Facultad de Negocios, Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Privada del Norte sede Lima, como requisito para obtener el título Licenciado(a).

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

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		X				
1. ¿Cuál es su nombre completo?		X				
2. ¿Cuál es su puesto en la empresa?		X				
3. ¿Hace cuánto trabaja en la empresa?		X				
Preguntas de Diagnóstico y Planificación						
1. Al momento del diagnóstico inicial, ¿Cuántas declaraciones de la ISO 9001:2015 alcanzaron algún tipo de logro? ¿Cuál fue la brecha?		X				Mejorar la redacción con comas y/o puntos seguidos.
2. ¿Existían procesos de negocio formalizados? ¿Cuántos procesos? ¿Qué tipo de formalización?		X				
3. En el diagnóstico inicial, ¿Cuál fue el promedio de incidentes relacionados a la calidad?		X				
4. ¿Cuántos procesos claves identificaron y consideraron en la planificación del SGC?		X				
5. ¿Cuántas partes interesadas internas se identificaron para el SGC?		X				
6. ¿Cuántas partes interesadas externas se identificaron para el SGC?"		X				
7. ¿Cuál fue el tiempo estimado para la implementación de la SGC?		X				

8. ¿Qué aspectos consideraron para establecer el tiempo?		X				
9. ¿Qué aspectos consideraron en la planificación?		X				
Preguntas de Diseño e Implementación						
1. ¿Los procesos se diseñaron según el plan establecido?		X				

2. ¿Cuántos procesos fueron diseñados en el tiempo establecido en el plan?		X				
3. ¿Ese número es conforme a lo planificado?"		X				Ser mas específicos, ¿a qué número se refieren?
4. ¿Existieron autoridades que aprobaron los procesos diseñados?		X				
5. ¿Cuántos procesos fueron aprobados por las autoridades correspondientes en el tiempo establecido según el plan? "		X				
6. ¿Cuántos procesos fueron implementados según el plan?		X				
7. De acuerdo a los procesos implementados ¿Cuántos procesos presentaron dificultades al momento de la implementación?		X				
Preguntas de Auditoria y Certificación						
1. ¿Establecieron un cronograma de auditorías internas para el SGC?		X				
2. En la primera auditoria, ¿Cuántas no conformidades se identificaron?		X				
3. En la primera auditoria, ¿Cuál fue el nivel de la satisfacción del cliente?		X				
4. ¿La obtención de la certificación se cumplió en el tiempo establecido?		X				
5. ¿Qué aspectos implicaron este logro? "		X				
6. Luego de la certificación, ¿Cuáles fueron los beneficios que obtuvo la empresa?		X				
Cierre de la entrevista						
Muchas gracias por su colaboración en esta entrevista y que dios lo bendiga.						

Evaluado por: Mg. Dany 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 profesion Administrador de negocios internacionales, grado académico Mg. En Docencia e Investigación Universitaria, 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 Analisis de la gestión logística en la empresa ACR constructores y consultores EIRL, cajamarca 2021. Luego de hacer las observaciones pertinentes a los items, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativo	
	MA (6)	BA (3)	A (1)	PA	NA
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: Mg. Dany Requejo Granados DNI: 43781178

Firma:


Mg. Dany Requejo Granados

ANEXO N° 3:

Transcripción de entrevistas

Entrevista 1: Jhony Correa Román

- **Edad:**
- **Grado de instrucción: Superior**
- **Cargo actual: Gerente General**

Entrevista 2: Gilberto Vallejo Vargas

- **Edad: 31**
- **Grado de instrucción: Superior**
- **Cargo actual: Jefe de almacén**

Entrevista 3: Pool Cruzado Peralta.

- **Grado de instrucción: Superior**
- **Cargo actual: Jefe de compras**

Entrevistador: Mi nombre es César Eduardo Paredes Peralta, Bachiller de la carrera de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Privada del Norte, el día de hoy, 2 de septiembre del 2021 le realizaré una entrevista que tiene como objetivo describir las características de la gestión logística en la empresa ACR Constructores y Consultores EIRL. En ese sentido, las preguntas se realizarán de forma general a cada uno de ustedes y se guardarán en relación con las estrategias y herramientas que se tiene dentro de la gestión logística. ¿Están de acuerdo con lo expuesto para seguir con la entrevista virtual?

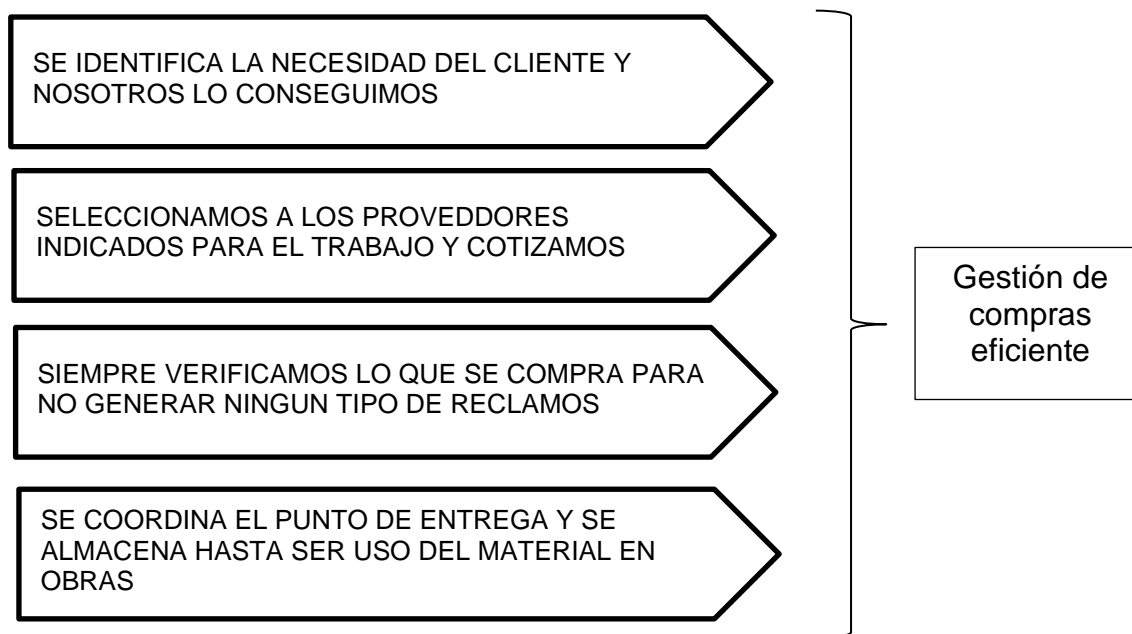
Gestión de compras

La persona denominada P1 es Jhony Correa Román, Gerente General de la empresa ACR Constructores y Consultores EIRL. La logística en la empresa es de tipo especialización ya que nos dedicamos al rubro de construcción para el sector público y privado es un proceso donde tenemos que administrar todo el proceso operacional y estar organizando al equipo de trabajo para un correcto desplazamiento tanto para las compras que se realizara, básicamente lo que realizamos en la empresa es tener en orden las actividades que vamos a realizar en la empresa, un ejemplo claro es cuando tenemos personal nuevo o que suele no tener noción de la ubicación de los proveedores a los que usualmente compramos y es donde nosotros preparamos un sistema de ruta, porque finalmente es nuestro plan alternativo para que el personal se pueda ubicar y llegar más rápido a la tienda o ferretería que es donde nosotros previamente ya coordinamos para las compras de algunas herramientas e insumos que necesitamos para las obras, suele pasarnos que hay tráfico y por ende nos genera contratiempos, por eso que también nos ayuda ese plan de rutas alternativas para llegar más rápido, por otro lado nos apoyamos en equipo en el uso de los celulares en verificar en aplicativos donde hay tráfico y alertar al conductor para que tome en cuenta y no vaya por ese lugar. Sería bueno que nos apoyemos con algunos sistemas de compra por delivery por parte de nuestros proveedores pero la gran mayoría en la ciudad de Cajamarca trabaja contra entrega y son de 2 a 4 veces que nosotros vamos y recogemos la mercadería, el servicio delivery considero que es importante, ya que nos ahorraría tiempo, para que nosotros podamos ir donde los proyectos donde estamos trabajando y descargar los materiales y trabajarlos directamente,

el proceso de pago algunas veces lo realizamos por transferencia o en efectivo. Para terminar la gestión logística lo trabajamos en conjunto, el jefe de almacén y el jefe de compras, participamos porque todo los documentos los analizamos precios, calidad, durabilidad y nos quedamos con la mejor propuesta que se nos presenta, claro que a nuestros proveedores en Cajamarca ya los tenemos fijos, pero cuando hay que comprar en Lima, lo realizamos vía correo y transferencia bancaria, , los pagos lo hacemos inmediato, porque es importante no generar cuentas por pagar si tenemos liquidez, es parte de nuestra política de compras, también tenemos un conocido que nos apoya en la supervisión de que el producto este en buen estado y que sea de buena marca. Aquí tenemos nuestro almacén bien amplio y también andamos para las compras que son pesadas, todo lo tenemos inventariado y registrado en una macro para registrarlo, asimismo para darle seguimiento en las entradas y salidas, alta o baja rotación.

Figura 3

Gestión de compras - ACR Constructores y Consultores EIRL



Fuente: Elaboración propia

La gestión de compras en su área como uno de los pilares más importantes de la gestión logística ya que es una de las responsabilidades que más actividad operacional tiene y es constante, siempre se tiene que realizar las compras y analizar cotizaciones, solicitar los documentos en este caso las proformas y las características de los materiales que se van a adquirir, enviar las cotizaciones a gerencia para que las apruebe, luego de eso tengo que prepara los espacios necesarios para almacenar los materiales que adquirimos, una de las cosas que más nos ayuda a darnos cuenta para nuestro presupuesto es determinar el costo por almacenamiento, espacio y dimensión, porque no siempre adquirimos materiales pequeños si no grandes, entonces a veces suele pasar que nos tenemos que agenciar en conseguir un almacén apropiado para ese tipo de materiales.

Cuando hay necesidad de acuerdo al proyecto, se tiene que comprar los materiales tal cual las especificaciones que el cliente nos pide, evaluamos todo en cuanto a la cantidad de partes que contenga las cajas según al requerimiento.

Gestión de compras

La persona denominada P 3 es Paul Cruzado Peralta, jefe de compras en la empresa ACR Constructores y Consultores EIRL, nos describe sus actividades en su área lo siguiente: Como Jefe de Compras en la empresa, considero que mi labor aquí es como la columna vertebral de la empresa, donde mi participación es determinante para que la empresa se pueda mantener dentro del mercado de la construcción, lo digo porque a comparación de otras empresas, los materiales y los acabados que les ofrecen en sus proyectos a veces no suelen ser de lo mas conforme por los clientes en la ciudad de Cajamarca, hoy en día hay exigencias en el sector construcción, de acuerdo al tipo de obra que se realice en el sector público o privado, es por ello que mi labor es esencial en la organización del equipo de trabajo logístico, sobre todo direccionar donde los proveedores más concurridos y hacer que la empresa tenga los mejores materiales para trabajo en obras civiles.

Tecnología

La persona denominada P1 es Jhony Correa Román, Gerente General de la empresa ACR Constructores y Consultores EIRL nos comenta lo siguiente: considero que la tecnología predomina en todo, desde la fabricación de máquinas hasta la creación de nuevos softwares para hacer menos complejo los procesos de muchas empresas, entiendo lo que busca la tecnología es hacer más fácil, rápida y mejor todas las actividades que se presentan en el

mundo empresarial. En relación a la empresa nos presenta un cierto grado de complejidad al poder adquirir algunos sistemas que nos ayuden con sus aportes tecnológicos, se planteó la posibilidad de mejorar las cámaras de seguridad, huellero digital y un ERP (Enterprise Resource Planning) para gestionar de manera más rápido y eficiente los procedimientos que realizamos diariamente, he escuchado sobre la industria 4.0 sobre todo en Lima se está dando más énfasis a las posibilidades de adquirir esos sistemas, pero lo que pasa que en Cajamarca son pocas las empresas que están ligadas a estos sistemas, y el alcance económico no cubre al 100 por ciento para abarcar en todo, pero quizás a fines de año o al 2022 se pueda ya realizar un convenio con estas empresas que están organizadas en la industria 4.0 y nos brinden la ayuda para poder acceder a ese beneficio que nos servirá de mucho y sacar más ventaja competitiva.

Tecnología

La persona denominada P 2 es Gilberto Vallejo Vargas, Jefe de Almacén en la empresa ACR Constructores y Consultores EIRL, nos expresa su opinión en función a la tecnología: Creo que la tecnología juega un papel importante en todo el mundo y en nuestro rubro de igual forma, en mi experiencia laboral he visto muchas empresas que han surgido en cuestión de las posibilidades del acceso a la tecnología y les ha ido bien pero hay empresas que a pesar de haber podido adquirir esta tecnología han fracasado porque han tenido que invertir en capacitaciones y darle soluciones técnicas por fallas del sistema, pero a su vez considero que en esta empresa se puede ir avanzando de a pocos en poder tener acceso a la tecnología que emplearíamos, mi sugerencia ante gerencia fue implementar un sistema de codificación para

los materiales y herramientas sobre todo, ya que al presentarse casos de confusión de herramientas entonces al menos tendríamos con que hacerle el seguimiento por medio del código de barras, y no solo eso sino también mejorar en el sistema de software para el almacén y olvidarnos de las macros y reemplazarlo por un sistema integrado de logística.

Tecnología

La persona denominada P 3 es Paul Cruzado Peralta, jefe de compras en la empresa ACR Constructores y Consultores EIRL, nos expresa lo siguiente: Generalmente la tecnología ayuda mucho en cuestiones de búsqueda, hablo en este caso el navegador Google; porque gracias a ese sistema podemos buscar lo que queremos y gran variedad de precios, características, lugares, calcular distancias de envío y recojo de materiales, números de teléfonos, etc. y es muy bueno en ese aspecto, poder adquirir equipos que nos permitan monitorear, vigilar y supervisar obras en tiempo real, calcular cotizaciones, etc. y para mí sería muy bueno que la empresa interactúe con otras empresas que tienen un nivel más alto que lo que estamos en la ciudad de Cajamarca en el rubro de construcción para que se pueda hacer un intercambio de ideas y formas de trabajo, para mejorar y a largo plazo implementarlo estratégicamente y mucho mejor que las que existen en el rubro construcción.

Calidad de servicio

La persona denominada P1 es Jhony Correa Román, Gerente General de la empresa ACR Constructores y Consultores EIRL, nos expresa lo siguiente: la calidad de servicio esta relacionado con nuestro trabajo realizado y conjuntamente con las áreas que interactúan para que cada proyecto tenga esa percepción de buen servicio y calidad en la obra. Por mi parte

mantengo comunicación con los clientes y siempre les digo que ante cualquier emergencia o urgencia estaremos ahí para apoyarlos a medida que se pueda, y da resultado, porque hemos sido partícipes de inauguraciones, aperturas de obras, entre otras celebraciones y logros de parte de nuestros clientes, a pesar de no contar al 100 % de los recursos utilizados por la empresa.

Calidad de servicio

La persona denominada P 2 es Gilberto Vallejo Vargas, Jefe de Almacén en la empresa ACR Constructores y Consultores EIRL, nos expresa su opinión en función a la calidad de servicio, considero que es importante ya que es una frase que es determinante para la empresa y doy fe de eso ya que soy parte del equipo que integra el equipo de trabajo y he sido testigo que las empresas nos buscan para realizarles sus obras en Cajamarca y otras provincias más que están a su alrededor, por eso importante trabajar bien y ejecutar las obras correctamente.

Calidad de servicio

La persona denominada P 3 es Paul Cruzado Peralta, jefe de compras en la empresa ACR Constructores y Consultores EIRL, nos expresa lo siguiente en función a la calidad de servicio: pienso que vale mucho la interacción con los proveedores, clientes y los mismos trabajadores, ya que se va creando un vínculo más que empresarial y eso es bueno ya que no solo tienes a tus clientes si no los demás ya mencionados que harán que se recomiende a la empresa por sus trabajos.

Distribución

La persona denominada P1 es Jhony Correa Román, Gerente General de la empresa ACR Constructores y Consultores EIRL, nos expresa lo siguiente en relación a la distribución: nosotros manejamos un plan de ruteo tanto como para nuestro personal de carga, compras y operacionales en obra. Hay ciertos casos en que dependiendo a la magnitud de la obra se terceriza el transporte solo y cuando las unidades no se abastecen por varios motivos, entonces, es importante que tengamos un plan de distribución hasta de donde vamos a colocar los materiales.

Distribución

La persona denominada P 2 es Gilberto Vallejo Vargas, Jefe de Almacén en la empresa ACR Constructores y Consultores EIRL, nos expresa su opinión en función a la distribución: en mi área por ejemplo la distribución es básica porque me permite mi correcto desplazamiento en el almacén que es importante, cuando ya las unidades vehiculares salen a entregar materiales o recoger materiales, empezamos por organizarlo en las zonas y distritos a los que se pretende ir, para que no exista mayor complejidad en la distribución en los materiales hacia puntos estratégicos.

Distribución

La persona denominada P 3 es Paul Cruzado Peralta, jefe de compras en la empresa ACR Constructores y Consultores EIRL, nos expresa lo siguiente en función a la distribución: la distribución es clave para nosotros poder adquirir los materiales e insumos para obras lo más rápido y menos costo posible, ya que nosotros también tenemos un sistema de ruteo de varias

unidades que nos permite entregar a tiempo (Just in time) los materiales a los clientes y ejecutar obras.

