



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Negocios Internacionales

“IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN UNA EMPRESA IMPORTADORA DE TECNOLOGÍA, DEL DISTRITO DE LA VICTORIA, LIMA 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

Autores:

Bach. Edward Jefferson Isla Becerra
Bach. Melisa Yovanna Tolentino Miranda

Asesor:

Mg. Gustavo Isaac Barrantes Morales

Lima - Perú

2021

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo a Dios, a nuestras familias y mascotas.

AGRADECIMIENTO

A Jehová nuestro señor por la oportunidad, a nuestros padres y a todos los que lograron apoyarnos de alguna u otra manera a culminar esta investigación.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad Problemática	9
1.2. Justificación.....	11
1.3. Antecedentes	12
Antecedentes Internacionales	12
Antecedentes Nacionales	15
1.4. Bases Teóricas.....	18
Gestión logística	18
La logística.....	20
Logística Inversa.....	23
Costos Logísticos.....	25
Dimensiones de la Gestión Logística	27
1.5. Formulación del problema	32
1.5.1. Problema General.....	32
1.5.2. Problemas Específicos	33
1.6. Objetivos	33
1.6.1. Objetivo general	33
1.6.2. Objetivos específicos	33
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	34
2.1 Tipo de investigación.....	34
Diseño de investigación	35
2.2 Población y Muestra	35
Población	35
Muestra	36
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	37
Técnicas	37
Instrumento	38
Validación de Instrumento.....	38
2.4 Procedimiento de recolección de datos.....	38

Procedimiento	38
2.5 Análisis de datos	39
2.6 Aspectos éticos	40
CAPÍTULO III. RESULTADOS	41
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	64
4.1 Limitaciones	64
4.2 Discusión.....	64
4.3 Implicancias	66
4.4 Conclusiones	67
Referencias	72
ANEXOS	76
Matriz de consistencia	76
Matriz de operacionalización.....	78
Instrumento	80
Experto 1: Mg, José Sánchez Porras.....	83
Experto 2: Mg, Héctor Torres Oporto	88
Experto 3: Mg, Dany Requejo Granados.....	93
Transcripción de entrevistas	98
Entrevista 1: Henry Chirinos	98
Entrevista 2: Marcos Aguilar.....	107
Entrevista 3: Christopher Alcocer	118
Entrevista 4: Yisella Matta	130

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Datos de los entrevistados</i>	37
Tabla 2 <i>Entrevista sobre Certificación de Proveedores</i>	46
Tabla 3 <i>Entrevista sobre Calidad de los Pedidos Generados</i>	47
Tabla 4 <i>Entrevista sobre Volumen de Compras</i>	48
Tabla 5 <i>Entrevista sobre Entregas Perfectamente Recibidas</i>	49
Tabla 6 <i>Entrevista sobre Rotación de Mercancías</i>	50
Tabla 7 <i>Entrevista sobre Duración del Inventario</i>	51
Tabla 8 <i>Entrevista sobre Vejez del Inventario</i>	52
Tabla 9 <i>Entrevista sobre Valor Económico del Inventario</i>	53
Tabla 10 <i>Entrevista sobre Exactitud en Inventarios</i>	54
Tabla 11 <i>Entrevista sobre Costo de Unidad Almacenada</i>	55
Tabla 12 <i>Entrevista sobre Costos de unidad despachada</i>	56
Tabla 13 <i>Entrevista sobre Unidades Separadas o Despachadas por Empleados</i>	57
Tabla 14 <i>Entrevista sobre Costo Metro Cuadrado</i>	58
Tabla 15 <i>Entrevista sobre Costo de Despachos por Empleado</i>	59
Tabla 16 <i>Entrevista sobre Nivel de Cumplimiento en Despachos</i>	60
Tabla 17 <i>Entrevista sobre Costo de Transporte vs. Venta</i>	61
Tabla 18 <i>Entrevista sobre Costo Operativo por Conductor</i>	62
Tabla 19 <i>Entrevista sobre Comparativo Costo de Transporte</i>	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Gestión Logística</i>	20
Figura 2 <i>Procesos Logísticos</i>	21
Figura 3 <i>Logística Inversa</i>	23
Figura 4 <i>Costos Logísticos</i>	26

RESUMEN

En la presente investigación se analizaron las características que tiene una adecuada gestión logística en una compañía de tecnología. Por ello, el objetivo fue describir las características de la gestión logística en una empresa importadora de tecnología, del distrito de La Victoria, Lima 2021. 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 y el instrumento es la guía de entrevista semiestructurada constituida por 22 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 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. Asimismo, la gestión logística ayuda a las empresas a tener un orden y poder cumplir con las entregas a sus clientes en el tiempo pactado, lo que les da una mejor imagen institucional y genera una fidelización. Finalmente, se concluyó que el cumplir con las características de la gestión logística en una empresa importadora de tecnología es de vital importancia, pues les permite tener un monitoreo constante de todas sus operaciones y detectar las incidencias en un tiempo real. Además, ayuda a la compañía a no tener un desabastecimiento de sus productos, pues el correcto control de su inventario permite realizar las compras en el tiempo oportuno. También, permite el tener un manejo eficiente del almacén y el transporte, puesto que la gestión logística propone un monitoreo a nivel de costos inclusive.

Palabras clave: Compras, inventario, almacén, transporte.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

La gestión logística a nivel internacional cumple un rol importante dentro de los procesos operativos de una organización, pues su correcta ejecución es fundamental para el desarrollo del comercio internacional, según Moneda Única (2021). Ello es afianzado a nivel internacional por Cuellar y Bernal (2020) quienes investigaron que cuando una empresa cuenta con un área de almacenamiento para materia prima y de productos fabricados; y se encuentra debidamente equipada con un sistema moderno de control logístico para la distribución permite garantizar la durabilidad, calidad y excelencia de los servicios y productos que ofrece.

La gestión logística en Latinoamérica aún representa un reto para los diversos países de la región, pues a pesar de tener notables avances, aún se encuentra distante del manejo logístico como en otros continentes no hispanos. Según Agility (2020) en su Índice de Logística de Mercados Emergentes, menciona que México y Chile se ubican en las 8° y 13° posiciones, respectivamente, en objeto de ejecución logística, mientras que Brasil se encuentra en la 16° posición y Perú en el lugar 25° de entre 50 países evaluados en el ranking. En ese sentido, se puede argumentar que en América Latina se enfrenta un gran reto de inversión a fin de tener un mejoramiento en la infraestructura y sistemas operativos eficientes. Además, en Hispanoamérica se tienen diversas dificultades propias de cada país y de las naciones fronterizas que afectan directamente al entorno logístico, ya que el hecho de no tener un marco regulatorio integrado y homologado entre los países de la región y la ineficiencia de aduanas no permiten que la logística sea ágil, pues se presentan innumerables trabas también a nivel documentario y administrativo, lo que genera que los costos logísticos sean elevados.

En el ámbito nacional según, El Comercio (2014), sostiene que el 30% de 142 empresas que facturaban más de \$10 millones tenían un alto nivel de automatización y eficacia en la cadena logística. Sin embargo, aún existe una brecha para mejorar en los procesos, almacenes, transporte, compra, inversión en capacitaciones y contratación de personal lo cual influye de manera directa en la productividad de la organización. Ello se fundamenta en Díaz (2017) quien comenta que las mejoras en la gestión logística disminuyen los costos e incrementan la rentabilidad en una empresa. En ese sentido, se puede indicar que toda compañía está en la obligación de perfeccionarse en dicha área a fin de tener una mejora integral dentro de sus procesos y también en las ganancias.

Las empresas relacionadas al rubro de la tecnología generan un gran impacto, ya que es gracias a ellas y su competitividad que se tienen nuevos desarrollos tecnológicos que son de gran aporte para la sociedad. Asimismo, dichas compañías no solo tienen un gran valor en los productos que ofertan, sino que muchas de estas organizaciones tienen marcas valorizadas en millones de dólares. Por ejemplo, según Borondo (2019), únicamente la marca de Apple tiene un valor de 153.634 millones dólares estadounidenses. En ese sentido, se puede mencionar que el sector tecnológico cuenta con empresas que tienen un valor sumamente alto.

Las empresas importadoras de tecnología en países de Latinoamérica también han tenido un crecimiento notable durante los últimos años. Ello gracias a que se tiene una mayor apertura a la tecnología que ya es una necesidad por parte de todas las personas en diferentes medidas y escalas. Según Guerrero (2021) menciona que las importaciones de tecnología en Chile han incrementado considerablemente durante el último periodo. Por ejemplo, comentan que durante una última campaña virtual en el país, las importaciones por parte de las compañías que participaban en dicha campaña ascendieron a 5.901 millones de dólares estadounidenses.

Respecto al crecimiento de importaciones de productos tecnológicos por parte de empresas ya establecidas en el rubro o nacientes en Perú se tiene un escenario parecido durante los últimos años. Según lo comentado por la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (2020), la importación de laptops sumó un valor de 73 millones de dólares estadounidenses, únicamente en el mes de Julio del citado año. Por ello, se puede mencionar que el sector tecnológico ha tenido un notable ascenso en el país.

En tal contexto, se requiere conocer la importancia de aplicar correctamente las características de la gestión logística, pues esta cumple un rol fundamente para las compañías dedicadas a la importación de tecnología, ya que de tener un adecuado manejo logístico se podrán asegurar el mantenerse a la vanguardia de los nuevos productos que salen al mercado y ofrecer a sus clientes tiempos cortos de entrega y bienes de calidad, caso contrario la organización se encuentra en desventaja. Por ello, el presente trabajo de investigación tiene por objetivo describir las características de la gestión logística en una empresa importadora de tecnología, del distrito de La Victoria, Lima 2021.

1.2. Justificación

Según Hernández y Mendoza (2018) mencionan que la justificación de la investigación es importante, ya que “señala el para qué de la investigación exponiendo sus razones. Por medio de la justificación debemos demostrar que el estudio es necesario e importante” (p. 45). En este sentido, el presente trabajo se justifica por el aporte de información y conocimientos respecto de la gestión logística en una empresa importadora de tecnología, del distrito de La Victoria, Lima 2021. La información será útil para los importadores de tecnología con lo cual podrán identificar las características respecto al manejo de la gestión logística en su aplicación y desarrollo. Lo indicado se efectuará bajo las siguientes dimensiones:

Dimensión social; la investigación brindará elementos que aportarán a la gestión logística aplicada a las empresas de diversos rubros en nuestro país.

Dimensión teórica; permitirá comprender el fundamento teórico de la variable de estudio, permitiendo reforzar el conocimiento y aplicación de la variable en la gestión logística de una empresa.

Dimensión metodológica; fundamentada en la aplicación de la técnica e instrumento para recolectar los datos, mediante criterios de inclusión y exclusión, siendo la población de estudio los colaboradores de una empresa importadora de tecnología, del distrito de La Victoria, Lima 2021. Aplicando como técnica la entrevista y como instrumento la guía de entrevista semiestructurada.

1.3. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

De La Hoz & Martínez (2017), realizaron la investigación titulada *Gestión Logística Y Competitividad En Pymes Del Sector De Operadores Logísticos Del Departamento Del Atlántico*, para optar el grado académico de Magíster en Administración, en la Universidad de la Costa, CUC de Barranquilla, Colombia. El objetivo de la siguiente investigación fue determinar la relación entre Gestión logística y Competitividad de las Pymes del sector de los operadores logísticos en el departamento del Atlántico. En el aspecto metodológico se utilizó el diseño de investigación clasificado como no experimental de corte transeccional y con un método de estudio correlacional. Asimismo, se aplicó la muestra a 50 personas directivos y coordinadores del sector empresarial objeto de estudio. En la investigación se concluyó que, en el proceso logístico, se centra el éxito de una estructura empresarial, la reducción de costos y el bienestar de las necesidades de sus clientes. Por ello, debe existir

un plan logístico que pronostique los limitantes del entorno, se adelante a las necesidades de los clientes y pueda tener una alta capacidad de respuesta y reacción en momentos de crisis.

Serrano (2016), desarrolló la investigación *La gestión logística de inventarios en la empresa Calmetal S.A.*, para obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador. El objetivo fue evaluar la gestión logística y su incidencia en los resultados integrales para la toma de decisiones. En el aspecto metodológico fue del tipo descriptiva, las técnicas de investigación que se aplicaron fueron la técnica de entrevista, observación y el instrumento como el cuestionario. Se contó con una población de 18 personas y una muestra de 6 representantes de cada área. Se concluyó que la empresa mantenía falencias en el área logística. Asimismo, existen varios ítems que se mantienen por mucho tiempo en bodega y la falta de comunicación interna organizacional entre las áreas relacionadas. Además, la compañía no cuenta con guardias de seguridad privada ni cámaras de seguridad en el área de bodega donde se almacena la mercancía y guardan los vehículos y camiones.

Herrera (2016), realizó la investigación *Desarrollo del Sistema de Gestión Logística en la empresa Eventos H.S.* efectuada para optar al título de ingeniero industrial, en la Universidad Libre, Colombia. El objetivo fue desarrollar un sistema de mejora de procesos mediante las técnicas de gestión logística en las operaciones de servicio en la empresa Eventos H.S., con la finalidad de reflejar la reducción de costos. La metodología aplicada fue una investigación del tipo mixta es decir cuantitativo (encuestas) y cualitativo (entrevistas). Asimismo, se contó con una población de 70 colaboradores, donde se determinó un muestreo mediante una fórmula para población finita dando como respuesta 27 trabajadores. Concluyendo que el sistema propuesto permitió que el control de los procesos de los cuales no tenían documentación alguna mediante las técnicas de gestión logística. Se concluyó que se puede identificar la efectividad de cada uno de los servicios

que la compañía ofrece, enfatizando la importancia de proximidad de cada una de las áreas; para dar mayor claridad al resultado se hace mención de ellos para conocer su desempeño dentro de la compañía.

Bendeck (2020), realizó la investigación *Modelos de gestión logística en las pequeñas y medianas empresas (pymes)*, para optar al título de Administrador de Empresas, desarrollado en la Universidad Cooperativa de Colombia. El objetivo de analizar los modelos de gestión logística en las pequeñas y medianas empresas PYMES. El tipo de investigación del presente estudio es el documental, ya que para la realización del mismo se obtuvo información de diferentes fuentes documentales que permitieron el desarrollo del mismo. El método comparativo tiene como propósito la búsqueda de similitudes y disimilitudes, por medio de la confrontación de dos o varias propiedades enunciadas en dos o más objetos. La metodología fue con un diseño no experimental y el estudio es de diseño transaccional o transversa. Asimismo, las técnicas de investigación implementadas en el desarrollo de este trabajo fueron el análisis bibliográfico y el análisis documental. Concluyendo que existen diferentes modelos de gestión de la cadena de suministro aplicables a las PYMES y que ellos son de gran ayuda e importancia dentro de una empresa porque brindan mayor productividad, competencia y una mejor satisfacción al cliente.

Cuellar y Bernal (2020), realizaron la investigación *Gestión logística y canales de distribución aplicados en la compañía Philippi en Brasil* trabajo para optar al grado de Administración de empresas en la Universidad Santo Tomás Villavicencio, Colombia. El objetivo fue analizar e identificar los canales de distribución y el proceso de logística aplicado en la empresa productora de alimentos de FHILIPPI. La metodología empleada fue un enfoque mixto; es decir, es de carácter cualitativo y cuantitativo. Se aplicó una encuesta de catorce preguntas a 52 colaboradores del área logística y distribución. Se concluyó que en la compañía se posee un área de almacenamiento para materia prima y de productos

fabricados. Por ello, la empresa contaba con un equipamiento con sistema moderno de control logístico en la distribución, lo que permitía garantizar la durabilidad, calidad y excelencia de los servicios y alimentos que ofrecía. Asimismo, se pudo confirmar que la empresa no es ajena a estar atenta de los resultados de control en la entrega de los productos, resultados, en los que se fundamentan para futuras toma decisiones.

Antecedentes Nacionales

Urday y Cebreros (2017) efectuaron la investigación titulada *La gestión logística y su influencia en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de Puente Piedra* para optar al título de International Business en la Universidad San Ignacio de Loyola. El objetivo fue determinar la influencia de las variables planteadas (gestión logística y competitividad) en las pymes del sector construcción sobre todo en pymes importadoras de maquinarias, equipos y herramientas en el distrito de Puente Piedra. La metodología fue con un enfoque cuantitativo basado en un diseño no experimental de corte transversal aplicado a una muestra de 15 pymes del sector construcción e importadoras, a su vez realizaron una entrevista a profundidad a dos personas para corroborar la encuesta efectuada. Concluyeron que las variables establecidas tenían influencia entre sí demostrado mediante la aplicación del chi cuadrado de Pearson.

Martínez y Rios (2019), realizaron la investigación titulada *Gestión logística y rentabilidad de la distribuidora ferretera Aaron E.I.R.L Lima – Perú 2018*, para obtener el título de licenciado en Negocios Internacionales. El objetivo de la investigación fue describir cómo la gestión logística se relaciona en la rentabilidad de la empresa Distribuidora Ferretera Aaron E.I.R.L. compañía dedicada a la distribución de productos ferreteros en el sector de la grifería. En el aspecto metodológico la investigación se realiza con un diseño no

experimental, de corte transversal. Asimismo, la población son todos los colaboradores y la muestra son 12 personas, las cuales se aplicó como técnica el análisis documental e instrumento las fichas de análisis documental. Se concluyó que de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Distribuidora Ferretera Aaron un 75% de los encuestados menciona que casi siempre la gestión logística tiene relación en la rentabilidad; asimismo, un 16.67% menciona que siempre hay una relación entre gestión logística y la rentabilidad. Entonces se determina que en la empresa Distribuidora Ferretera Aaron, la gestión logística es un factor con un rol muy importante para la rentabilidad.

Campos (2017), realizaron la investigación titulada *Gestión logística en una empresa de servicio hotelero, Huancayo - 2017*, para obtener el grado de Maestro en Gerencia de Operaciones y Logística. El objetivo de la investigación fue explicar de qué manera una correcta gestión logística podrá mejorar los servicios del hotel Los Jardines E.I.R.L. y, consecuentemente, sus márgenes de rentabilidad. En el aspecto metodológico, el tipo de investigación es descriptiva, el método de investigación cualitativa empleada para conocer a fondo la realidad de la gestión logística en el hotel Los Jardines E.I.R.L., la población son todos los colaboradores y la muestra son 4 personas para las que se elaboró una guía de entrevista. Se concluyó que luego del análisis del desempeño del área de aprovisionamiento para las previsiones del hotel, podemos indicar que su gestión logística no es lo más correcta. Asimismo, uno de los problemas evidentes en el manejo del almacén es que el encargado cumple tareas múltiples cuando se presenta un incremento de demanda no prevista. Finalmente, el personal de registro se retrasa en el control diario y tiene que actualizar en días posteriores cuando hay una mayor afluencia de huéspedes. Por ello, se genera un problema porque no se cuenta con información actualizada sobre la cantidad de productos existentes y puede generar un desabastecimiento para la reposición de productos en las habitaciones.

Barboza (2020), realizó la investigación titulada *Gestión Logística en la empresa Corporación Kausay S.A.C- 2018*, para obtener el grado de bachiller en Contabilidad. El objetivo de la investigación fue determinar cómo se presenta la gestión logística en la empresa Corporación Kausay S.A.C – 2018. En el aspecto metodológico El tipo de investigación de tipo cuantitativo, el alcance de sus resultados es descriptiva - explicativa. Asimismo, el diseño de investigación es no experimental del tipo descriptivo – explicativo. La población son todos los colaboradores, la muestra son 5 personas y la técnica que se utilizó fue entrevistas y cuestionarios. Se concluyó que la mayoría de encuestados señalan que están algo de acuerdo con que la capacidad de compras es insuficiente a sus requerimientos. Asimismo, un alto porcentaje de encuestados señalan no estar de acuerdo con que el tiempo de entrega de los productos es el permitido. Finalmente, se puede concluir que los costos del transporte para la distribución son elevados.

Rivera (2021), realizaron la investigación titulada: *La gestión logística en la Cooperativa Selva Andina - 2018*, para obtener el grado de bachiller en Contabilidad. El objetivo de la investigación fue determinar la gestión logística de la Cooperativa Selva Andina. En el aspecto metodológico es del tipo descriptiva con un diseño no experimental. La población son todos los colaboradores, la muestra estuvo conformada por 16 trabajadores a las cuales se contó como técnica la entrevista y el instrumento utilizado fue la guía de entrevista. Se concluyó que existe una gestión deficiente debido a que no cumplen con procedimientos, adolecen de especialización en el manejo logístico, puesto que trabajan empíricamente, por lo que el control presenta serias deficiencias. Asimismo, se identificó que no existen actividades formales de control. Finalmente, según el análisis que se realizó no se identificaron procedimientos de gestión que estén orientados al control interno, estos son fundamentales para la ejecución de las actividades; sin embargo, la entidad sí cuenta con recursos para desarrollar canales formales y de control.

1.4. Bases Teóricas

Gestión logística

La gestión logística tiene como función principal el coordinar y organizar todos los procesos necesarios para obtener los objetivos deseados con costos mínimos y sin dejar de lado la calidad del producto y/o servicio a fin de satisfacer las necesidades del consumidor. Por ello, se puede afirmar que existe una relación entre las actividades operativas de la empresa y las necesidades del mercado. En ese sentido, CSCMP (2013) comenta lo siguiente:

La gestión logística es la parte de la gestión de la cadena de suministro que planifica, implementa, y controla la eficiencia, flujo efectivo directo e inverso y almacenamiento de bienes, servicios e información relacionada entre el punto de origen y el punto de consumo para satisfacer las necesidades de los clientes. (p. 117)

La gestión logística está enfocada en la adhesión de procesos de las compañías a fin de generar una eficiencia máxima al integrar la planeación, dirección y organización de diversas actividades como la producción, distribución y abastecimiento. En tal contexto, la gestión logística puede ser definida como la administración del flujo de materias primas, servicios, productos e información durante toda la cadena de suministro de un producto o servicio. En ese sentido, Pinheiro et al. (2015) comentan que “la gestión de la logística tiene muchos nombres, entre ellos: gestión logística, logística empresarial, canal de gestión de materiales, distribución física, logística industrial-sistemas de respuesta rápida, gestión logística de la cadena de suministros, etc” (p. 268).

Según Mora (2016) menciona que “la logística es un conjunto de actividades que son repetidas muchas veces a lo largo de la cadena de abastecimiento, desde que las materias primas son convertidas en productos terminados y se agrega valor para los consumidores” (p. 8). En ese sentido, la gestión logística se debe llevar a cabo con el objetivo de asegurar el cumplimiento de los procesos de la compañía para poder organizar y desarrollar los

requisitos logísticos. Por ello, existen diversas organizaciones en las que se han implementado actividades logísticas para poder resolver los inconvenientes relacionados a la distribución, transporte, almacenamiento e inventarios del producto final.

Actualmente, la correcta gestión logística en una empresa es vital, ya que su adecuada administración le permite disminuir los costos y afirmar su competitividad en un contexto donde el libre comercio da paso a que los precios de venta sean fijados por el propio mercado y no por el vendedor. En ese marco, Gómez (2013) menciona que “la logística responde a los seis «correctos»: busca que los productos correctos, en cantidades correctas y en la condición correcta, sean entregados en el lugar correcto, en el momento correcto y al coste correcto” (p. 9). Asimismo, la gestión logística es generalmente revisada y liderada por los altos funcionarios de cada organización, puesto que es considerada un área sensible que debe ser gestionada meticulosamente, pues debe cuidarse cada detalle. En tal sentido, Mora (2010) manifiesta que “la gestión logística aparece diferenciada dentro del organigrama de la compañía y está subordinada al más alto nivel de dirección” (p. 30).

Las organizaciones están en la obligación de realizar un monitoreo constante de los procesos logísticos aplicados, ya que ello permitirá garantizar que se mantenga la calidad en cada actividad y la productividad sea eficiente. Asimismo, las compañías ya deben tener definidos cuáles son sus indicadores de medición y qué herramientas les permitirá calcularlos a fin de obtener los resultados esperados. Según Mora (2010) “para medir el desempeño de una organización en cuanto a calidad y productividad, se debe disponer de indicadores que permitan interpretar en un momento dado las fortalezas, las debilidades, las oportunidades y las amenazas” (p. 220). Por ello, se considera de suma importancia tener claras y de manera precisa las condiciones para desarrollar indicadores que sean de utilidad para la mejora de las compañías.

Figura 1

Gestión Logística



Fuente: Elaboración propia

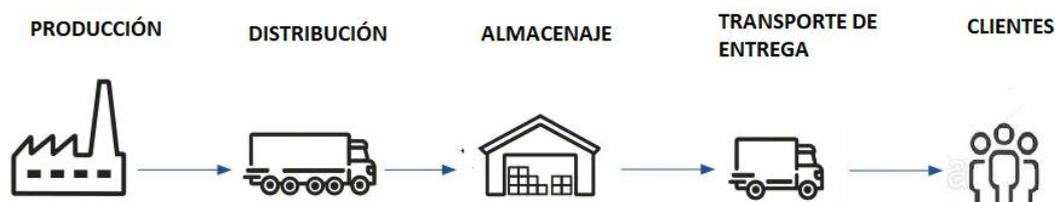
La logística

La logística se puede definir como un conjunto de operaciones que hace posible que un producto o servicio llegue al consumidor final en óptimas condiciones. Es decir, controla los procesos cautelosamente desde la producción hasta el mercado sin dejar de lado la rentabilidad de la compañía y la calidad del producto final. Por ello, Montanez et al. (2015) mencionan que la logística es como “el set de actividades y procesos necesarios para asegurar la entrega de mercancía a su cliente final. Involucra las actividades que aseguren la entrega

de la mercancía al cliente” (p. 9). En ese sentido, se entiende como logística el proceso de movilizar las mercancías desde el punto de fabricación hasta el lugar donde el artículo es puesto a venta o dado al cliente final.

Figura 2

Procesos Logísticos



Fuente: Elaboración propia

Según Mendoza et al. (2015) afirman que “la logística juega un papel importante para lograr esa dinámica de crecimiento para todas las empresas, especialmente para aquellas que buscan ser competitivas a nivel mundial” (p. 3). Es decir, la logística busca satisfacer la demanda en las mejores condiciones de servicios, calidad y costos. Asimismo, se desea garantizar la calidad del producto y/o servicio, pues esto genera una ventaja competitiva en comparación con otras compañías. Además, se reducen los costes y esto permite aumentar el beneficio de la empresa a nivel económico.

La finalidad de la logística es entregar los productos y servicios en óptimas condiciones y generar la máxima satisfacción a usuarios y/o consumidores finales. Asimismo, se requiere de conservar las mejores condiciones del producto final, sin dejar de lado la relación entre costo y calidad. Por ello, Escudero (2019) comenta que “la logística tiene como objetivo principal satisfacer la demanda en las mejores condiciones de servicio, coste y calidad” (p. 6). En tal sentido, se puede aseverar que la logística busca un concepto

integral de la movilización de los bienes, pues su misión engloba que sean entregados en un excelente estado.

La logística en las empresas cumple un rol importante, puesto que de no contar con una gestión adecuada no se tendrán los resultados esperados. En tal contexto, con una adecuada planificación y organización se obtendrán resultados positivos como optimizar los procesos y reducir los costos. Asimismo, la logística corporativa tiene una serie de elementos y procesos que buscan abastecer de los diversos artículos lo antes posible a fin de que el producto se encuentre en manos del consumidor en un menor tiempo. Por ello, Gómez (2013) afirma que “en esencia, la logística consiste en planificar y poner en marcha las actividades necesarias para llevar a cabo cualquier proyecto” (p. 8).

Se puede asegurar que la logística tiene como misión principal coordinar y organizar las diversas operaciones que son indispensables para obtener los niveles anhelados de calidad y servicio con el menor costo factible para la compañía. Por ello, para Mora (2016) la misión de la logística es “entregar los bienes o servicios correctos en el lugar y tiempo acordados y en la condición deseada, mientras se hace la contribución mayor a la compañía” (p. 8).

Los objetivos principales de la logística son generar un valor diferencial para el cliente a través del proceso en sí, mejorar la calidad del servicio con un tiempo de entrega rápida y la optimización de los costos para la compañía. En tal sentido, Hurtado (2018) manifiesta que “el objetivo de la logística consiste en proveer el producto correcto en la cantidad requerida, en el lugar indicado, en el tiempo exigido y a un costo razonable, todo para satisfacer al cliente” (p. 17).

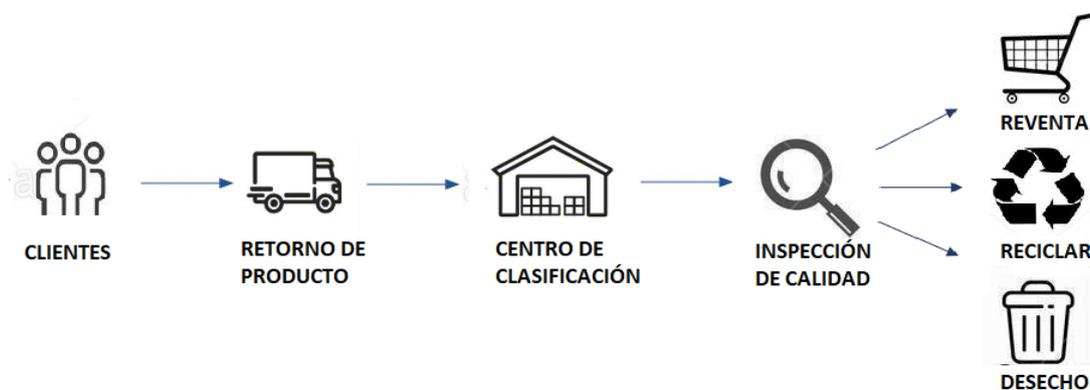
Logística Inversa

La logística inversa se puede definir como el procedimiento dentro de la cadena de suministro que moviliza a los bienes desde el consumidor final hasta el fabricante. Es decir, es el proceso logístico tradicional, pero de manera inversa y que en la actualidad forma parte de la notoriedad de una compañía. Según Mora (2010) la logística inversa es “el proceso de proyectar, implementar y controlar un flujo de materia prima, inventario en proceso, productos terminados e información relacionada desde el punto de consumo hasta el punto de origen de una forma eficiente y lo más económica posible” (p. 294).

Según Gómez (2013) la logística inversa se define como “el proceso que se encarga de la recuperación y reciclaje de envases, embalajes y residuos peligrosos, así como de los procesos de retorno de excesos de inventario, devoluciones de clientes, productos obsoletos e inventarios estacionales” (p. 20). Es decir, la logística inversa es usada para recolectar los bienes ya utilizados, con algún tipo de daño, no deseados o discontinuados, así como también los envases de los mismos. La finalidad primordial es recuperar el mayor valor posible de los productos o eliminarlos con un costo mínimo.

Figura 3

Logística Inversa



Fuente: Elaboración propia

La logística inversa busca rescatar los bienes a fin de no dejar que pierdan su valor en ningún escenario y en consideración de que ello ayuda al medio ambiente, por lo que la compañía será considerada como una que tiene una real consciencia sobre la responsabilidad social. En ese sentido, EOI (2011) comenta que la logística inversa es “el proceso de proyectar, implementar y controlar un flujo de materia prima, inventario en proceso, productos terminados e información relacionada desde el punto de consumo hasta el punto de origen de una forma eficiente y lo más económica posible” (p. 10).

Según Cabeza (2012) comenta que la logística inversa “abarca el conjunto de actividades logísticas de recogida, desmontaje y desmembramiento de productos ya usado o sus componentes, así como de materiales de distintos tipo y naturaleza con el objetivo de maximizar el aprovechamiento de su valor” (p. 26). En ese sentido, se plantean 3 razones principales por las que existe la logística inversa y es una tendencia en la actualidad, se presentan las siguientes razones:

- Costo-Beneficio: Se producen mejores bienes por un menor costo, puesto que existe una restitución de parte del producto inicial. En ese sentido, Mora (2010) comenta que existe una “recuperación del valor de envases, empaques, embalajes y unidades de manejo reciclables” (p. 295).
- Exigencias legales: Los gobiernos de diferentes países han adoptado diversas medidas legales para la protección del medio ambiente y la salud local. Por ello, las empresas se ven en la obligación a reducir la emisión de sus residuos. En tal contexto, Mora (2010) comenta que esto es derivado “de la protección a la salud y del ambiente, de consideraciones por costos de procesamiento de residuos” (p. 295).
- Responsabilidad social: Las diferentes organizaciones sin fines de lucro y empresas importantes a nivel mundial impulsan la compra de productos que sean más conscientes con el entorno ecológico a fin de generar una mayor reflexión sobre los

consumidores y vender la imagen de ser compañías responsables con el planeta y que sus clientes consumen productos que no dañan el medio ambiente. En tal sentido, Mora (2010) indica que este aspecto es mayormente “impulsado por organizaciones no gubernamentales y asociaciones de consumidores que apoyados en su poder de compra buscan productos más seguros y ambientalmente amigables; obviamente las firmas nunca pierden dinero, detrás hay un posicionamiento mercadotécnico” (p. 295).

Se puede señalar que la logística inversa sí tiene casos representativos que comprueban su aplicación dentro de las grandes compañías a fin de obtener los diversos beneficios ya señalados. En ese sentido, Universia (2020) menciona que la empresa Apple es un caso de éxito que triunfa con la utilización de la logística inversa. Por ello, su estrategia es otorgar un descuento en la compra de un celular nuevo, en caso el cliente entregue su equipo iPhone anterior a fin de que la organización al recuperar el producto ahorre en costes de producción y reutilice las partes operativas del móvil.

El proceso de la logística inversa exige a las organizaciones a tener un mayor trabajo e inversión; sin embargo, se genera también la oportunidad de afianzar la relación que se tiene con los clientes. Asimismo, dicha inversión adicional tiene una recuperación, pues lo que busca esta parte de la logística es recuperar lo más que le sea posible y presentarse ante los clientes con una imagen de responsabilidad con ellos y el medio ambiente al reducir en un máximo posible sus desechos.

Costos Logísticos

Los costos logísticos son todos los costos que se generan en la cadena de valor, puesto que guardan relación directa con la eficiencia y efectividad de todo el proceso logístico como el transporte o almacenaje de los productos hasta su entrega al cliente final. En ese contexto,

Mora (2010) comenta que los costos logísticos son uno de los “elementos fundamentales dentro de la administración de la cadena de abastecimiento, y su impacto es decisivo para los planes y acciones que la organización pretenda formular y desarrollar hacia el cumplimiento de su misión y visión en el futuro” (p. 196).

Según Gómez (2013) comenta que los costos logísticos son la suma de los costos de distribución y los de aprovisionamiento. Asimismo, el citado autor considera dentro de los costos de aprovisionamiento a los costes de compras y los de almacenamiento. En ese sentido, se puede aseverar que los costos logísticos incluyen también los que se dan previo a la distribución física de los bienes, puesto que forman parte de la cadena de valor y abastecimiento.

Figura 4

Costos Logísticos



Fuente: Elaboración propia

Las compañías a nivel internacional buscan la optimización de sus costos logísticos, ya que esto les permite repuntar sus ganancias y mantener el orden dentro de la gestión logística con procesos que representen una menor inversión para la empresa, pero que mantengan su eficiencia. Para ello, es necesario realizar una medición periódica de toda la gestión logística y puntualmente de los costes logísticos a fin de saber al detalle qué se puede mejorar y tomar decisiones basadas en hechos concretos y no en eventos supuestos.

En la logística también existen costos ocultos que muchas veces no son notados por las compañías, ya que los consideran como parte de la cadena logística y sienten que no genera ningún impacto el tenerlos monitoreados. En ese contexto, Gómez (2013) comenta que los costes ocultos son “aquellos que no son fácilmente cuantificables con las unidades producidas. Por ejemplo, la obsolescencia, o pérdida de valor de los productos del almacén por la aparición de otros mejores” (p. 180).

Dimensiones de la Gestión Logística

Se plantea las dimensiones de la gestión logística en base al fundamento de Mora (2010):

Gestión de compras y abastecimientos

La gestión de compras se encarga de las actividades que permiten tener un correcto abastecimiento de los bienes y/o servicios para la empresa. Es decir, el área de compras en una compañía es la que tiene por objetivo distribuir correctamente las inversiones y mantener el inventario siempre abastecido. Según Mora (2010) comenta que “la gestión de compras y de aprovisionamiento se presenta como encaminada a la adquisición, reposición y, en general, a la administración y entrega de materiales e insumos indispensables para el adecuado desempeño de la organización” (p. 42).

El contar con una eficiente gestión logística permitirá tener el éxito de la organización, más aún durante el contexto económico actual de pandemia. Los procesos de compras y abastecimiento son de las funciones más importantes dentro de una compañía, puesto que una empresa puede mejorar considerablemente sus márgenes de beneficio al seguir una política de aprovisionamiento adecuada. Asimismo, Díaz (2017) menciona sobre la gestión de abastecimiento que “el inicio de este importante proceso depende de las

necesidades de materias primas, repuestos, materiales, empaque, entre otros que son identificadas para los procesos productivos” (p. 33).

En ese sentido, Mora (2010) plantea los siguientes indicadores para la presente dimensión:

- Certificación de proveedores: Su objetivo es poder controlar la calidad de los proveedores y el nivel de integración que se tiene con ellos.
- Calidad de los pedidos generados: Tiene como objetivo el monitorear la calidad de los pedidos realizados por el área de compras.
- Volumen de compras: Su objetivo es controlar el volumen de compras en relación al volumen de ventas.
- Entregas perfectamente recibidas: Tiene como objetivo controlar la calidad de los productos y/o materiales recibidos, y la puntualidad en las entregas de los proveedores de mercancías.

Gestión moderna de inventarios

La gestión de inventarios tiene como objetivo el coordinar eficientemente la administración de los bienes requeridos para llevar a cabo un determinado proceso. Según Mora (2010) “los inventarios son recursos utilizables que se encuentran almacenados en algún punto específico del tiempo. La función básica de las existencias es el desglose, es decir, separar las actividades internas de una compañía como manufactura, distribución o comercialización” (p. 70).

La Organización Internacional del Trabajo (2016) comenta que “la gestión de existencias o inventario es un sistema que consiste en contar y examinar físicamente las existencias y luego comparar el listado de inventario resultante con las fichas de existencias”

(p. 57). En tal contexto, se puede aseverar que la gestión de inventarios busca tener un control sobre lo estipulado en los registros y que estos coincidan con lo que está físicamente en el almacén. Para ello, es necesario tener un monitoreo constante que corrobore todo el inventario.

La gestión de inventarios es de suma importancia para las organizaciones, ya que les permite calcular de manera precisa el costo de producción de los bienes y es vital para la reducción de los costos por concepto de mantenimiento de inventario. Asimismo, Escrivá et al. (2014) indica que la gestión de inventarios “comprende la administración y el control de las mercancías almacenadas, determinando la cantidad adecuada que deben permanecer en el almacén, así como la cantidad que es preciso adquirir para cubrir las necesidades de la demanda” (p. 4).

En tal contexto, Mora (2010) plantea los siguientes indicadores para la presente dimensión:

- Rotación de mercancías: Su objetivo es controlar la cantidad de los productos y/o materiales despachados desde la salida del centro de distribución.
- Duración del inventario: Tiene como objetivo el monitoreo de los días de inventario disponible de la mercancía almacenada en el centro de distribución.
- Vejez del inventario: Su objetivo es la inspección del nivel de las mercancías no disponibles para despacho por obsolescencias, mal estado y otros.
- Valor económico del inventario: Tiene como objetivo conocer la importancia del porcentaje del costo del inventario físico dentro del costo de venta de la mercancía.
- Exactitud en inventarios: Su objetivo es medir la confiabilidad de la mercancía que se encuentra almacenada.

Gestión logística en distribución y almacenes

La gestión logística en centros de distribución y almacenes se puede definir como el manejo provisional de bienes, donde se les mantiene bajo un monitoreo constante en una zona determinada a fin de prevenir su deterioro. En ese marco, Correa et al. (2010) comenta que la gestión de almacenes “es un proceso clave que busca regular los flujos entre la oferta y la demanda, optimizar los costos de distribución y satisfacer los requerimientos de ciertos procesos productivos” (p. 48).

Según Mora (2010) comenta que “una bodega o almacén puede definirse como un espacio planificado para ubicar, mantener y manipular mercancías y materiales” (p. 100). Por ello, se puede aseverar que el almacén es una zona diseñada y pensada particularmente para monitorear las mercancías de una organización antes de ser destinadas para la distribución a raíz de una venta. Es decir, es un espacio donde se organizan y conservan las existencias de una manera eficiente.

La distribución es un proceso importante dentro de las organizaciones, puesto que este les permite demostrar su eficiencia de cara a los clientes, pues es la actividad que se asegura que los bienes lleguen a los clientes de manera correcta, tanto en momento y lugar. En tal contexto, Correa et al. (2010) menciona que la logística de distribución es “también conocida como logística de salida, es una etapa o fase de la cadena de suministro que se encarga de gestionar las actividades relacionadas con la distribución de productos hacia los compradores, incluyendo almacenaje y entrega” (p. 4).

En tal contexto, Mora (2008) plantea los siguientes indicadores para la presente dimensión:

- Costo de unidad almacenada: Tiene como objetivo controlar el valor unitario del costo por almacenamiento propio o contratado.

- Costos de unidad despachada: Su objetivo es monitorear los costos unitarios para el despacho de las mercancías a sus clientes.
- Unidades separadas o despachadas por empleados: Se busca cómo se asigna al personal para el despacho de las unidades a los distintos puntos de entrega.
- Costo metro cuadrado: Su objetivo es conocer el valor por metro cuadrado del almacén.
- Costo de despachos por empleado: Tiene como objetivo conocer la contribución de cada colaborador en la compañía.
- Nivel de cumplimiento en despachos: Se busca controlar la eficacia de los despachos realizados por el centro de distribución.

Gestión del transporte y distribución de carga

La gestión del transporte y distribución de carga puede ser definida como la administración con la que se mantiene y aumenta la eficiencia y productividad de la movilización de los bienes de manera constante. En tal contexto, Mora (2010) comenta que “transporte se ocupa de todas las actividades relacionadas directa o indirectamente con la necesidad de situar los productos en los puntos de destino correspondientes, de acuerdo con unos condicionantes de seguridad, servicio y costo” (p. 135).

Según Díaz (2017) menciona que la gestión de transporte puede ser definida como “todas las actividades que desarrollamos para trasladar materiales y productos terminados de un lado a otro, ya sea del proveedor a mis bodegas o del producto terminado a los clientes, de forma que lleguen en las condiciones pactadas” (p. 58). Es decir, el transporte es la acción de movilizar la carga desde el centro de distribución hasta el local del cliente. Por ello, es importante tener un exhaustivo control sobre ese proceso, pues es el que finaliza una venta

permite que el cliente se genere una opinión sobre su vendedor, ya que quedará satisfecho de recibir el producto a tiempo y en óptimas condiciones.

El transporte en las organizaciones resulta de suma importancia también para la reducción de los costos, puesto que de conocer al detalle lo que se invierte en dicho concepto, se podrá saber qué acciones tomar a fin de reducir su inversión, sin afectar las operaciones de la compañía. En ese marco, Gómez (2013) manifiesta que “la función del transporte aumenta la competencia. También genera economías de escala, lo que permite la bajada de los precios finales de los productos” (p. 150).

En ese sentido, Mora (2008) formula los siguientes indicadores para la presente dimensión:

- Costo de transporte vs. Venta: Su objetivo es tener un control sobre el costo del transporte respecto a las ventas de la compañía.
- Costo operativo por conductor: Tiene como objetivo el controlar la contribución de los conductores dentro de los gastos totales por concepto de transporte.
- Comparativo costo de transporte: Se basa en monitorear los gastos propios de unidades transportadas frente a los que ofrecen el mercado de terceros.

1.5. Formulación del problema

1.5.1. Problema General

¿Cuáles son las características de la gestión logística en una empresa importadora de tecnología, del distrito de La Victoria, Lima 2021?

1.5.2. Problemas Específicos

¿Cómo se desarrolla la gestión de compras y abastecimientos en una empresa importadora de tecnología, del distrito de La Victoria, Lima 2021?

¿Cómo funciona la gestión moderna de inventarios en una empresa importadora de tecnología, del distrito de La Victoria, Lima 2021?

¿Cómo se lleva a cabo la gestión logística en distribución y almacenes en una empresa importadora de tecnología, del distrito de La Victoria, Lima 2021?

¿Cómo se realiza la gestión del transporte y distribución de carga en una empresa importadora de tecnología, del distrito de La Victoria, Lima 2021?

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Describir las características de la gestión logística en una empresa importadora de tecnología, del distrito de La Victoria, Lima 2021.

1.6.2. Objetivos específicos

Describir la gestión de compras y abastecimientos en una empresa importadora de tecnología, del distrito de La Victoria, Lima 2021.

Identificar el funcionamiento de la gestión moderna de inventarios en una empresa importadora de tecnología, del distrito de La Victoria, Lima 2021.

Describir las características de la gestión logística en distribución y almacenes en una empresa importadora de tecnología, del distrito de La Victoria, Lima 2021.

Identificar el seguimiento de la gestión del transporte y distribución de carga en una empresa importadora de tecnología, del distrito de La Victoria, Lima 2021.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación del presente trabajo es básica, puesto que se fundamenta en la experiencia o teoría analizada. Asimismo, el objetivo es aumentar los conocimientos teóricos sin llegar a contar una apariencia práctica. Según Hernández et al. (2017) comenta que la investigación básica “tiene interrogantes más generales y abstractas y aspira a generar conocimiento mediante la formulación de teorías. Sus resultados ayudan a comprender mejor el mundo que nos rodea” (p. 20).

En el mismo aspecto, el nivel de investigación a realizar en este trabajo es descriptiva, puesto que se describe y buscan recopilar información sobre la variable a investigar. En tal sentido, Hernández y Mendoza (2018) comenta que la “finalidad es especificar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinado” (p. 108). Asimismo, el objetivo de este tipo de investigación consiste en describir el tema de estudio en un determinado contexto.

El trabajo de investigación es de enfoque cualitativo, puesto que se enfoca en desarrollar la información con bases en entrevistas u observaciones, para poder realizar un análisis. Se puede decir que la investigación cualitativa es una serie de técnicas de investigación que pretenden comprender la realidad que se desea investigar. Asimismo, el análisis cualitativo a menudo se realiza con entrevistas o en preguntas abiertas con el motivo de comprobar la hipótesis y obtener conclusiones. Muñoz (2015) plantea que la investigación cualitativa se conoce como una investigación donde la recolección de datos no demanda una medición numérica. La actividad busca centrarse en la interpretación y hechos.

Según Gómez (2012) comenta que el tipo de investigación de enfoque cualitativo tiene como objetivo “describir y evaluar las respuestas generalizadas, con el objetivo de

explicarlas, comprobar la hipótesis y obtener conclusiones” (p. 72). En tal sentido, el presente trabajo tiene como finalidad el explicar y examinar las características e importancia de la gestión logística en una empresa importadora de tecnología, del distrito de La Victoria, Lima 2021.

Diseño de investigación

La presente investigación es de diseño no experimental, debido a que no se realiza ninguna intervención a la variable de estudio y los datos que se recopilen serán utilizados con la finalidad de ser analizados. Por ello, Hernández y Mendoza (2018) comentan que la investigación no experimental puede ser definida como “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables” (p. 174).

En ese sentido, la investigación es de corte transversal o transeccional, puesto que según Hernández y Mendoza (2018) mencionan que este tipo de corte “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p. 176). Es decir, la recolección de datos fue en un periodo establecido y no en diferentes tiempos, permitiendo analizar la importancia y características de la gestión logística de la empresa importadora de tecnología, del distrito de La Victoria, Lima 2021.

2.2 Población y Muestra

Población

La población de un estudio es el conjunto de elementos que se desea investigar, estos componentes están definidos por una o más características comunes para realizar el estudio con el propósito de sacar conclusiones. Por ello, Sánchez et al. (2018) comenta que “es el total de un conjunto de elementos o casos, sean estos individuos, objetos o acontecimientos,

que comparten determinadas características o un criterio; y que se pueden identificar en un área de interés para ser estudiados” (p. 102). En este sentido, la población se puede definir como una gran serie de objetos o individuos que son la razón principal de una investigación; asimismo, estos conjuntos cuentan con rasgos comunes. En el mismo sentido, en la presente investigación corresponde a 20 colaboradores en una empresa importadora de tecnología, del distrito de La Victoria, Lima.

Muestra

La muestra es de vital importancia para la elaboración de la presente investigación, puesto que representa a una parte o porción de la población que se desea estudiar. Es decir, es una pequeña fracción del universo total seleccionada con el propósito de obtener conclusiones. Por ello, Hernández y Mendoza (2018) definen muestra como el “subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta, si se desean generalizar los resultados” (p. 196).

Por lo antes expuesto, en una investigación la muestra tiene un rol representativo, debido a que se extraerá información relevante referente a la variable de estudio. En ese marco, “la muestra es el segmento de la población que se considera representativa de un universo y se selecciona para obtener información acerca de las variables objeto de estudio” (Muñoz, 2015).

Para esta investigación se utilizó el muestreo no probabilístico. Por ello, López-Roldán y Fachelli (2015) indican que “las muestras no probabilísticas se seleccionan en base a la apreciación de los investigadores/as en función de determinados objetivos analíticos propios y particulares” (p. 43). En este sentido, este tipo de muestra no se basa en un procedimiento estadístico, sino que dependerá de los motivos relacionadas con las características y el contexto de la investigación. Por ello, la muestra se realizará a 04

colaboradores del área de logística en una empresa importadora de tecnología, del distrito de La Victoria, Lima.

Tabla 1:

Datos de los entrevistados

Nombres	Puesto en la empresa	Tiempo en la empresa
Henry Chirinos	Supervisor de Almacenes	15 años
Marcos Aguilar	Gerente de Operaciones	13 años
Christopher Alcocer	Gerente de Compras	6 años y medio
Yisella Matta	Gerente de Administración	18 años

Fuente: Elaboración propia

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Técnicas

Las técnicas en una investigación son el conjunto de procedimientos, herramienta e instrumento, las cuales a través de ellas se podrán recolectar información importante sobre la variable de estudio. Por ello, Sánchez et al. (2018) comenta que es un “conjunto de reglas y operaciones para el manejo de los instrumentos que auxilian al individuo en la aplicación de los métodos” (p. 120).

Para el presente trabajo se aplicará la técnica de la entrevista, puesto que dicha técnica se basa en recolectar información referente a las preguntas de interés. Gómez (2012) comenta que es una técnica de recolección de datos basada en la interacción personal entre el entrevistado y entrevistador. Asimismo, la finalidad de esta técnica es conseguir información importante para concretar la investigación en función de las dimensiones de estudio.

Instrumento

Las guías de entrevistas semiestructuradas son aquellas que cuentan con una libertad para formular las preguntas y respuestas. Asimismo, por contar con una estructura básica el investigador puede sondear a los encuestados. Por tal razón, Hernández y Mendoza (2018) comentan que “las entrevistas semiestructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información (p. 449).

En esta investigación para la recopilación de información se optó por aplicar como instrumento la guía de entrevista semiestructurada que fue desarrollada con una serie de preguntas abiertas relacionadas a los indicadores de estudio realizada durante la visita presencial a las instalaciones de una empresa importadora de tecnología, del distrito de La Victoria, Lima.

Validación de Instrumento

Para realizar la entrevista se validó el instrumento mediante juicio de expertos por los siguientes docentes, Héctor Manuel Torres Oporto, Dany Requejo Granados y José Wilfredo Sánchez Porras de la Universidad Privada del Norte, quienes gentilmente nos apoyaron con la revisión y sugerencias del instrumento a aplicar mediante un formato de validez donde se podía aportar la puntuación y comentario por cada pregunta.

2.4 Procedimiento de recolección de datos

Procedimiento

El instrumento fue validado por los expertos mencionados anteriormente, previo a su elaboración. La entrevista fue aplicada a los gerentes y responsables de cada área involucrada

a la gestión logística de una empresa importadora de tecnología, por ello se realizó una visita presencial a las instalaciones de la compañía cumpliendo con todos los protocolos de bioseguridad por la emergencia sanitaria actual. Asimismo, las preguntas y respuestas fueron grabados con autorización de los involucrados.

El instrumento aplicado fue la guía de entrevista semiestructura contando con veintidós preguntas abiertas, cada una de las interrogantes estaban conforme a cada dimensión de estudio; las respuestas y comentarios de los entrevistados contribuyeron en efectuar el análisis de la importancia de la gestión logística en una empresa importadora de tecnología. Finalmente, se resumieron todos los resultados en una serie de tablas para una mejor visualización y análisis.

2.5 Análisis de datos

Para el análisis de datos de la presente investigación; luego de realizar la guía de entrevista semiestructura, se iniciará con la transcripción de forma literal y exacta de todas los entrevistados realizadas de manera presencial (cumpliendo con los protocolos de seguridad) a cada uno de los colaboradores de la empresa que son parte de la muestra. Asimismo, se examinará y ordenarán todos los datos obtenidos para seleccionar aquellos puntos relacionados a nuestra investigación para describir la importancia de la gestión logística.

En el mismo sentido, después se procederá a realizar la codificación de la información recaudada. Por ello, según Hernández y Mendoza la codificación de datos “significa asignarles un valor numérico o símbolo que los represente. Es decir, a las categorías (opciones de respuesta o valores) de cada ítem o variable les asignas valores numéricos o signos que tienen un significado” (p. 245). En otras palabras, la codificación hace referencia en asociar la información recolectada en categorías que centran los conceptos

o argumentos similares descubiertos por el investigador para la significación de preguntas y objetivos de la investigación.

2.6 Aspectos éticos

La información recopilada en la presente investigación respalda la propiedad intelectual de los autores (acerca de teorías y antecedentes), citándose de manera apropiada y correcta, anunciando la fuente bibliográfica de cada información de todos los libros virtuales y artículos científicos. Asimismo, respecto a los colaboradores entrevistados de una empresa importadora de tecnología, del distrito de La Victoria, Lima; se realizaron las entrevistas aplicando la guía de entrevista semiestructura a cada colaborador de forma presencial cumpliendo con todos los protocolos de seguridad dada la coyuntura actual. Además, atribuyó el acto de confiabilidad referente a la información proporcionada por las mismas. Finalmente, el propósito del presente trabajo de investigación servirá como antecedente para futuros trabajos de estudio, toda la información presentada se encuentra validada y presta a servir de fuente de apoyo.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

En el campo de resultados se debe mostrar todo lo recabado durante el proceso de investigación a través del instrumento aplicado. Es decir, se presenta toda la información obtenida que sea relevante para el análisis y cumplimiento del objetivo principal y los específicos. Asimismo, la presentación de los resultados ayuda a tener una discusión correcta y que permite contrastar lo recabado en la presente tesis frente otros trabajos de investigación anteriores, pues al tomarse en cuenta todo lo investigado genera un aporte académico nuevo de donde se pueden obtener las conclusiones. Según Sánchez (2018) los resultados de una investigación no estadística pueden ser definidos como el “producto de la reflexión, tales como frases o afirmaciones concluyentes” (p.114).

En la presente investigación se presentarán los resultados obtenidos a través de la aplicación de la técnica entrevista y la guía de entrevista semi estructurada como instrumento, con una muestra de 04 participantes de la compañía Metreon S.A.C., donde se tiene como objetivo principal, describir las características de la gestión logística en una empresa importadora de tecnología, del distrito de La Victoria, Lima 2021.

El presente capítulo fue desarrollado con la finalidad de presentar la perspectiva de los colaboradores en función a su experiencia en cada área, respecto a la gestión logística. Asimismo, por cada entrevistado se formularon 22 preguntas distribuidas de acuerdo a las dimensiones del estudio, siendo estas preguntas abiertas: gestión de compras y abastecimientos, gestión moderna de inventarios, gestión logística en distribución y almacenes y gestión del transporte y distribución de carga. En consecuencia, se presentarán las tablas correspondientes a los resultados que se obtuvieron tras la aplicación de las entrevistas.

Descripción de resultados

Por practicidad se está codificando a los entrevistados de la siguiente manera:

Entrevistado 1: se refiere a Henry Chirinos (EN1)

Entrevistado 2: se refiere a Marcos Aguilar (EN2)

Entrevistado 3: se refiere a Christopher Alcocer (EN3)

Entrevistado 4: se refiere a Yisella Matta (EN4)

Según lo examinado en anteriores capítulos y estipulado en la matriz de consistencia las dimensiones de la presente investigación se basan en la importancia de la gestión logística en una empresa logística en una empresa importadora de tecnología, del distrito de La Victoria, Lima 2021; se expone un procedimiento que consta de cuatro partes.

Gestión logística

El EN1 comenta que es importante que una empresa tenga una correcta gestión logística, ya que esto les permitirá tener una buena imagen frente al cliente quien quedará satisfecho, puesto que los productos le llegarán en óptimas condiciones. Asimismo, EL EN2 menciona que la gestión logística es de bastante importancia, ya que les ayuda a cumplir con las expectativas de los clientes respecto a las fechas de entrega y todo sea despachado justo a tiempo. Además, el EN3 manifiesta que conocer las características y aplicación de la gestión logística les permite conocer la disponibilidad de su inventario y así saber la frecuencia con la que se deben realizar las compras de los productos en rotación. Finalmente, el EN4 indica que lo relacionado a los procesos logísticos es de mucha significancia para ellos, ya que eso los ayuda a fortalecer no solo su cadena logística, sino su cadena de valor y así tener menores costos a fin de tener una ventaja competitiva.

Gestión de compras y abastecimientos

El EN3 menciona que es importante conocer a los proveedores con el fin de entablar una relación comercial de confianza para solicitar las coordinaciones de las características y precios del producto para poder realizar las pruebas de calidad, puesto que si cumple con las expectativas esperadas se autoriza la fabricación de los equipos. El EN2 comenta que es relevante realiza monitoreos de la calidad de los productos arribados o vendidos si es que retornaron por alguna falla; las ratios por incidencias deberán de ser mínimos. Los EN3 y EN4 explican que se debe contar con un historial de ventas de los productos con el fin de saber cuántas cantidades y que tipo de equipo se deberá comprar para futuras campañas. Los EN1 y EN2 concluyen que fundamental realizar muestras aleatorias de los productos arribados especialmente si el empaque ha sido manipulado o cuando las cajas arribadas no tienen el mismo peso para verificar la calidad y funcionamiento de cada una de ellas; asimismo, se debe contar con una constatación de comunicación con los proveedores para monitorear el tránsito internacional y calcular la fecha de arribo para cumplir con los compromisos de ventas con los clientes.

Gestión moderna de inventarios

Los EN1 y EN2 comentan que el control de productos despachados se examina mediante inventarios, la cual se debe realizar de manera recurrente y aleatoria para asegurar el conteo se envía a otro personal a corroborar el conteo tanto al momento que la mercadería llega al almacén como cuando se realiza las entregas a los clientes. Los EN1 y EN4 mencionan que se debe realizar un control diario de los productos en el almacén y confirmar que la información del sistema de inventarios concuerde con los productos físicos. Los EN1 y EN3 explican que los productos devueltos por alguna incidencia son retornados al almacén y de inmediato se le entrega al cliente un equipo nuevo operativo; el área técnica se encarga de

examinar el equipo. Los EN2 y EN4 comentan que es relevante colocar un margen de ganancia a los productos por los gastos de inventarios que puedan incurrir y tratar que haya una mayor rotación de productos. Los EN1 y EN2 concluye que es crucial revisar que los productos cuenten con el sello de seguridad de origen y revisar los productos que fueron abiertos por algún aforo para confirmar su óptima operación; además, se confirma las cantidades arribadas con el sistema y realizando revisiones aleatorias.

Gestión logística en distribución y almacenes

Los EN1, EN2, EN3 y EN4 alegan que al tener almacén y transporte propio no toman en cuenta los costos por cada uno de ellos. Sin embargo, El EN4 comenta que al tener una rápida rotación de productos el costo de distribución y almacenes sería mínimas. Los EN1 y EN2 mencionan que los precios de cada producto cuentan con un porcentaje de costo de transporte fijo para de Lima Metropolitana tomando en cuenta todos los factores que puedan influir. Los EN2 y EN3 explican que el transportista debe estar acompañado con uno o dos ayudantes dependiendo del volumen de descarga. El EN1 fundamentan que la contribución de cada colaborador de despacho sea medida por el desempeño anual y el conteo de productos en el inventario, ya que no debería de haber diferencias entre la cantidad que figura en el sistema y la cantidad física. Los EN3 y EN1 concluye que tiene una constante comunicación con el área de ventas para poder confirmar el tiempo de entrega y cumplir con los tiempos prometidos.

Gestión del transporte y distribución de carga

Los EN1, EN2, EN3 y EN4 alegan que al contar con un transporte propio el costo se encuentra dentro del precio de los productos, esto aplica únicamente cuando el envío es dentro de Lima Metropolitana, caso contrario el cliente deberá asumir los gastos de envío.

El entrevistado EN4 comenta que se debe destinar un porcentaje dependiendo de la marca del equipo tecnológico y las cantidades donde se incurre los gastos de transporte y distribución dentro de Lima Metropolitana.

Gestión de compras y abastecimientos – Certificación de proveedores

Tabla 2 Entrevista sobre Certificación de Proveedores

INDICADOR	SUPERVISOR DE ALMACÉN	GERENTE DE OPERACIONES	GERENTE DE COMPRAS	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN
Certificación de proveedores	En el almacén, se recibe generalmente de los proveedores que son locales, pero el trato internacional lo hace el área de compras. Para ello, el área de compras tiene una serie de coordinaciones previas con el posible proveedor a fin de determinar que sea uno apropiado.	Para el control de calidad con los proveedores, la compañía se basa en una relación de confianza con ellos. Se ha podido determinar cuáles son los más adecuados y los que se ajustan a las expectativas de la empresa como proveedores del mercado nacional. Para verificar ello, se requiere que los proveedores cumplan con una serie de requisitos a fin de poder entablar una relación comercial. En ese sentido, el producto que se solicita siempre pasa primero por pruebas de calidad. Antes de cerrar una compra con un proveedor extranjero, el producto llega para ser analizado y se verifica que cumpla con las expectativas. Finalmente, se autoriza por parte de la gerencia que el proveedor fabrique un lote determinado del producto.	Previamente se hace un viaje al extranjero para asistir a las ferias tecnológicas que hay todos los años. Eso implicaba el poder visitar las empresas y las oficinas de contacto para tener un trato directo con la persona con la que vas a trabajar. Luego, cuando se conoce al proveedor y se tiene toda la información de contacto, se realiza una previa coordinación de precios, características y todo lo que sea necesario. Posterior a ello, cuando ya se conoce todo lo relacionado a la calidad del producto, el proveedor envía una muestra para que sea revisada y probada y se vea que el equipo está operativo en el país. En ese sentido, cuando el producto ya funciona correctamente, se genera el pedido.	Para seleccionar a los proveedores extranjeros es necesario primero conocerlos directamente. Para ello, se viaja a las ferias de tecnología que se realizan en China, ahí se puede visitar la fábrica y con ello tener un alcance de sus fortalezas y debilidades como empresa. Posterior a la obtención del contacto, se hace el requerimiento de los productos interesados y antes de la producción, ellos envían las muestras para analizarlas. El área técnica hace las pruebas y coordina con el proveedor los cambios que el producto necesita según los estándares de calidad.

Fuente: Elaboración propia

Gestión de compras y abastecimientos – Calidad de los pedidos generados

Tabla 3 Entrevista sobre Calidad de los Pedidos Generados

INDICADOR	SUPERVISOR DE ALMACÉN	GERENTE DE OPERACIONES	GERENTE DE COMPRAS	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN
Calidad de los pedidos generados	El monitoreo que realiza el área de compras lo ve a través del inventario, ya que eso les ayuda a saber la rotación de cada producto y con ello conocer cuál debe pedirse más consecutivamente y también hacen pruebas aleatorias de calidad a los productos que llegan.	En el caso de la calidad postventa se monitorea cuando el 80% o 90% del lote que se ha pedido ya está colocado en el mercado. Entonces cuando ya se sabe que se ha vendido prácticamente la totalidad de un lote adquirido, se monitorea el retorno de los productos por fallas, ya sea por fallas de fábrica que este ha tenido, los reclamos por la integridad de los productos respecto al funcionamiento. Para ello, se manejan unas ratios. Por ejemplo, la cantidad de productos ingresados sobre lo que se ha vendido. Ello da un porcentaje promedio de cuánto es que un determinado producto o modelo ha fallado. Los indicadores siempre están por debajo del 3% o 2% aproximadamente. En realidad, es un porcentaje bastante pequeño con incidencia de falla.	El inventario semanal que se maneja ayuda a llevar un control del stock, porque para hacer un pedido de China demora entre 75 a 90 días y eso es solo pedir un producto. Entonces para ello previamente se debe tener el inventario y el stock semanal ayuda a monitorear eso en caso se tenga alguna disminución de un producto y así tener siempre la continuidad del producto. De acuerdo a las ventas, se vuelven a pedir los productos con mayor rotación antes que se acaben el lote ya pedido.	Semanalmente se monitorea el stock de productos. Generalmente la reposición de un producto importado demora tenerlo en el almacén entre 75 a 90 días, ese es el periodo que el área de compras debe tener presente para generar las órdenes de compra oportunas y no tener falta de inventario. Asimismo, se analiza constantemente el mercado para saber cuál es la demanda, qué es lo que necesita el público objetivo y posterior a ello se hace el pedido teniendo en cuenta que un producto nuevo demora más de 120 días tenerlo en las instalaciones. Así se evalúa que tan eficiente es el área de compras al tener los productos en un tiempo oportuno y sin falta de stock.

Fuente: Elaboración propia

Gestión de compras y abastecimientos – Volumen de compras

Tabla 4 *Entrevista sobre Volumen de Compras*

INDICADOR	SUPERVISOR DE ALMACÉN	GERENTE DE OPERACIONES	GERENTE DE COMPRAS	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN
Volumen de compras	Eso se maneja en función a la rotación que tiene cada producto y eso ayuda al área de compras a saber cuál debe pedirse nuevamente durante el mes.	Eso se determina en función al inventario que se tiene, ya que eso permite determinar qué modelos se encuentran agotados y requieren de una reposición de stock.	El manejar un control de inventarios de stock, es lo que ayuda al monitoreo. Asimismo, el saber cómo manejar las campañas, pues según ello se puede pedir lotes más grandes cuando son campañas donde se vende masivamente.	Se determina al tener en cuenta el historial de ventas de un producto determinado y otras variables como, por ejemplo, las campañas de ventas por fiestas festivas. Siempre se tiene que contar con un stock que pueda abastecer mínimo 05 a 06 meses.

Fuente: Elaboración propia

Gestión de compras y abastecimientos – Entregas perfectamente recibidas

Tabla 5 Entrevista sobre Entregas Perfectamente Recibidas

INDICADOR	SUPERVISOR DE ALMACÉN	GERENTE DE OPERACIONES	GERENTE DE COMPRAS	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN
<p>Entregas perfectamente recibidas</p>	<p>- Eso es revisado por el área de compras junto al área de ventas, ya que es a ellos a quienes inicialmente el cliente contacta de tener algún producto defectuoso. Asimismo, existe una relación de confianza con el proveedor, por lo que se espera que arriben productos en buen estado. - El área de compras está en comunicación constante con el proveedor, por lo que ellos saben cuándo una mercancía es dejada en el puerto de origen con destino hacia Perú y con eso ya se puede calcular una fecha de arribo a fin de ofrecer los productos a los clientes locales.</p>	<p>- En cuanto la importación es liberada de Aduanas, se hace un muestreo, de más o menos 0.5% de lo que llega. Se sacan muestras aleatorias de un lote, basado en la integridad de las cajas, porque todo viene sellado. Si se detecta que una caja no tiene el mismo peso que las otras cajas, se separa. Si se ve que una caja llega golpeada en el transporte, se separa y también se seleccionan cajas aleatorias. Entonces se saca una pequeña muestra de todo el lote, se abre y todo pasa una prueba. Si se detecta una incidencia mayor a la esperada, se reporta inmediatamente al proveedor y ello ha sucedido muy poco. Por lo general, los daños que se pueden encontrar en las pruebas iniciales son producto del transporte, que ya está fuera del control de la empresa, porque se contrata un servicio logístico para que lo traiga hasta el almacén. - La gerencia de compras se comunica continuamente con los proveedores. Entonces ya saben cuándo salen los productos desde el origen y tentativamente cuándo llegará a Perú y así se tiene un estimado para ofrecer a los clientes aquí. Además, una vez arribada la carga, el área de despacho agiliza los procesos para cumplir con la entrega el mismo día que llega a nuestro almacén.</p>	<p>- Se tiene una retroalimentación de postventa, ellos ven la calidad del producto, porque cuando se realiza la compra, se recibe la muestra y se le hacen pruebas, pero ya cuando llega el producto y acá está mal, se hace una retroalimentación de ello al proveedor posterior a la compra, pues es cuando se vende en Perú que se puede saber si tiene fallas de origen. Asimismo, se tiene la retroalimentación por servicio técnico previo a la compra, cuando se revisa la muestra. En ese contexto, ya se puede saber qué modelo se tiene que ver con el proveedor de haber tenido alguna deficiencia, falla o inconveniente con el cliente. Además, se tiene la retroalimentación del área de ventas, pues ellos ya conocen lo que el cliente pide. Todo ello ayuda a saber qué producto se va a reponer y cuál no, con la retroalimentación de servicio técnico y la de ventas. - Existe una comunicación constante con los proveedores, porque ellos avisan el estado en el que se encuentra el producto y toda la información que es importante para la homologación de celulares en Perú. Entonces ese contacto fluido ayuda a que toda la información sea procesada en la fecha acordada.</p>	<p>- El departamento de servicio al cliente analiza cuántas unidades de un producto determinado ingresan por garantía, las fallas que tengan se coordinan con el proveedor para la solución del caso. Por ello, la retroalimentación es muy importante para la toma de decisiones. - Existe un rango de tiempo entre el término de la producción y la entrega a nuestro operador logístico internacional para la puntualidad de las entregas. Siempre hay una constante comunicación con los proveedores de la China, para cumplir con los plazos.</p>

Fuente: Elaboración propia

Gestión moderna de inventarios – Rotación de mercancías

Tabla 6 *Entrevista sobre Rotación de Mercancías*

INDICADOR	SUPERVISOR DE ALMACÉN	GERENTE DE OPERACIONES	GERENTE DE COMPRAS	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN
Rotación de mercancías	Se controla mediante el inventario, el cual se realiza rotativamente de manera diaria y aleatoria, y el inventario general que se hace a fin de año. También se realiza un conteo rápido de la cantidad de equipos que salen en la unidad de transporte cuando se realizarán las entregas a los clientes.	Se controla con el inventario. Se hacen conteos aleatorios de diferentes lotes para saber que todo se encuentre completo. Además, se cuentan los equipos que salen en el transporte para estar seguros que se despachará la cantidad correcta durante el día.	Se controla con el sistema que brinda el inventario y la salida del stock y cómo se hace la venta diaria. Por ello, siempre se lleva un inventario.	Se maneja un sistema de gestión y a su vez los procesos de ventas, despacho y entrega ya están establecidos. Asimismo, el sistema ayuda a controlar el inventario.

Fuente: Elaboración propia

Gestión moderna de inventarios – Duración del inventario

Tabla 7 Entrevista sobre Duración del Inventario

INDICADOR	SUPERVISOR DE ALMACÉN	GERENTE DE OPERACIONES	GERENTE DE COMPRAS	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN
Duración del inventario	El monitoreo se realiza cuando el administrador de la empresa llega al almacén. Él monitorea que las hojas de conteo se encuentren al día. Asimismo, él manda a cualquier personal de otra área a recontar, lo que ya fue contado por el almacén. Entonces esa es la forma de monitorear del área administrativa.	Los del área administrativa van constantemente al almacén a corroborar que las hojas de conteo se encuentren en orden y solicitan a algún colaborador de otra área que cuente nuevamente para asegurarse. De esa forma se lleva el monitoreo en la empresa.	Se hacen inventarios anuales de todos los productos, incluyendo los que aún se encuentran en tránsito hacia Perú y con eso se lleva un mejor control. Además, que en el almacén realizan inventarios aleatorios periódicamente y todo se encuentra registrado en el sistema.	Se hacen inventarios rotativos por familia de productos dos veces a la semana. También se hace un inventario general a fin de año. Si es necesario se hacen los ajustes para que el sistema concuerde con el inventario físico. La cantidad de días del inventario rotativo se definen de acuerdo a la cantidad de familia de productos, donde lo primordial es que se abarque todo el inventario, al menos de los productos que rotan constantemente.

Fuente: Elaboración propia

Gestión moderna de inventarios – Vejez del inventario

Tabla 8 Entrevista sobre Vejez del Inventario

INDICADOR	SUPERVISOR DE ALMACÉN	GERENTE DE OPERACIONES	GERENTE DE COMPRAS	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN
Vejez del inventario	Eso se le conoce como bajas. El área de servicio técnico trae un producto que está defectuoso y se les da uno nuevo para que sea entregado al cliente.	Esas son las bajas. Los de servicio técnico llevan el producto al almacén para remplazarlo por uno nuevo en óptimas condiciones.	En la empresa se les conoce como las bajas que son revisadas por servicio técnico. Aunque, el cambio se realiza desde el almacén, porque ellos son los que tienen los productos en buen estado y lo cambian por el que tiene la falla y eso se le entrega al cliente. Luego es servicio técnico quien revisa si efectivamente la falla es de origen y cómo se puede recuperar el equipo.	Cuando se hacen los inventarios rotativos se puede notar de los productos que están con la caja abierta, con accesorios faltantes o la caja deteriorada. Estos productos se utilizan para garantía, remate o ventas de saldo.

Fuente: Elaboración propia

Gestión moderna de inventarios – Valor económico del inventario

Tabla 9 Entrevista sobre Valor Económico del Inventario

INDICADOR	SUPERVISOR DE ALMACÉN	GERENTE DE OPERACIONES	GERENTE DE COMPRAS	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN
Valor económico del inventario	Es importantísimo. Se analiza de acuerdo al modelo, si un modelo es más caro, tiene un margen de ganancia mayor y cuando celular es de menor precio, la ganancia es mínima. A la compañía le conviene más el traer celulares de alta gama.	Es bastante importante, porque con ello se fija el margen de ganancia. Es decir, entre más costoso sea un equipo, mayor será la ganancia a diferencia de un producto que sea de gama baja, donde la ganancia es mucho menor.	Se considera bastante importante, porque para llegar al precio de venta final, se tiene que haber ya calculado el porcentaje de ganancia y los costos involucrados. Eso es manejado directamente por el área contable y ellos deben tener las consideraciones para determinar los márgenes de ganancia y demás costos.	Mientras menor inventario físico se tenga en el almacén, mejor va a hacer el porcentaje versus el costo de venta, porque la idea es comprar y vender lo más rápido posible. Es decir, los productos tienen que rotar, porque si se va a tener almacenado, va a generar un costo extra, ya sea gasto de almacenamiento. Aunque, en el caso de esta empresa no, porque esto es propio. Lo que sí podría generar un costo es el espacio, no se va a poder poner otros productos, por eso lo que se hace es rotar constantemente y estar dando impulso a los productos, ya sea con promociones para lograr que la rotación sea mucho más rápida.

Fuente: Elaboración propia

Gestión moderna de inventarios – Exactitud en inventarios

Tabla 10 *Entrevista sobre Exactitud en Inventarios*

INDICADOR	SUPERVISOR DE ALMACÉN	GERENTE DE OPERACIONES	GERENTE DE COMPRAS	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN
Exactitud en inventarios	Lo que se revisa es que el producto esté con el sello de seguridad que viene de origen. Por ejemplo, cuando hay un aforo físico de Aduanas, ese celular que está abierto, se revisa y es llevado a servicio técnico para que lo prueben, porque puede haber sido manipulado o lo pueden haber cambiado. Asimismo, se tiene un control a nivel de sistema sobre la cantidad del inventario en tiempo real que se tiene, para tener una mayor precisión de lo que físicamente se encuentra en el almacén	Se revisa que los productos cuenten con el sello de seguridad que viene desde el origen y también se revisan los productos que fueron abiertos en Aduanas por algún aforo físico que se realizó. En esos casos, los equipos se llevan al área de servicio técnico para que corroboren que se encuentra en óptimas condiciones y no fue manipulado o cambiado. Respecto a la confianza que se tiene si la cantidad de los productos almacenada es la correcta, se corrobora con el sistema en donde se ingresan todos los lotes y con los conteos aleatorios.	Cuando se realizan las compras en China, se generan órdenes de compra y estas se ingresan al sistema previamente, eso ya significa que existe un nombre para el producto que está llegando. Una vez que el producto ingresa, llega aquí y es descargado de Aduanas y llega al almacén se verifica que físicamente el producto coincida con la orden de compra generada en el sistema previamente, entonces con eso se hace el conteo de lo que está ingresando.	La mercadería debe estar almacenada en un lugar seco, los productos en caja y sellados para que no se deteriore con el aire y polvo. Se utiliza el método FIFO, la mercadería que se despacha siempre es la más antigua, una vez terminada se empieza a despachar la más reciente, se trata que la mercadería esté en constante rotación porque son productos que tienen batería y eso tiene tiempo de caducidad. Además, se tiene la confiabilidad de que lo almacenado físicamente es lo adecuado, pues ya se tienen los registros en el sistema y el almacén realiza conteos permanentemente para corroborar que coincida la información física con la del sistema.

Fuente: Elaboración propia

Gestión logística en distribución y almacenes – Costo de unidad almacenada

Tabla 11 *Entrevista sobre Costo de Unidad Almacenada*

INDICADOR	SUPERVISOR DE ALMACÉN	GERENTE DE OPERACIONES	GERENTE DE COMPRAS	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN
Costo de unidad almacenada	El costo es relativo, porque cuando se importa un determinado modelo de celular o Tablet, como mucho a los dos meses ya se vendió todo, puesto que el pedido de los clientes es constante y no demora mucho el almacenaje.	Eso es revisado directamente por el área contable y la administración. Tengo entendido que puede ser un valor variable, porque los productos no suelen estar almacenados por periodos largos de tiempo, generalmente se rotan bastante rápido.	Eso es determinado por el área contable. Aunque, al ser la rotación tan rápida no estimo que se tenga calculado al detalle lo que cuesta el almacenaje, que es propio.	El almacén es propio y no generaría ningún costo adicional, porque los almacenes cubren la cantidad de mercadería que se trae. Además, somos cautelosos en nuestras compras y la rotación es rápida.

Fuente: Elaboración propia

Gestión logística en distribución y almacenes – Costos de unidad despachada

Tabla 12 *Entrevista sobre Costos de unidad despachada*

INDICADOR	SUPERVISOR DE ALMACÉN	GERENTE DE OPERACIONES	GERENTE DE COMPRAS	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN
Costos de unidad despachada	Eso es revisado por el personal que maneja las facturas. Aunque, tengo entendido que el costo del transporte ya lo incluyen en el precio de venta del producto.	El costo del transporte ya se encuentra incluido dentro del valor de venta de producto y es un porcentaje promedio que fue puesto por el área administrativa en función a factores que ellos evaluaron.	El costo del despacho, o sea de la entrega, ya está considerado en el precio de venta, pero eso lo revisan los de área administrativa y contable. Ellos deben saber las consideraciones que se tienen en ese caso.	No se monitorea ello, porque no somos una empresa industrial, sino una compañía comercial. Además, dentro del precio de venta están incluidos los gastos por despacho, siempre y cuando sea en Lima Metropolitana, si se tiene algún despacho fuera del circuito de entregas ya establecido, se comunica al cliente el cobro de movilidad como adicional.

Fuente: Elaboración propia

Gestión logística en distribución y almacenes – Unidades separadas o despachadas por empleados

Tabla 13 *Entrevista sobre Unidades Separadas o Despachadas por Empleados*

INDICADOR	SUPERVISOR DE ALMACÉN	GERENTE DE OPERACIONES	GERENTE DE COMPRAS	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN
Unidades separadas o despachadas por empleados	La empresa ha contratado al personal según la entrevista que han hecho. De acuerdo a su hoja de vida, ellos han determinado que cada persona vaya a un área en particular. Respecto al conductor, es uno solo, así que él tiene asignado todo Lima Metropolitana y los ayudantes de despacho que van con él se asignan según la cantidad de productos que serán entregados.	El transportista va acompañado de la cantidad de personal que requiera, dependiendo de la cantidad de carga que movilice durante el día, ya que la descarga en el local del cliente muchas veces requiere de más de una persona.	Se asigna según el volumen de carga que se entregará durante el día, porque si se requiere de ayudantes adicionales, entonces viajan más personas para realizar una correcta descarga en todos los puntos de los clientes.	Se tienen horarios establecidos de despacho y siempre va un chofer y un ayudante que hace la entrega. Es muy importante que la unidad de transporte siempre esté supervisada por algún colaborador. También se toma en cuenta la cantidad de entregas que se hacen en ese horario para determinar si van dos o tres personas.

Fuente: Elaboración propia

Gestión logística en distribución y almacenes – Costo metro cuadrado

Tabla 14 *Entrevista sobre Costo Metro Cuadrado*

INDICADOR	SUPERVISOR DE ALMACÉN	GERENTE DE OPERACIONES	GERENTE DE COMPRAS	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN
Costo metro cuadrado	No se tiene un control del costo por metro cuadrado porque el almacén es propio.	Tengo entendido de que no, porque el espacio es propio.	Tengo entendido que no se tiene un control sobre el costo por metro cuadrado, ya que el local es propio y la rotación es bastante rápida. No se tienen los productos almacenados por mucho tiempo.	No, porque es local propio. Además, somos una empresa comercializadora y no una empresa industrial.

Fuente: Elaboración propia

Gestión logística en distribución y almacenes – Costo de despachos por empleado

Tabla 15 *Entrevista sobre Costo de Despachos por Empleado*

INDICADOR	SUPERVISOR DE ALMACÉN	GERENTE DE OPERACIONES	GERENTE DE COMPRAS	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN
<p>Costo de despachos por empleado</p>	<p>Se puede conocer con la revisión anual del inventario realizada por el administrador o el dueño quienes ven si el inventario está correcto. Esa es una prueba que da cada empleado para ver si cumple con su función correctamente. Respecto a lo que son envíos y despachos, se conocen los resultados a través de los comentarios de los clientes, pues hay una constante comunicación de los vendedores hacia los clientes en consultarles si les llegó a tiempo su mercadería. Asimismo, sobre los costos que genera cada colaborador del área de despacho, no se tiene controlado, pues hay un porcentaje fijo para la recuperación de lo que cuesta el transporte.</p>	<p>Se confía en la labor de cada colaborador y se valora su aporte a la compañía. Como parte de la gerencia, constantemente se está conversando con el personal para ver si requieren de algo adicional y por supuesto también se evalúa su desempeño al ver que todo se encuentra en orden y no falta nada del inventario. Además, respecto a los costos por cada empleado en el despacho o transporte, no se tiene un control al detalle, pues se tiene un porcentaje no modificable ya asignado al recupero de los costos por movilidad.</p>	<p>Se sabe que están aportando a la empresa por su desempeño, porque se nota cuando alguien labora con empeño, porque todo siempre se encuentra en orden cuando se hace alguna auditoría interna de sorpresa. Asimismo, no hay un cálculo detallado sobre los costos en lo relacionado al despacho o transporte, pues todo es propio y ya se incluye en el precio de venta final del producto.</p>	<p>Siendo eficiente en sus tareas diarias, se tienen parámetros establecidos que cada empleado los cumple. Siempre existe la disposición a escuchar las propuestas generadas por los empleados del área para la mejora de los procesos y esto se convierte en rentabilidad para la empresa. Respecto al costo de despacho por cada trabajador, pues no se tiene un monitoreo sobre ello, ya que esos servicios son propios y se suman para obtener el valor de venta final.</p>

Fuente: Elaboración propia

Gestión logística en distribución y almacenes – Nivel de cumplimiento en despachos

Tabla 16 *Entrevista sobre Nivel de Cumplimiento en Despachos*

INDICADOR	SUPERVISOR DE ALMACÉN	GERENTE DE OPERACIONES	GERENTE DE COMPRAS	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN
<p>Nivel de cumplimiento en despachos</p>	<p>Mediante el área de ventas, ya que ellos tienen constante comunicación con el cliente. Entonces cuando ya se está en trayecto, se le avisa al vendedor en cuánto tiempo aproximadamente llegará la unidad, para que el cliente esté con una hora ya establecida en su local.</p>	<p>Eso es comunicado por el área de ventas, ya que ellos son los que reciben los comentarios de los clientes respecto a si los despachos son entregados dentro del tiempo prometido y que llegue todo en perfectas condiciones.</p>	<p>Los del área de ventas comunican si las entregas se realizaron a tiempo a los clientes y esa es la mejor comprobación de que todo marcha correctamente y se cumplen con los tiempos.</p>	<p>Los ejecutivos de ventas se comunican con los clientes para obtener la información de la eficiencia del despacho, que incluye desde el embalaje y cuidados de los productos al momento de la entrega. Si fuera un envío a provincia, el embalaje es más cuidadoso para proteger la mercadería y se añade al paquete una etiqueta para indicar que el producto es frágil y así la agencia de transporte tenga el cuidado respectivo.</p>

Fuente: Elaboración propia

Gestión del transporte y distribución de carga – Costo de transporte vs. Venta

Tabla 17 Entrevista sobre Costo de Transporte vs. Venta

INDICADOR	SUPERVISOR DE ALMACÉN	GERENTE DE OPERACIONES	GERENTE DE COMPRAS	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN
Costo de transporte vs. venta	El transporte es propio. Entonces se sale para reparto en un mismo horario. Por ejemplo, de 3pm hasta las 5pm es el despacho. En ese sentido, ese costo ya está establecido en el precio con el que se vende cada celular.	El costo de transporte ya está incluido en el precio de venta de los equipos. Eso lo maneja el área administrativa quienes calcularon el porcentaje de acuerdo a criterios que ellos deben conocer.	El transporte es propio y sé que su costo ya está incluido en el monto de venta final de los celulares.	Se abarca un radio que está dentro de nuestra ubicación, si es un punto alejado el cliente asume el costo de transporte. Es decir, el costo de entregas al interior del país lo asume el cliente. Nosotros solo entregamos en Lima Metropolitana. Si el envío es al interior del país, el cliente asume el costo de ese flete, nosotros solo lo llevamos hasta la agencia donde se realiza el envío.

Fuente: Elaboración propia

Gestión del transporte y distribución de carga – Costo operativo por conductor

Tabla 18 *Entrevista sobre Costo Operativo por Conductor*

INDICADOR	SUPERVISOR DE ALMACÉN	GERENTE DE OPERACIONES	GERENTE DE COMPRAS	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN
Costo operativo por conductor	Eso es revisado por el área contable, pero tengo entendido que no hay mayor control sobre ello, porque aquí todo es propio.	No se tiene un control, porque al ser propio no es algo que sea necesario tener calculado o monitoreado.	Los de administración y contabilidad deben tener mayor manejo del tema, sé que no se tiene un control como tal, porque el transporte también es propio.	No, es un costo estandarizado para Lima Metropolitana, siempre y cuando no sean distritos periféricos, de ser más alejado el cliente asume el transporte. Además, al ser nosotros una empresa comercializadora y no industrial, pues no llevamos un control de dicho costo.

Fuente: Elaboración propia

Gestión del transporte y distribución de carga – Comparativo costo de transporte

Tabla 19 Entrevista sobre Comparativo Costo de Transporte

INDICADOR	SUPERVISOR DE ALMACÉN	GERENTE DE OPERACIONES	GERENTE DE COMPRAS	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN
Comparativo costo de transporte	Ello es revisado por el área contable y sé que no hay mayor monitoreo, porque todos los servicios de despacho son propios y en caso de ser al interior del país es con tercero contratado por el cliente.	No se tiene un monitoreo sobre ese tema, porque el servicio es propio, entonces no es necesario.	No hay un control sobre los gastos que generan las unidades, respecto a la depreciación y todo ello, porque es propio.	Los gastos propios de la unidad de transporte están por debajo de cualquier operador logístico de transporte, por lo que no recurrimos a ellos. Salvo alguna entrega excepcional, pero tampoco se monitorea por la misma razón de ser nosotros una empresa comercializadora. Asimismo, no podemos calcular el costo del transporte, porque no somos una empresa industrial. No manejamos costos, entonces no hay un registro de cómo se ha calculado, cuánto se gasta en la gasolina, las reparaciones del vehículo o lo que cuesta el chofer. Solo se ha calculado un porcentaje. Desde hace años se distribuyen los gastos variables y fijos de toda la empresa, eso da un valor y a eso se le saca un porcentaje según el modelo del producto y la cantidad que se trae, pero ese porcentaje es equivalente para todos.

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 el desarrollo de entrevistas presenciales con mayor personal de la compañía, pues solo se tuvo un acceso limitado. La segunda fue el no poder revisar directamente los procesos logísticos respecto a la importación de productos tecnológicos, ya que no se tuvo acceso total en las operaciones presenciales de la compañía para revisar ello. Finalmente, la falta de acceso a los documentos sobre los procesos logísticos en una empresa importadora de productos tecnológicos.

No obstante, pese a las limitaciones indicadas, se elaboraron opciones y estrategias que apoyaron a establecer los objetivos de investigación.

4.2 Discusión

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

Se revisó la tesis de Barboza (2020) donde comenta que la compañía estudiada presentaba un inconveniente en la gestión logística, puntualmente en el proceso de transporte y despacho, puesto que no se tenía un correcto control sobre las mercancías que salían a reparto y en muchas oportunidades se presentaban pérdidas de productos. Por ello, en comparación con otros estudios concluyó que efectivamente el tener una correcta gestión logística reduce notablemente las incidencias de pérdida en el proceso de entrega al cliente. De igual modo, en la presente investigación también se comenta que la aplicación eficiente

de la gestión logística ayuda a las empresas a mantener un mejor orden y control de sus bienes, inclusive en la etapa del despacho. Por ello, es importante contar con procesos de recuento y sistemas informáticos que permitan tener un monitoreo constante de los productos a fin de no tener ninguna pérdida.

De La Hoz y Martínez (2017) presentó su trabajo de investigación que fue llevado a cabo en Barranquilla, Colombia en donde concluyó que es una tendencia ascendente el contar con proveedores certificados, puesto que ello genera mayor valor a la empresa y confiabilidad en la calidad de los pedidos que realizan. De la misma manera, en la presente investigación también se hace referencia a la certificación de los proveedores, pues según lo mencionado por la empresa entrevistada es vital que los proveedores cuenten con certificaciones de calidad que garanticen la fiabilidad de sus productos. Por ello, es necesario que los proveedores con los que trabaje una organización cumplan con todas las garantías que aseguren su eficiencia y tengan un respaldo fehaciente y comprobado de lo que ofrecen al mercado.

Rivera (2021) expuso su trabajo de investigación que fue desarrollado en Perú, donde concluyó que la cooperativa tomada de referencia tenía una deficiente gestión a nivel logístico, ya que laboraban de manera empírica, lo que no les permite cumplir correctamente con sus actividades de control. Asimismo, no tienen una especialización de las operaciones en el área logística y tampoco presentan procedimientos establecidos para su control interno, a pesar de contar con los recursos necesarios para llevar a cabo sus actividades eficientemente. A diferencia de este estudio, la compañía entrevistada sí aplica sus recursos para el control de su operatividad logística, puesto que inclusive cuentan con sistemas informáticos que les permiten tener un control de su inventario, adicional a los controles que físicos que son realizados por los colaboradores de la organización.

Serrano (2016) comentó en su trabajo de investigación que la empresa entrevistada presenta series falencias en la gestión logística, como un mal manejo de los tiempos en el almacén por una baja rotación de los productos y existe una demora en ordenar las mercancías que ingresan a las bodegas. A diferencia de este estudio, la compañía que se entrevistó sí tiene un mejor manejo logístico, ya que cuentan con el personal necesario para poder guardar en un tiempo adecuado los productos que llegan de importación y no tenerlos expuestos en lugares donde podrían perderse o sufrir daños. Asimismo, el área de ventas y compras velan porque los productos sean vendidos en el menor tiempo posible y repuestos con esa misma rapidez a fin de no tener desabastecimiento o baja rotación de la mercadería, puesto que ello no les resulta conveniente de ninguna manera.

Campos (2017) mencionó en su trabajo de investigación que la organización entrevistada no presentaba un manejo adecuado en la gestión logística, ya que los colaboradores no tienen sus funciones definidas y realizan labores adicionales que no le corresponden frente a un incremento imprevisto en la demanda. Asimismo, no se lleva un adecuado registro del control de huéspedes, por lo que no se tiene la información en tiempo real de la cantidad de productos que se necesitan para la atención de los clientes. A diferencia de este estudio, la empresa entrevistada sí tiene definidos los procesos y actividades que debe realizar cada colaborador e inclusive se contrató mayor personal cuando se vio que la carga laboral era alta para determinada área. Además, la compañía tiene diversos controles que le permite saber con exactitud los productos de los que dispone y cuáles debe reponer a fin de no tener un desabastecimiento.

4.3 Implicancias

En un enfoque práctico, la presente investigación contribuiría de manera positiva al crecimiento y conocimiento de la organización entrevistada, puesto que se pudieron describir

las características de la gestión logística y con ello demostrar la importancia que esta tiene en una empresa importadora de tecnología, pues le permite tener las herramientas necesarias para continuar con su unidad de negocio eficientemente al contar con un control desde la calidad de sus proveedor hasta las entregas a sus clientes finales. Asimismo, es importante resaltar que los colaboradores que participaron de la entrevista cuentan con información de gran valor; sin embargo, se pudo notar en algunos que no conocían al detalle lo relacionado con el control de costos logísticos en la empresa, pero tenían una idea global de cómo se manejaban. Por ello, esta investigación puede ser ocupada como herramienta para compartir conocimiento relacionados a las características de la gestión logística y su importancia en las compañías.

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

Asimismo, la investigación llevada a cabo puede ser aplicada en otras organizaciones, puesto que la gestión logística es un tema bastante extenso, vigente y sugerente para investigar. La presente tesis está enfocada en el rubro de las empresas importadoras de tecnología; sin embargo, se puede emplear a compañías de diversos rubros, siempre que se considere el objetivo de comparar lo recabado de la teoría de la gestión logística, con lo que sucede a diario dentro de una organización.

4.4 Conclusiones

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

En primer lugar, se concluye que, al conocer y aplicar correctamente las características de la gestión logística en una empresa importadora de tecnología, esta se verá beneficiada de diferentes maneras, pues tendrá una reducción en sus costos y al cumplir con los tiempos de entrega, generará la satisfacción en los clientes. Asimismo, se tendrá al detalle todos los controles necesarios para monitorear el estado de una compañía y también saber qué decisiones tomar y hacerlo en el tiempo correcto, sin llegar a afectar las ganancias, ni la operatividad de la organización.

En segundo lugar, se puede describir que la correcta gestión del área de compras permite que la compañía se encuentre abastecida en todo momento de los productos requeridos para venta. Ello los beneficia en gran manera, pues siempre tienen existencias que ofrecer a los clientes y de acuerdo a sus testimonios, eso les ha permitido mantenerse vigentes, ya que desde el departamento de compras siempre se encuentran atentos al inventario que se tiene a fin de realizar los pedidos con anticipación y no quedarse desabastecidos. Asimismo, el área de compras tiene una constante comunicación con los proveedores, lo que les permite estar enterados en todo momento del proceso de fabricación de los bienes y su salida del país de origen. Por ello, la empresa importadora puede realizar un cálculo promedio del arribo de la mercancía a fin de ofertar los equipos inclusive antes de su llegada. Además, el equipo de compras se basa en una relación de confianza con sus proveedores, puesto que tienen muchos años de trabajar con ellos y conocen sus estándares de calidad. Aunque, a pesar de ello, igual le solicitan muestras a fin de determinar si el producto cumple con las expectativas de la empresa.

En tercer lugar, se identificó dentro del funcionamiento de la organización que esta tiene diversos mecanismos para controlar su inventario y que eso es de suma importancia para ellos, pues les permite tener un control en tiempo real de los productos que tienen disponibles. En ese sentido, se tiene una revisión previa a la salida de los productos antes de

salir a despacho para entrega. Asimismo, manejan un sistema tecnológico donde registran y controlan todo lo que ingresa y se guarda en el almacén a fin de poder conocer su ubicación cuando se requiera. Además, el inventario es constantemente revisado a fin de conocer si coincide lo que se tiene a nivel de sistema con lo físico. En tal marco, se puede comentar que existe un control del inventario continuo y ello ayuda a la compañía a mantener un orden en las existencias que se tiene, lo que permite poder actuar inmediatamente en caso se detecta alguna incidencia durante el conteo del inventario.

En cuarto lugar, respecto a la gestión logística en distribución y almacenes, se puede referir que sus características son esenciales en las organizaciones, pues esto les permite tener un control óptimo de los espacios en el almacén y el manejo del personal. Sin embargo, la empresa importadora de tecnología entrevistada no ejecuta todos los puntos requeridos para tener una eficiente gestión en ese campo, ya que no tienen cálculos exactos que les permita saber el valor de su espacio en el almacén a fin de conocer las posibles pérdidas que se generarían en caso se tenga una rotación lenta. En ese sentido, la empresa comenta que ellos no tienen un cálculo al detalle de lo que cuesta su espacio o el margen de inversión que se tiene al contratar a los colaboradores del área de almacén, puesto que al tener una rápida rotación, no se ven en la necesidad de llevar un control detallado y por el contrario, solo se agrega al valor final del producto márgenes calculados de forma empírica. Sin embargo, sí tienen en consideración el aspecto humano de los colaboradores, ya que sí se toma en cuenta sus aportes para la mejora de la organización y cuando se realizan los despachos, asignan mayor personal de soporte para la descarga de los productos cuando se entregan a los clientes para no generarles una sobrecarga laboral.

Finalmente, el precisar un seguimiento a la gestión del transporte y distribución de carga es vital para que las empresas aseguren un mayor margen de ganancia al conocer al detalle la inversión real en la que incurren y reducirlos según sea posible sin afectar su

operatividad. En tal contexto, la compañía importadora de tecnología entrevistada no demostró tener un control adecuado sobre los costos relacionados al transporte, pues comentaron que no tienen un conocimiento real de lo que invierten al movilizar las mercancías, la depreciación de sus unidades y el pago del personal que realiza las funciones del despacho. La organización alegó que, al no ser del rubro industrial, sino comercial, no es relevante que lleven un monitoreo de lo que realmente cuesta tener un transporte propio y al igual que con el almacén, solo consideran un margen empírico por concepto de transporte que se suma al valor del producto antes del precio de venta final.

Recomendaciones

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

En primer lugar, se recomienda a las empresas importadoras de tecnología el conocer y aplicar correctamente las características de la gestión logística a fin de obtener el éxito dentro de su organización al reducir los costos y generar un beneficio en el cliente final. Asimismo, se sugiere a la compañía entrevistada el mantener los procesos que están bien estructurados y que sí le generan un beneficio y buscar siempre una mejora continua. Además, se aconseja a futuros estudiantes realizar diversas investigaciones sobre la gestión logística en otros sectores a fin de corroborar si en diferentes rubros comerciales también se pueden obtener los mismos beneficios al aplicar correctamente las operaciones logísticas.

En segundo lugar, se recomienda a la empresa importadora de tecnología entrevistada el continuar con su eficiente control de compras y abastecimiento manteniendo sus procesos de compras adelantadas referente a sus márgenes de ventas anteriores para tener

los productos abastecidos para futuros pedidos. Asimismo, conservar sus procedimientos para elegir sus proveedores con estándares de calidad certificados para amparar las características preeminentes de los sus productos tecnológicos que ofertan. Ello contribuye a su buena reputación e imagen ante sus potenciales clientes y así generar un margen de ganancia mayor.

En tercer lugar, se recomienda a las empresas importadoras de tecnología el contar con una correcta gestión moderna de inventarios, pues es esta la que les permitirá conocer al detalle el estado de sus mercancías. En decir, sabrán exactamente cómo se da la rotación de los bienes que ofertan y cuánta es la duración de su inventario según su tipo de producto. Además, conocerán con exactitud la cantidad de artículos que tienen dentro de su inventario a fin de evitar pérdidas innecesarias con un adecuado control del inventario. Asimismo, se sugiere a la organización entrevistada el continuar con sus controles al inventario, pues eso es lo que les garantiza una correcta operatividad con el área de compras y mantenerse siempre abastecidos de lo que se necesite.

En cuarto lugar, se recomienda a la empresa importadora de tecnología entrevistada el empezar a llevar un control sobre la valorización del espacio de su almacén, ya que al margen de ser un espacio propio de la compañía es importante que se tenga un cálculo que concretamente muestre el costo de su almacenaje. Ello ayudará a la organización a conocer de manera monetaria lo que cuesta tener almacenado un producto que tiene una baja rotación.

Finalmente, se sugiere a la compañía importadora de tecnología que participó de la entrevista el comenzar a tener un cálculo específico sobre los costos relacionados al transporte, puesto que indistintamente de ser un servicio propio de la empresa es vital que se conozca lo que se invierte por dicho concepto y ello se agregue al valor de venta real de sus productos de una forma específica y no empírica como se maneja actualmente.

Referencias

- Agility. (2020). The agility emerging markets logistics index 2020. *Transport intelligence*, 2-63. Retrieved from <https://logisticsinsights.agility.com/wp-content/uploads/2020/02/Agility-Emerging-Markets-Logistics-Index-2020.pdf>
- Barboza Bustamante, Y. E. (2020). *Gestión logística en la empresa corporación Kausay SAC- 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]*. Obtenido de. Retrieved from <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7481/Barboza%20Bustamante%2c%20Yulisa%20Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bendeck Segrera, H. D. (2020). Modelos de gestión logística en las pequeñas y mediana empresas (pymes) [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Obtenido de. Retrieved from https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/18491/1/2020_modelos_gestion_logistica.pdf
- Borondo, S. (2019, Febrero 7). Las 10 empresas tecnológicas más valiosas del mundo. *Diario el Correo*. Retrieved from <https://www.elcorreo.com/tecnologia/empresas/empresas-tecnologicas-valiosas-20190128110850-nt.html?ref=https%3A%2F%2F1.messenger.com%2F>
- Cabeza, D. (2012). *Logística Inversa en la Gestión de la Cadena de Suministro*. Barcelona: ICG Marge.
- Campos Ponce, E. L. (2017). *Gestión logística en una empresa de servicio hotelero, Huancayo- 2017 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Obtenido de. Retrieved from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8591/Campos_PEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Comercio Exterior del Perú. (2020, Septiembre 18). En julio de 2020 se importaron más laptop por mes que en los últimos 15 años. Retrieved from <https://www.comexperu.org.pe/articulo/en-julio-de-2020-se-importaron-mas-laptops-por-mes-que-en-los-ultimos-15-anos>

- Correa Espinal, A. A., Gómez Montoya, R. A., & Cano Arenas, J. A. (2010). *Gestión de Almacenes y Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)*. Medellín: Universidad Nacional de Colombia.
- CSCMP. (2013). *Supply Chain Management terms and glossary*.
- Cuellar Apolinar, D. M., & Bernal Moncada, J. J. (2019). *Gestión logística y canales de distribución aplicados en la compañía Philippi en Brasil [Tesis de pregrado, Universidad Santo Tomás]*. Obtenido de. Retrieved from <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/20952/2019dianacuellar?sequence=1&isAllowed=y>
- De La Hoz, J., & Martínez Ventura, J. (2017). *Gestión logística y competitividad en pymes del sector de operadores logísticos del departamento del Atlántico [Tesis de maestría, Universidad de la Costa]*. Obtenido de. Retrieved from <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/382/55250248-%2073166217.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díaz, C. A. (2017). *Gestión de la Cadena de Abastecimiento*. Bogotá: Fondo editorial Areandino.
- El Comercio. (2014, Septiembre 23). 30% de empresas peruanas tiene una alta eficiencia logística. *El Comercio*. Retrieved from <https://elcomercio.pe/economia/peru/30-empresas-peruanas-alta-eficiencia-logistica-177578-noticia/>
- EOI. (2020). *Logística aplicada al Comercio Internacional*.
- Escrivá Monzó, J., Savall Llidó, V., & Martínez García, A. (2014). *Gestión de Compras*. Madrid: McGraw- Hill.
- Escudero Serrano, M. J. (2019). *Gestión logística y comercial*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Gómez Aparicio, J. M. (2013). *Gestión logística y comercial*. Madrid: McGraw-Hill.
- Gómez Bastar, S. (2012). *Metodología de la Investigación*. México: Red Tercer Milenio.
- Guerrero, F. (2021, Junio 6). Importaciones de tecnología se dispararon 160% en mayo lideradas por fuerte alza en videoconsolas. *La Tercera*. Retrieved from <https://www.latercera.com/pulso/noticia/importaciones-de-tecnologia-se-dispararon-160-en-mayo-lideradas-por-fuerte-alza-en-videoconsolas/O2Z5HWMLR5HRLEW4JQE7LEN5WI/>

- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGRAW-HILL Interamericana Editores.
- Hernández Sampieri, R., Méndez Valencia, S., Mendoza Torres, C. P., & Cuevas Romo, A. (2017). *Fundamentos de la Investigación*. México: McGRAW-Hill Interamericana Editores.
- Herrera Guerra, C. M. (2016). *Desarrollo del sistema de gestión logística en la empresa eventos H.S [Tesis de pregrado, Universidad Libre]*. Obtenido de. Retrieved from <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9165/Desarrollo%20del%20sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20log%C3%ADstica%20Eventos%20H.S..pdf?sequence=1>
- Hurtado Ganoza, F. (2018). *Gestión Logística*. Lima: Fondo Editorial.
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Martínez Carpio, A. J., & Rios Aguilar, L. J. (2019). *Gestión logística y rentabilidad de la distribuidora ferretera Aaron E.I.R.L Lima– Perú 2018 [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]*. Obtenido de. Retrieved from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53785/Martinez_CAJ%20-%20Rios_ALJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mendoza Roca, C., Alfaro Díaz, J., & Paternina Arboleda, C. (2015). *Manual Práctico para Gestión Logística: : envase y embalaje, transporte y cadena de frío, preservación de productos del agro*. Barranquilla: Editorial Universidad del Norte.
- Moneda Única. (2021, Enero 11). La logística internacional y los operadores lógicos. *Moneda Única*. Retrieved from <https://www.monedaunica.net/2021/01/la-logistica-internacional-y-los-operadores-logisticos/?fbclid=IwAR0fNsAhO4uwHrBpXac42wwutV5m45qoVcm73Pfc6SVB2E7lSZfHTVtVI6Y>
- Montanez, L., Granada, I., Rodríguez, R., & Veverka, J. (2015). *Guía logística: Aspectos conceptuales y prácticos de la logística de cargas*.
- Mora García, L. A. (2008). *Indicadores de la Gestión Logística: KPI "Los indicadores claves del desempeño"*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

- Mora García, L. A. (2010). *Gestión logística integral: Las mejores prácticas en la cadena de abastecimientos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Mora García, L. A. (2016). *Gestión logística integral: Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento* (Segunda ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Muñoz Rocha, C. I. (2015). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial Progreso.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Mejore su negocio: Compras y Control de Existencias*. Ginebra: Primera.
- Pinheiro de Lima, O., Breval Santiago, S., Rodríguez Taboada, C. M., & Follmann, N. (2015). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma. *Revista chilena de ingeniería*, 25(2), 264-276.
- Rivera Nuñez, Y. M. (2021). *La gestión logística en la Cooperativa Selva Andina- 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]*. Obtenido de. Retrieved from <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7881/Rivera%20Nu%20c3%b1ez%20Yuliana%20Merzelita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez Carlessi, H. H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Serrano González, R. R. (2016). *La gestión logística de inventarios en la empresa Calmetal S.A. [Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]*. Obtenido de. Retrieved from <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1312/1/T-ULVR-1236.pdf>
- Universia. (2020). Logística inversa: la tendencia en las empresas de logística. *Universia*. Retrieved from <https://www.universia.net/pe/actualidad/orientacion-academica/logistica-inversa-la-tendencia-en-las-empresas-de-logistica.html>
- Urday Jauregui, C. A., & Cebreros Gutierrez, P. (2017). *La Gestión Logística y su influencia en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de Puente Piedra [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]*. Obtenido de. Retrieved from http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2683/1/2017_Urday_La-gestion-logistica-y-su-influencia-en-la-competitividad.pdf

ANEXOS

ANEXO N° 1:

Matriz de consistencia

“Importancia de la gestión logística en una empresa importadora de tecnología, del distrito de La Victoria, Lima 2021”

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
1. Problema General:	1. Objetivo General:	Gestión logística	Gestión de compras y abastecimientos	Certificación de proveedores	1. Tipo de Investigación:
¿Cuáles son las características de la gestión logística en una empresa importadora de tecnología, del distrito de La Victoria, Lima 2021?	Describir las características de la gestión logística en una empresa importadora de tecnología, Lima, 2021.			Calidad de los pedidos generados	Básica
				Volumen de compras	
				Entregas perfectamente recibidas	2. Nivel de la Investigación:
2. Problemas Específicos:	2. Objetivos Específicos:		Gestión moderna de inventarios	Rotación de mercancías	Descriptiva
¿Cómo se desarrolla la gestión de compras y abastecimientos en una empresa importadora de tecnología, Lima, 2021?	Describir la gestión de compras y abastecimientos en una empresa importadora de tecnología, Lima, 2021.			Duración del inventario	3. Diseño de la Investigación:
				Vejez del inventario	No experimental - transversal
				Valor económico del inventario	4. Enfoque:
				Exactitud en inventarios	Cualitativo
¿Cómo funciona la gestión moderna de inventarios en una empresa importadora de tecnología, Lima, 2021?	Identificar el funcionamiento de la gestión moderna de inventarios en una empresa importadora de tecnología Lima, 2021.		Gestión logística en distribución y almacenes	Costo de unidad almacenada	5. Población:
				Costos de unidad despachada	20 trabajadores de una empresa de tecnología
				Unidades separadas o despachadas por empleados	6. Muestra:

¿Cómo se lleva a cabo la gestión distribución y almacenes en una empresa importadora de tecnología, Lima, 2021?	Describir las características de la gestión distribución y almacenes en una empresa importadora de tecnología, Lima, 2021.			Costo metro cuadrado	4 trabajadores responsables de una empresa importadora de tecnología
				Costo de despachos por empleado	7. Unidad de Estudio:
¿Cómo se realiza la gestión del transporte y distribución de carga en una empresa importadora de tecnología, Lima, 2021?	Identificar el seguimiento de la gestión del transporte y distribución de carga en una empresa importadora de tecnología, Lima, 2021.		Gestión del transporte y distribución de carga	Nivel de cumplimiento en despachos	Una empresa importadora de tecnología, del distrito de La Victoria, Lima 2021.
				Costo de transporte vs. Venta	8. Técnica de Recolección:
				Costo operativo por conductor	Entrevista
				Comparativo costo de transporte	9. Instrumento de Recolección:
					La guía de entrevista semiestructura.

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 2:
Matriz de operacionalización

“Importancia de la gestión logística en una empresa importadora de tecnología, del distrito de La Victoria, Lima 2021”

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Gestión logística	La gestión logística es la parte de la gestión de la cadena de suministro que planifica, implementa, y controla la eficiencia, flujo efectivo directo e inverso y almacenamiento de bienes, servicios e información relacionada entre el punto de origen y el punto de consumo para satisfacer las necesidades de los clientes. (CSCMP, 2013)	Gestión de compras y abastecimientos	Certificación de proveedores	Tipo de investigación
			Calidad de los pedidos generados	Básica
			Volumen de compras	Método de investigación: El método de investigación es Cualitativo
			Entregas perfectamente recibidas	Nivel de estudio: Descriptivo
		Gestión moderna de inventarios	Rotación de mercancías	Diseño de estudio: No experimental - transversal
			Duración del inventario	Tipo: Transversal
			Vejez del inventario	Técnicas: Se aplicará como técnica la entrevista
			Valor económico del inventario	
		Gestión logística en distribución y almacenes	Exactitud en inventarios	
			Costo de unidad almacenada	
			Costos de unidad despachada	
				Unidades separadas o despachadas por empleados

			Costo metro cuadrado	Muestra: 4 colaboradores
			Costo de despachos por empleado	
			Nivel de cumplimiento en despachos	
		Gestión del transporte y distribución de carga	Costo de transporte vs. Venta	Población y unidad de estudio: 20 colaboradores
			Costo operativo por conductor	
			Comparativo costo de transporte	
			Instrumento: Se aplicará como instrumento la guía de entrevista semiestructurada.	

Fuente: Elaboración propia

Instrumento

GUÍA DE ENTREVISTA A UNA EMPRESA IMPORTADORA DE TECNOLOGÍA

Preguntas:

Pregunta abierta:

1. En base a su experiencia, coméntenos ¿cuál es el alcance que tiene la gestión logística en una empresa importadora de tecnología?
2. ¿Qué beneficio obtiene una empresa importadora de tecnología frente a una eficiente ejecución de la gestión logística?
3. ¿Qué procesos se optimizan con una correcta gestión logística en una empresa importadora de tecnología?

Gestión de compras y abastecimientos

1. ¿Cómo se controla la calidad de sus proveedores y el nivel de integración con los mismos en una empresa importadora de tecnología?
2. ¿Cómo se monitorea en una empresa importadora de tecnología la calidad de los pedidos generados por el área de compras?
3. ¿Cómo determinan el volumen de compras mensuales de sus productos en una empresa de tecnología?
4. ¿Cómo se asegura en una empresa importadora de tecnología la calidad de los productos/materiales recibidos?
5. ¿Cómo se asegura en una empresa importadora de tecnología la puntualidad de las entregas de los proveedores de mercancía?

Gestión moderna de inventarios

- 1- ¿Cómo controla la cantidad de los productos/materiales despachados desde la salida del centro de distribución en una empresa importadora de tecnología?
- 2- ¿Cómo se monitorean los días de inventario por producto disponible en el centro de distribución en una empresa importadora de tecnología?
- 3- ¿Cómo se inspecciona el nivel de las mercancías no disponibles para despacho por obsolescencias, mal estado y otros en una empresa importadora de tecnología?
- 4- ¿Qué tan importante es el porcentaje del costo del inventario físico dentro del costo de venta de la mercancía en una empresa importadora de tecnología?
- 5- ¿Cómo se comprueba la confiabilidad de la mercancía que se encuentra almacenada?

Gestión logística en distribución y almacenes

- 1- ¿Cómo se controla el valor unitario del costo por almacenamiento propio o contratado en una empresa importadora de tecnología?
- 2- ¿Cómo se monitorean los costos unitarios para el despacho de las mercancías a sus clientes en una empresa importadora de tecnología?
- 3- ¿Cómo asignan al personal para el despacho de las unidades a los distintos puntos de entrega?
- 4- ¿Llevan algún control por el costo del metro cuadrado por el área de almacén?
- 5- ¿Cómo se conoce la contribución de cada empleado en una empresa importadora de tecnología?
- 6- ¿Cómo se comprueba la eficacia de los despachos efectuados por el centro de distribución en una empresa importadora de tecnología?

Gestión del transporte y distribución de carga

- 1- ¿Cómo se controla el costo del transporte respecto a las ventas de una empresa importadora de tecnología?
- 2- ¿Existe un control del costo operativo por conductor para cada despacho de mercancía?
- 3- ¿Cómo se monitorean los gastos propios de unidades transportadas con los que ofrecen el mercado de terceros en una empresa importadora de tecnología?

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

Experto 1: Mg, José Sánchez Porras



**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).



SOLICITO: Validación de instrumento de investigación

Mg. José Wilfredo Sánchez Porras

Nosotros, Edward Jefferson Isla Becerra y Melisa Yovanna Tolentino Miranda, Integrantes del Taller de asesoría de Tesis de la carrera de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Privada del Norte, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que me permitan responder a los objetivos propuestos en mi trabajo de investigación para la tesis titulada: “Importancia de la gestión logística en una empresa importadora de tecnología, del distrito de La Victoria, Lima 2021”.

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los documentos siguientes:

1. Informe de validación del instrumento.
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de las variables.
4. Cuestionarios de la empresa a validar.

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lima, 05 de Junio de 2021

Edward Jefferson Isla Becerra
Melisa Yovanna Tolentino Miranda

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: Sánchez Porras, José Wilfredo
- 1.2. Grado Académico: Mg. Gestión de Organizaciones
- 1.3. Institución donde labora: Universidad Privada del Norte
 - 1.3.1. Especialidad del validador: Gestión de Organizaciones
 - 1.3.2. Título de la investigación: Importancia de la gestión logística en una empresa importadora de tecnología, del distrito de La Victoria, Lima 2021.
 - 1.3.3. Autor del Instrumento: Isla Becerra, Edward Jefferson y Tolentino Miranda, Melisa Yovanna
 - 1.3.4. Instrumento (Variable): Gestión Logística

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS - VARIABLE: GESTIÓN LOGÍSTICA

Ítems	Escala	0-25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
DIMENSION 1: GESTIÓN DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTOS						
1. Certificación de proveedores.					X	
2. Calidad de los pedidos generados.					X	
3. Volumen de compras.					X	
4. Entregas perfectamente recibidas.					X	
DIMENSION 2 : GESTIÓN MODERNA DE INVENTARIOS						
1. Rotación de mercancías.					X	
2. Duración de inventario.					X	
3. Vejez del inventario.				X		
4. Valor económico del inventario.					X	
5. Exactitud en inventarios.					X	
DIMENSION 3: GESTIÓN LOGÍSTICA EN DISTRIBUCIÓN Y ALMACENES						

1. Costo de unidad almacenada.				X	
2. Costos de unidad despachada.				X	
3. Unidades separadas o despachadas por empleados.				X	
4. Costo metro cuadrado.				X	
5. Costo de despachos por empleado.				X	
6. Nivel de cumplimiento en despachos.				X	
DIMENSION 4: GESTIÓN DEL TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN DE CARGA					
1. Costo de transporte vs. Venta.				X	
2. Costo operativo por conductor.				X	
3. Comparativo costo de transporte.				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85%.

1.3.5. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

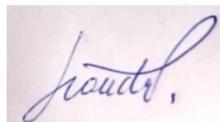
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61- 80%	Excelente lente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85% OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha 07 de Junio del 2021



Firma del Experto Informante.
DNI. N° 43420255
Teléfono N° 979594401

Experto 2: Mg, Héctor Torres Oporto



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).



SOLICITO: Validación de instrumento de investigación

Mg. Hector M. Torres Oporto

Nosotros, Edward Jefferson Isla Becerra y Melisa Yovanna Tolentino Miranda, Integrantes del Taller de asesoría de Tesis de la carrera de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Privada del Norte, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que me permitan responder a los objetivos propuestos en mi trabajo de investigación para la tesis titulada: “Importancia de la gestión logística en una empresa importadora de tecnología, del distrito de La Victoria, Lima 2021”.

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los documentos siguientes:

1. Informe de validación del instrumento.
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de las variables.
4. Cuestionarios de la empresa a validar.

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lima, 05 de Junio de 2021

Edward Jefferson Isla Becerra
Melisa Yovanna Tolentino Miranda

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: Torres Oporto, Hector M.

1.2. Grado Académico: Mg.

1.3. Institución donde labora: Universidad Privada del Norte

1.3.1. Especialidad del validador: Administrador y Educador

1.3.2. Título de la investigación: Importancia de la gestión logística en una empresa importadora de tecnología, del distrito de La Victoria, Lima 2021.

1.3.3. Autores del Instrumento: Isla Becerra, Edward Jefferson y Tolentino Miranda, Melisa Yovanna

1.3.4. Instrumento (Variable): Gestión Logística

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS - VARIABLE: GESTIÓN LOGÍSTICA

Ítems	Escala	0-25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
DIMENSION 1: GESTIÓN DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTOS						
1. Certificación de proveedores.					X	
2. Calidad de los pedidos generados.					X	
3. Volumen de compras.					X	
4. Entregas perfectamente recibidas.				X		Son dos preguntas diferentes en una sola. Deberían estar separadas.
DIMENSION 2 : GESTIÓN MODERNA DE INVENTARIOS						
1. Rotación de mercancías.				X		La pregunta puede presentarse con mayor calidad
2. Duración de inventario.					X	
3. Vejez del inventario.					X	
4. Valor económico del inventario.					X	
5. Exactitud en inventarios.					X	
DIMENSION 3: GESTIÓN LOGÍSTICA EN DISTRIBUCIÓN Y ALMACENES						

1. Costo de unidad almacenada.				X	
2. Costos de unidad despachada.				X	
3. Unidades separadas o despachadas por empleados.				X	
4. Costo metro cuadrado.				X	
5. Costo de despachos por empleado.				X	
6. Nivel de cumplimiento en despachos.				X	
DIMENSION 4: GESTIÓN DEL TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN DE CARGA					
1. Costo de transporte vs. Venta.				X	
2. Costo operativo por conductor.				X	
3. Comparativo costo de transporte.				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 97.5 %.

1.3.5. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

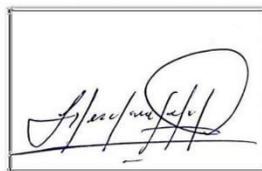
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61- 80%	Excelente lente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				X	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN 97.5% OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha Lima 10 de junio del 2021



Firma del Experto Informante.
DNI. N.º... 07967149
Teléfono N.º 999049068

Experto 3: 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).



SOLICITO: Validación de instrumento de investigación

Mg. Dany Requejo Granados

Nosotros, Edward Jefferson Isla Becerra y Melisa Yovanna Tolentino Miranda, Integrantes del Taller de asesoría de Tesis de la carrera de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Privada del Norte, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que me permitan responder a los objetivos propuestos en mi trabajo de investigación para la tesis titulada: “Importancia de la gestión logística en una empresa importadora de tecnología, del distrito de La Victoria, Lima 2021”.

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los documentos siguientes:

1. Informe de validación del instrumento.
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de las variables.
4. Cuestionarios de la empresa a validar.

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lima, 05 de Junio de 2021

Edward Jefferson Isla Becerra
Melisa Yovanna Tolentino Miranda

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: Requejo Granados, Dany
- 1.2. Grado Académico: Mg. En Docencia e Investigación Universitaria
- 1.3. Institución donde labora: Universidad Privada del Norte
 - 1.3.1. Especialidad del validador: Logística y DFI.
 - 1.3.2. Título de la investigación: Importancia de la gestión logística en una empresa importadora de tecnología, del distrito de La Victoria, Lima 2021.
 - 1.3.3. Autores del Instrumento: Isla Becerra, Edward Jefferson y Tolentino Miranda, Melisa Yovanna
 - 1.3.4. Instrumento (Variable): Gestión Logística

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS - VARIABLE: GESTIÓN LOGÍSTICA

Ítems	Escala	0-25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
DIMENSION 1: GESTIÓN DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTOS						
1. Certificación de proveedores.					90	
2. Calidad de los pedidos generados.					90	
3. Volumen de compras.					90	
4. Entregas perfectamente recibidas.					90	
DIMENSION 2 : GESTIÓN MODERNA DE INVENTARIOS						
1. Rotación de mercancías.					100	
2. Duración de inventario.					90	
3. Vejez del inventario.					90	
4. Valor económico del inventario.					90	
5. Exactitud en inventarios.					90	
DIMENSION 3: GESTIÓN LOGÍSTICA EN DISTRIBUCIÓN Y ALMACENES						

1. Costo de unidad almacenada.				90	
2. Costos de unidad despachada.				90	
3. Unidades separadas o despachadas por empleados.				100	
4. Costo metro cuadrado.				90	
5. Costo de despachos por empleado.				90	
6. Nivel de cumplimiento en despachos.				90	
DIMENSION 4: GESTIÓN DEL TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN DE CARGA					
1. Costo de transporte vs. Venta.				90	
2. Costo operativo por conductor.				90	
3. Comparativo costo de transporte.				100	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: ...95...%.

1.3.5. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61- 80%	Excelente lente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					90
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					90
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					90
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					90
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					100
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					100
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					100

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90 % OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima de junio de 2021



Firma del Experto Informante.
DNI. N° 43781178
Teléfono N° 945051476

ANEXO N° 4:

Transcripción de entrevistas

Entrevista 1: Henry Chirinos

- Edad: 41
- Grado de instrucción: Técnico en Logística
- Cargo actual: Supervisor de Almacén

Entrevistadora: Buenos días, estimado entrevistado. Mi nombre es Melisa Tolentino, Bachiller de la carrera de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Privada del Norte, el día de hoy, 12 de junio, le realizaré una entrevista que tiene como objetivo describir las características de la gestión logística en una empresa importadora de tecnología. En ese sentido, las preguntas guardarán relación con las estrategias y herramientas que se tiene dentro de la gestión logística. ¿Se encuentra de acuerdo?

Entrevistado: Claro que sí.

Entrevistadora: Perfecto, indíqueme por favor su nombre completo.

Entrevistado. Mi nombre es Henry Chirinos.

Entrevistadora: ¿Cuál es su cargo actual dentro de la empresa?

Entrevistado: Yo soy el supervisor del almacén. Yo me encargo de todo lo que es el despacho, generar guías y revisar los inventarios. Mayormente el inventario se hace a fin de año que es el inventario general. Sin embargo, nosotros por normas de la empresa, hacemos nuestro inventario rotativo más constantemente. Por ejemplo, aleatoriamente se realiza el conteo de 5 modelos de celulares en un día y así consecutivamente con los demás modelos para estar seguros de que esté completo el inventario constantemente.

Entrevistadora: De acuerdo, entonces procedo con la primera pregunta. En base a su experiencia, coménteme ¿cuál es el alcance que tiene la gestión logística en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistado: Bueno es muy importante, porque mientras la empresa tenga una buena logística, el cliente va a estar satisfecho. O sea, yo entiendo por logística que es el despacho que se tiene que hacer hacia los clientes y que llegue a su hora, que estén bien atendidos y que sus productos lleguen completos, en buen estado.

Entrevistadora: Comprendo y cuénteme ¿qué beneficio obtiene una empresa importadora de tecnología frente a una eficiente ejecución de la gestión logística?

Entrevistado: Considero que los buenos comentarios de los clientes antiguos hacia otros que son nuevos, porque resaltan que tenemos una buena atención en la logística, el servicio técnico y todo eso hace que la empresa sea más conocida y a mayor cantidad de clientes, mayor ganancia.

Entrevistadora: Claro. ¿Qué procesos se optimizan con una correcta gestión logística en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistado: Se puede decir que ha sido el de compras, porque a veces nosotros comprábamos y no había mucho personal para recibir correctamente en el almacén las grandes cantidades. Después ya comenzaron a traer más personal y eso nos ayudó bastante, porque a veces cuando compraban; por ejemplo, un envío aéreo donde vienen celulares delicados y bastantes unidades, nosotros debíamos tener más personal para descargarlo rápidamente, porque era un peligro que eso esté afuera, le podía pasar cualquier cosa.

Entrevistadora: ¿Se refiere al desaduanaje en Aduanas o la descarga en su almacén?

Entrevistado: Bueno, nosotros tenemos una agencia que trabaja la carga y hace todos los procesos de Aduanas y luego lo traen aquí. El caso que te estoy explicando es cuando nosotros tenemos que ingresar la mercadería acá y antes éramos muy pocos, pero ahora sí

somos más y ya lo podemos manejar mejor. Eso era una cuestión de compras que tenían que ayudarnos de esa forma y ahora sí se hace todo más rápido y más tranquilo.

Entrevistadora: ¿Demoraban más en ordenar esos productos en el almacén?

Entrevistado: Así es.

Entrevistadora: Entiendo. ¿Cómo se controla la calidad de sus proveedores y el nivel de integración con los mismos en una empresa importadora de tecnología? Es decir, cómo encuentran ustedes un buen proveedor al momento de la compra. Que usted haya visto que han encontrado la forma eficiente de tener un proveedor que sí sea de confianza, porque por la distancia, se puede complicar el manejo de la compra, ya sea porque hubo algún tipo de déficit con la comunicación por diferentes idiomas o por la calidad del producto en sí.

Entrevistado: Bueno, nosotros recibimos de los proveedores que son locales, pero el trato internacional lo hace el área de compras. Lo que sí sé es que ellos tienen una serie de coordinaciones previas con el posible proveedor a fin de determinar que sea uno apropiado.

Entrevistadora: Comprendo. ¿Cómo se monitorea en una empresa importadora de tecnología la calidad de los pedidos generados por el área de compras?

Entrevistado: Bueno, sé que el monitoreo que realiza el área de compras lo ve a través del inventario, ya que eso los ayuda a saber la rotación de cada producto y con ello conocer cuál debe pedirse más consecutivamente y también hacen pruebas aleatorias de calidad a los productos que llegan.

Entrevistadora: Entiendo. ¿Cómo determinan el volumen de compras mensuales de sus productos en una empresa de tecnología?

Entrevistado: Como te comentaba, sé que eso lo manejan en función a la rotación que tiene cada producto y eso ayuda al área de compras a saber cuál debe pedirse nuevamente durante el mes.

Entrevistadora: Claro, entiendo. ¿Cómo se asegura en una empresa importadora de tecnología la calidad de los productos/materiales recibidos?

Entrevistado: Eso lo revisa el área de compras junto al área de ventas, ya que es a ellos a quienes inicialmente el cliente contacta de tener algún producto defectuoso. Sé que igual hay una relación de confianza con el proveedor, por lo que se espera que arriben productos en buen estado.

Entrevistadora: Definitivamente, es importante tener una buena relación con los proveedores. Coménteme. ¿Cómo se asegura en una empresa importadora de tecnología la puntualidad de las entregas de los proveedores de mercancía?

Entrevistado: El área de compras está en comunicación constante con el proveedor, por lo que ellos saben cuándo una mercancía es dejada en el puerto de origen con destino hacia Perú y con eso ya se puede calcular una fecha de arribo a fin de ofrecer los productos a los clientes locales.

Entrevistadora: Claro, en definitiva, es importante el seguimiento a la carga. Coménteme. ¿Cómo controla la cantidad de los productos/materiales despachados desde la salida del centro de distribución en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistado: Mediante el inventario, ya que como te expliqué antes, lo hacemos rotativamente de manera diaria. Por ejemplo, se revisa 5 modelos de celulares y la siguiente semana se revisan otros modelos. Luego, nuevamente volvemos con el mismo celular que revisamos al principio y el inventario general que hacemos a fin de año. También realizamos un conteo rápido de la cantidad de equipos que salen en la unidad de transporte cuando se realizarán las entregas a los clientes.

Entrevistadora: Ya veo. ¿Cómo Exactitud en inventarios por producto disponible en el centro de distribución en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistado: El monitoreo se realiza cuando viene el supervisor, o sea el administrador de la empresa, él llega y monitorea que estemos con las hojas de conteo al día, pues tenemos unas hojas con las que contamos y con esa hoja, él manda a cualquier personal de otra área a recontar, lo que hemos contado nosotros. Entonces esa es la forma de monitorear del área administrativa.

Entrevistadora: Comprendo, una revisión aleatoria de sorpresa. ¿Cómo se inspecciona el nivel de las mercancías no disponibles para despacho por obsolescencias, mal estado y otros en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistado: Claro, a eso nosotros le llamamos bajas. El área de servicio técnico nos trae un producto que está defectuoso y nosotros le damos uno nuevo para que sea entregado al cliente.

Entrevistadora: ¿Por el tema de la garantía?

Entrevistado: Claro, por el tema de la garantía. Esos equipos que supuestamente vienes malos, se quedan con nosotros y se hace el trueque al entregarle uno nuevo a servicio técnico y ellos se lo hacen llegar al cliente. Después a fin de mes todo lo que son las bajas, que las tenemos apartadas en un espacio diferente, a fin de mes nosotros lo llevamos a servicio técnico y ellos hacen la evaluación para ver si tiene arreglo o no.

Entrevistadora: ¿Se devuelven al proveedor los productos que ya no tienen arreglo?

Entrevistado: Ese tema lo maneja servicio técnico, sé que se hace un intento por recuperar el producto y en algunas ocasiones puede que se devuelva, pero eso lo ven ellos. Nosotros desde almacén solamente hacemos el cambio.

Entrevistadora: Entiendo. ¿Qué tan importante es el porcentaje del costo del inventario físico dentro del costo de venta de la mercancía en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistado: Bueno, es importantísimo. Entiendo que te refieres a que de acuerdo al modelo cuántas unidades se piden. Nosotros manejamos específicamente celulares. Entonces se

analiza de acuerdo al modelo, si un modelo es más caro, tiene un margen de ganancia mayor y cuando celular es de menor precio, la ganancia es mínima. A nosotros nos conviene más el traer celulares de alta gama.

Entrevistadora: Claro, entiendo. ¿Cómo se comprueba la confiabilidad de la mercancía que se encuentra almacenada? Es decir, que el producto realmente se encuentre operativo, en buen estado, porque entiendo que ustedes no lo abren, sino que vienen y lo guardan.

Entrevistado: Claro, nosotros mayormente lo que vemos es que esté con el sello de seguridad que viene de origen. Por ejemplo, cuando hay un aforo físico de Aduanas, ese celular que está abierto, nosotros lo revisamos y lo llevamos a servicio técnico para que lo prueben, porque de repente puede haber sido manipulado o lo pueden haber cambiado. Bueno, diversas situaciones que han pasado. Asimismo, se tiene un control a nivel de sistema sobre la cantidad del inventario en tiempo real que se tiene, para tener una mayor precisión de lo que físicamente se encuentra en el almacén.

Entrevistadora: Sí, me imagino. ¿Cómo se controla el valor unitario del costo por almacenamiento propio o contratado en una empresa importadora de tecnología? Es decir, cómo calculan o controlan lo que cuesta almacenar cada producto, porque al margen de que este almacén es propio, el hecho de tener un producto guardado y sin rotación, implica una inversión el tenerlo almacenado y no usar ese espacio para lotes nuevos.

Entrevistado: Creo que el costo es relativo, porque cuando nosotros importamos un modelo de celular o de Tablet, como mucho a los dos meses ya no tenemos, puesto que el pedido de nuestros clientes es constante y no demora mucho el almacenaje.

Entrevistadora: Entiendo. ¿Cómo se monitorean los costos unitarios para el despacho de las mercancías a sus clientes en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistado: Eso lo revisa el personal que maneja las facturas. Aunque, sé que el costo del transporte ya lo incluyen en el precio de venta del producto.

Entrevistadora: Comprendo. ¿Cómo asignan al personal para el despacho de las unidades a los distintos puntos de entrega?

Entrevistado: Bueno, la empresa ha contratado al personal según la entrevista que han hecho. Por ejemplo, yo soy el supervisor del almacén y hay personas encargadas específicamente para despacho. De acuerdo a su hoja de vida, ellos han determinado que cada persona vaya a un área en particular. Respecto al conductor, es uno solo, así que él tiene asignado todo Lima Metropolitana y los ayudantes de despacho que van con él se asignan según la cantidad de productos que serán entregados.

Entrevistadora: ¿El transporte en Lima Metropolitana es propio?

Entrevistado: Sí, es propio.

Entrevistadora: Entiendo. ¿Llevan algún control por el costo del metro cuadro por el área de almacén?

Entrevistado: No, por ser propio.

Entrevistadora: Ya veo. ¿Cómo se conoce la contribución de cada empleado en una empresa importadora de tecnología? Es decir, ¿cómo saben ustedes que el colaborador que han contratado efectivamente está colaborando y contribuyendo con la empresa?

Entrevistado: Bueno, se puede conocer con la revisión anual del inventario. Entiendo que el administrador o el dueño ven si el inventario está correcto. Comprendo que esa es una prueba que da cada empleado para ver si está cumpliendo con su función correctamente. Respecto a lo que son envíos y despachos, se conocen los resultados a través de los comentarios de los clientes, pues hay una constante comunicación de los vendedores hacia los clientes en consultarles si les llegó a tiempo su mercadería. Entonces es una evaluación constante que hacen los clientes. Asimismo, sobre los costos que genera cada colaborador del área de despacho, sé que no se tiene controlado, pues hay un porcentaje fijo para la recuperación de lo que cuesta el transporte.

Entrevistadora: ¿Cómo se comprueba la eficacia de los despachos efectuados por el centro de distribución en una empresa importadora de tecnología? Es decir, ¿cómo ustedes saben que efectivamente la entrega se hizo de una manera correcta?

Entrevistado: Mediante el vendedor. Por ejemplo, el vendedor tiene constante comunicación con el cliente. Entonces una vez que nosotros estamos en trayecto, le avisamos al vendedor en cuánto tiempo aproximadamente vamos a estar ahí, para que el cliente esté con una hora ya establecida en su local. El vendedor es el que hace un constante monitoreo del despacho que nosotros hacemos para que le dé una hora determinada.

Entrevistadora: Claro, tanto antes, durante y después.

Entrevistado: Mayormente es durante, porque nosotros cuando salimos le avisamos al vendedor el tiempo promedio en el que vamos a llegar y con eso se le comunica al cliente. Si nos demoramos, el vendedor nos llama y nos pregunta si ya llegamos y nosotros le decimos cuánto tiempo más nos vamos a demorar, pero eso ocurre muy poco, porque nosotros llegamos inclusive antes.

Entrevistadora: ¿Ustedes tienen algún plazo para cumplir con la entrega al cliente desde que ya llegó el pedido a su almacén?

Entrevistado: Nosotros hacemos la entrega como máximo al día siguiente de realizado el pedido o desde que llegó al almacén, en caso el pedido se haya hecho mientras estaba en trayecto a Perú. O sea, llega una orden de pedido y nosotros la generamos para que salga el mismo día. Muy raras veces sale al día siguiente.

Entrevistadora: Comprendo. ¿Cómo se controla el costo del transporte respecto a las ventas de una empresa importadora de tecnología?

Entrevistado: El transporte es propio. Entonces nosotros salimos en un mismo horario. Por ejemplo, de 3pm hasta las 5pm es nuestro despacho. Tengo entendido que ese costo ya está establecido en el precio con el que se vende cada celular.

Entrevistadora: Comprendo. ¿Existe un control del costo operativo por conductor para cada despacho de mercancía?

Entrevistado: Sé que eso lo revisa el área contable, pero tengo entendido que no hay mayor control sobre ello, porque aquí todo es propio.

Entrevistadora: Ya veo. ¿Cómo se monitorean los gastos propios de unidades transportadas con los que ofrecen el mercado de terceros en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistado: Como te comentaba, eso lo revisan en el área contable y sé que no hay mayor monitoreo, porque todos los servicios de despacho son propios y en caso de ser al interior del país es con tercero contratado por el cliente.

Entrevistadora: Muchas gracias por su tiempo, Henry. Tenga un excelente día.

Entrevistado: No, encantado de ayudarlos.

Entrevista 2: Marcos Aguilar

- Edad: 43 años
- Grado de instrucción: Ingeniero Industrial
- Cargo actual: Gerente de Operaciones

Entrevistador: Buenos días, estimado entrevistado. Mi nombre es Edward Isla, Bachiller de la carrera de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Privada del Norte, el día de hoy, 12 de junio, le realizaré una entrevista que tiene como objetivo describir las características de la gestión logística en una empresa importadora de tecnología. En ese sentido, las preguntas guardarán relación con las estrategias y herramientas que se tiene dentro de la gestión logística. ¿Se encuentra de acuerdo?

Entrevistado: Por supuesto que sí.

Entrevistador: Excelente, indíqueme por favor su nombre completo.

Entrevistado. Mi nombre es Marcos Aguilar.

Entrevistador: ¿Cuál es su cargo actual dentro de la empresa?

Entrevistado: Yo soy el gerente de operaciones.

Entrevistador: Comprendo. Entonces empiezo con la primera pregunta. En base a su experiencia, coméntenos ¿cuál es el alcance que tiene la gestión logística en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistado: El tema logístico es muy importante, porque nos ayuda a cumplir las expectativas de nuestros clientes, respecto a las fechas de entrega, respecto a los productos que necesitan y respecto a los tiempos que se tienen que respetar por los acuerdos de venta, de compra, de despacho, porque esto es una cadena. Nosotros le compramos a un proveedor,

le entregamos a otro cliente y este cliente le vende también a otro cliente. Entonces la gestión logística es muy importante para que los tiempos del proceso se cumplan y la parte logística influye también en la percepción de calidad que tienen estos clientes al recibir el producto a tiempo. Influye en el «justo a tiempo» que queremos que llegue el producto al cliente.

Entrevistador: Entiendo. ¿Qué beneficio obtiene una empresa importadora de tecnología frente a una eficiente ejecución de la gestión logística?

Entrevistado: Bueno, el beneficio es básicamente mantenernos como una opción viable para los clientes que buscan rapidez en las entregas. Somos básicamente un proveedor confiable, porque cuando un cliente nos busca, no nos busca por 10 o 20 unidades. Por lo general nos compran un stock mucho más grande y para que justamente podamos cumplir con esas expectativas, tenemos que nosotros tener también una coordinación previa con nuestros proveedores del extranjero. Además, los tiempos de entrega desde el exterior a Lima siempre son variables, varían por diversos temas, pueden ser factores climáticos, factores también de coyuntura política internacional. Entonces la gestión logística es muy importante para que respetemos los tiempos acordados con los clientes y la calidad de nuestra marca y la calidad de nuestro despacho se mantengan. Es una cadena de influencias de todos nuestros procesos y que es parte de la imagen de la empresa, ya que tenemos muchos años en el mercado.

Entrevistador: Claro. ¿Qué procesos se optimizan con una correcta gestión logística en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistado: Bueno, básicamente los procesos internos, estamos hablando de los tiempos de entrega hacia las zonas de nuestros clientes, porque nosotros le vendemos a todo el país. Hay zonas muy alejadas, entonces se tiene que utilizar mucho la coordinación interna y previa con las órdenes de compra, porque es un proceso que amarra compras, amarra almacén y amarra la gestión del despacho de entrega al cliente que digamos es el último eslabón del proceso. Es decir, ese proceso de cuando se coloca la orden de compra, se ingresa

al sistema, se verifica el pago del cliente, porque aquí todos los procesos se inician con el pago del cliente. Entonces puede haber órdenes estancadas, pero una vez que está el depósito se mueve todo el mecanismo de despacho. La orden de compra llega a almacén, ellos revisan que todo esté conforme respecto al stock que está pidiendo el cliente y transportes tiene que estar esperando inmediatamente para poder llevarlo ya sea a una agencia o a la misma oficina del cliente. Eso es el proceso logístico de despacho, el cual se ha optimizado bastante. También la verificación por la parte contable, de que las órdenes estén canceladas y verificadas por parte del pago en los bancos. O sea, es una serie de procesos, básicamente compras, despacho y almacén.

Entrevistador: Comprendo. ¿Cómo se controla la calidad de sus proveedores y el nivel de integración con los mismos en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistado: Para el control de calidad con los proveedores, nosotros estamos basados en una relación de confianza con los proveedores. Hemos podido determinar cuáles son los más adecuados y los que se ajustan a las expectativas de nosotros como proveedores del mercado nacional. Para verificar ello, nosotros hemos contado con sistemas de gestión de la calidad y para ello nos han pedido que nuestros proveedores cumplan con una serie de requisitos a fin de poder nosotros entablar una relación comercial. Esto básicamente tiene que ver con el producto que nosotros solicitamos, siempre pasa primero por pruebas de calidad. Antes de nosotros cerrar una compra con un proveedor extranjero, el producto llega, se analiza, se verifica que cumpla con las expectativas nuestras y del cliente, pasa por un control de calidad interno y posteriormente, se autoriza por parte de la gerencia que el proveedor fabrique un lote determinado del producto.

Entrevistador: ¿Primero vienen productos de prueba entonces?

Entrevistado: Siempre vienen productos de prueba. Eso es un estándar nuestro, pues todos los productos se compran con muestras. Primero vienen las muestras, dos o tres muestras y

se analizan por el área de calidad. Nosotros revisamos el funcionamiento integral del producto y luego de que ha pasado por el control de calidad, se aprueba la compra. Se han ido filtrando proveedores que ofrecen una cosa en el papel, nos mandan primero un folleto publicitario, luego las especificaciones técnicas, pero una vez que ha llegado el producto no es lo que nosotros hemos pedido. Entonces ese sistema nos ha permitido filtrar a los proveedores. Antes teníamos 5 o 6 proveedores y ahora nos hemos quedado con 3 o con 4, que básicamente son los que cumplen con las expectativas nuestras y de nuestros clientes. Se tiene la confiabilidad del producto.

Entrevistador: Entiendo. ¿Cómo se monitorea en una empresa importadora de tecnología la calidad de los pedidos generados por el área de compras?

Entrevistado: En el caso de la calidad postventa se monitorea cuando el 80% o 90% del lote que hemos pedido ya está colocado en el mercado. Entonces cuando ya nosotros sabemos que se ha vendido prácticamente la totalidad de un lote adquirido, nosotros vamos monitoreando el retorno de los productos por fallas. La incidencia de fallas que este ha tenido, los reclamos que tiene el cliente respecto a la integridad de los productos respecto al funcionamiento y manejamos unas ratios; por ejemplo, la cantidad de productos ingresados sobre lo que se ha vendido. Ello nos da más o menos un porcentaje de cuánto es que un determinado producto o modelo ha fallado. Entonces nuestros indicadores siempre están por debajo del 3% o 2% aproximadamente. Si estamos hablando de lotes que vendemos a veces de 4000 o 5000 unidades. A veces regresan 30 o 40 unidades, de todo el lote vendido. Estamos hablando de un porcentaje bastante pequeño con incidencia de falla. Básicamente con eso controlamos la calidad de lo que hemos comprado. Cuando el producto ya ha sido vendido y colocado en el mercado.

Entrevistador: ¿Ustedes tienen algún registro de eso?

Entrevistado: Sí, claro. Manejamos reportes estadísticos de la cantidad de productos que ingresan por modelo. Registramos todos los productos que ingresan al área de servicio técnico por fallas.

Entrevistador: ¿Ese sistema es propio?

Entrevistado: Sí, este es nuestro sistema. Todo lo que el cliente nos trae como garantía es considerado como un RMA. Lo analizamos, lo revisamos y finalmente detallamos cuáles son los que vienen por fallas de fábrica y cuáles son los que vienen por daños físicos que le ha podido generar el mismo cliente. Entonces los daños de fábrica sí son considerados como incidencia de calidad y esas fallas son las que nosotros reportamos finalmente para cerrar el círculo de comunicación con nuestro proveedor para demostrarle que necesitamos que nos envíe ciertos repuestos, ciertas partes para poder nosotros recuperar ese producto defectuoso, porque no lo consideramos como una merma, sino como un producto que se tiene que recuperar. Así reducimos también el impacto ambiental de lo que es exceso de productos, baterías y residuos sólidos. Tratamos de recuperar todos los productos. Se registra estadísticamente cada una de las incidencias y analizamos por modelo, los productos que ingresan. Por ejemplo, de la cantidad de modelos que ingresan, casi todos los modelos tienen incidencias, pero las cantidades siempre son pequeñas. Hablamos de 8 o 6 unidades por modelo, inclusive algunas veces entran 4 o 5 unidades. De todo el stock que nosotros tenemos, la calidad del producto la controlamos de esta manera, o sea estadísticamente. Porque ya en lo que es la percepción de la calidad del producto por parte del cliente, ya tienen que ver otros factores como la presentación del producto, el aspecto físico, las prestaciones que tiene, pero para nuestra área de servicio técnico, básicamente se basamos en estadística para determinar la calidad.

Entrevistador: Entiendo. ¿Cómo determinan el volumen de compras mensuales de sus productos en una empresa de tecnología?

Entrevistado: Bueno eso se determina en función al inventario que se tiene, ya que eso nos permite determinar qué modelos se encuentran agotados y requieren de una reposición de stock.

Entrevistador: Ya veo. ¿Cómo se asegura en una empresa importadora de tecnología la calidad de los productos/materiales recibidos?

Entrevistado: Inmediatamente cuando recibimos un lote. Una vez que la Aduana libera un contenedor del lote que estábamos esperando, lo que se hace es un muestreo, de más o menos 0.5% de lo que llega. Sacamos muestras aleatorias de un lote, basado básicamente en la integridad de las cajas, porque todo viene sellado. Nosotros si detectamos una caja que viene y no tiene el mismo peso que las otras cajas, se separa. Si vemos que una caja llega golpeada en el transporte, se separa y dentro de esa muestra, también sacamos cajas aleatorias. Entonces se saca una pequeña muestra de todo el lote, abrimos y todo eso pasa una prueba. Si detectamos una incidencia mayor a la esperada, se reporta inmediatamente al proveedor y ha sucedido muy poco. Por lo general, los daños que se pueden encontrar en las pruebas iniciales son producto del transporte, que ya está fuera de nuestro control, porque se contrata un servicio logístico para que lo traiga hasta el almacén y no se prueba todo el lote evidentemente, pero como les digo, es una muestra pequeña y eso nos da una idea de que lo que hemos recibido es lo que estábamos esperando. Básicamente es un control de comprobación.

Entrevistador: Es decir, el transporte desde Aduanas hasta aquí sí es de un tercero, pero el de acá hacia el cliente sí es propio.

Entrevistado: Así es. Bueno, cuando es local, pero ya cuando se va a una zona muy alejada también usamos agentes logísticos, couriers o empresas de transporte tercerizadas, pero también con ellos ya tenemos una relación de confianza. Básicamente, nuestro negocio se basa en relaciones de confianza. Por eso nos hemos mantenido vigentes, pues tenemos más

de 20 años en el mercado como proveedores de tecnología con nuestra propia marca y también con marcas de la industria internacional.

Entrevistador: ¿Entonces ustedes sí manejan una marca propia?

Entrevistado: Sí, la marca es propia. Se registró en INDECOPI más o menos en el año 1994 o 1996, o sea es una marca registrada. Inició como una marca de computadoras, nosotros ensamblábamos equipos de cómputo para universidades y colegios. Se registró la marca y luego esa marca ya se cambió a una serie de productos que hemos venido colocando también en nuestra cartera de productos. Es una marca que ya está reconocida a nivel nacional y es completamente propia. Digamos que esa marca es la insignia de nuestra compañía y representa más o menos el 80% o 90% de lo que vendemos. El otro 20% son marcas de otras empresas de la industria internacional.

Entrevistador: ¿Actualmente ya tienen disponible para la venta equipos de su marca propia en algún operador móvil?

Entrevistado: No por el momento, o sea sí trabajamos con un operador móvil, pero solo marcas internacionales, no la nuestra, pues está en proceso de homologación. Lo que sucede es que al ser una compañía de telecomunicaciones ya maneja una lista de equipos y para que un equipo nuevo ingrese a su plataforma tiene que pasar una serie de pruebas, que ahora se llama homologación. Esta homologación también tiene una serie de requisitos que el producto debe cumplir y ese es un proceso que hemos venido trabajando con ellos, pero el proceso de homologación toma un tiempo.

Entrevistador: ¿Y dónde está disponible a la venta su marca propia?

Entrevistado: Bueno, nuestros clientes están todos los mercados mayoristas, usted se va a Mesa Redonda y va a encontrar nuestros equipos. Si usted quiere comprar 100 o 200 teléfonos para un negocio, se va al Centro de Lima donde están los proveedores. Mesa Redonda es uno de los puntos donde despachamos una gran cantidad de nuestros productos.

También hay otros mercados como por el Callao, donde también venden una gran cantidad de productos. O sea, estamos en mercados formales, pero mayoristas y minoristas. Por ejemplo, un proveedor minorista ya tiene 5 productos de un modelo, 5 de otra marca, 10 de otra marca. Entonces ahí puede usted buscar el producto.

Entrevistador: Ya veo. ¿Cómo se asegura en una empresa importadora de tecnología la puntualidad de las entregas de los proveedores de mercancía?

Entrevistado: Bueno, sé que los de compras se comunican continuamente con los proveedores. Entonces ya saben cuándo salen los productos desde el origen y tentativamente cuándo llegará a Perú y así se tiene un estimado para ofrecer a los clientes aquí. Además, una vez arribada la carga, el área de despacho agiliza los procesos para cumplir con la entrega el mismo día que llega a nuestro almacén.

Entrevistador: Ya veo. ¿Cómo controla la cantidad de los productos/materiales despachados desde la salida del centro de distribución en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistado: Eso se controla con el inventario. Se hacen conteos aleatorios de diferentes lotes para saber que todo se encuentre completo. Además, se cuentan los equipos que salen en el transporte para asegurarnos que se despachará la cantidad correcta durante el día.

Entrevistador: Sí, definitivamente el conteo ayuda. Coménteme. ¿Cómo se monitorean los días de inventario por producto disponible en el centro de distribución en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistado: Bueno, los del área administrativa van constantemente al almacén a corroborar que las hojas de conteo se encuentren en orden y solicitan a algún colaborador de otra área que cuente nuevamente para asegurarse. De esa forma se lleva el monitoreo en la empresa.

Entrevistador: Claro, entiendo. ¿Cómo se inspecciona el nivel de las mercancías no disponibles para despacho por obsolescencias, mal estado y otros en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistado: Bueno, esas son las bajas. Los de servicio técnico llevan el producto al almacén para remplazarlo por uno nuevo en óptimas condiciones.

Entrevistador: Ya veo. ¿Qué tan importante es el porcentaje del costo del inventario físico dentro del costo de venta de la mercancía en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistado: Es bastante importante, porque con ello se fija el margen de ganancia. Es decir, entre más costoso sea un equipo, mayor será la ganancia a diferencia de un producto que sea de gama baja, donde la ganancia es mucho menor.

Entrevistador: Entiendo. ¿Cómo se comprueba la confiabilidad de la mercancía que se encuentra almacenada?

Entrevistado: Básicamente revisamos que los productos cuenten con el sello de seguridad que viene desde el origen y también revisamos los productos que fueron abiertos en Aduanas por algún aforo físico que se realizó. En esos casos, los equipos se llevan al área de servicio técnico para que corroboren que se encuentra en óptimas condiciones y no fue manipulado o cambiado. Respecto a la confianza que se tiene si la cantidad de los productos almacenada es la correcta, se corrobora con el sistema en donde se ingresan todos los lotes y con los conteos aleatorios.

Entrevistador: Ya veo. ¿Cómo se controla el valor unitario del costo por almacenamiento propio o contratado en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistado: Bueno, eso lo revisa directamente el área contable con la administración. Sé que puede ser un valor variable, porque los productos no suelen estar almacenados por periodos largos de tiempo, generalmente se rotan bastante rápido.

Entrevistador: Comprendo. ¿Cómo se monitorean los costos unitarios para el despacho de las mercancías a sus clientes en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistado: En esencia, el costo del transporte ya se encuentra incluido dentro del valor de venta de producto y es un porcentaje promedio que fue puesto por el área administrativa en función a factores que ellos evaluaron.

Entrevistador: Ya veo. ¿Cómo asignan al personal para el despacho de las unidades a los distintos puntos de entrega?

Entrevistado: Bueno, el transportista va acompañado de la cantidad de personal que requiera, dependiendo de la cantidad de carga que movilice durante el día, ya que la descarga en el local del cliente muchas veces requiere de más de una persona.

Entrevistador: Claro, para que la descarga sea ágil. ¿Llevan algún control por el costo del metro cuadrado por el área de almacén?

Entrevistado: Tengo entendido de que no, porque el espacio es nuestro.

Entrevistador: Comprendo. ¿Cómo se conoce la contribución de cada empleado en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistado: Bueno, nosotros confiamos en la labor de cada colaborador y valoramos su aporte a la compañía. Nosotros como parte de la gerencia, constantemente estamos conversando con el personal para ver si requieren de algo adicional y por supuesto también se evalúa su desempeño al ver que todo se encuentra en orden y no falta nada del inventario. Además, respecto a los costos por cada empleado en el despacho o transporte, tengo entendido que no se tiene un control al detalle, pues se tiene un porcentaje no modificable ya asignado al recupero de los costos por movilidad.

Entrevistador: Claro. ¿Cómo se comprueba la eficacia de los despachos efectuados por el centro de distribución en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistado: Eso nos lo comunica el área de ventas, ya que ellos son los que reciben los comentarios de los clientes respecto a si los despachos son entregados dentro del tiempo prometido y que llegue todo en perfectas condiciones.

Entrevistador: Ya veo. ¿Cómo se controla el costo del transporte respecto a las ventas de una empresa importadora de tecnología?

Entrevistado: Bueno, el costo de transporte ya está incluido en el precio de venta de los equipos. Eso lo maneja el área administrativa quienes calcularon el porcentaje de acuerdo a criterios que ellos deben conocer.

Entrevistador: Claro, entiendo. ¿Existe un control del costo operativo por conductor para cada despacho de mercancía?

Entrevistado: Sé que no se tiene un control, porque al ser propio no es algo que sea necesario tener calculado o monitoreado.

Entrevistador: Comprendo. ¿Cómo se monitorean los gastos propios de unidades transportadas con los que ofrecen el mercado de terceros en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistado: Tengo entendido que no se tiene un monitoreo sobre ese tema, porque como te comento el servicio es propio, entonces no es necesario.

Entrevistador: Claro, entiendo. Eso es todo, muchísimas gracias por su valioso tiempo. Tenga un muy buen día.

Entrevistado: Igual ustedes, cuídense.

Entrevista 3: Christopher Alcocer

- Edad: 46 años
- Grado de instrucción: Licenciado en Administración de Empresas
- Cargo actual: Gerente de Compras

Entrevistadora: Buenos días, estimado entrevistado. Mi nombre es Melisa Tolentino, Bachiller de la carrera de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Privada del Norte, el día de hoy, 12 de junio, le realizaré una entrevista que tiene como objetivo describir las características de la gestión logística en una empresa importadora de tecnología. En ese sentido, las preguntas guardarán relación con las estrategias y herramientas que se tiene dentro de la gestión logística. ¿Se encuentra de acuerdo?

Entrevistado: Claro que sí, adelante.

Entrevistadora: Genial, indíqueme por favor su nombre completo.

Entrevistado. Yo me llamo Christopher Alcocer.

Entrevistadora: ¿Cuál es su cargo actual dentro de la empresa?

Entrevistado: Bueno, yo soy el gerente del área de compras.

Entrevistadora: Entiendo. Entonces, comienzo con las preguntas. En base a su experiencia, coméntenos ¿cuál es el alcance que tiene la gestión logística en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistado: Es bastante importante, porque nos ayuda a medir cuánto de inventario tenemos, con qué frecuencia sale, para poder hacer las importaciones. Con eso nosotros sabemos qué inventario tenemos, qué cantidad y cómo se está moviendo con el área de logística.

Entrevistadora: Claro. ¿Qué beneficio obtiene una empresa importadora de tecnología frente a una eficiente ejecución de la gestión logística?

Entrevistado: Muchísimos. Llevar más control del inventario, eso es lo principal, porque primero nos ayuda a ubicar el producto, eso para el tema de despacho y el inventario. También cuando ingresa el producto, el área logística también nos ayuda a organizarlo, ingresarlo al sistema para tenerlo ahí y poder despacharlo rápido, es todo un conjunto.

Entrevistadora: Entiendo. ¿Qué procesos se optimizan con una correcta gestión logística en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistado: Más que todo, nosotros como hacemos las órdenes con anticipación, ya el sistema conoce el producto, sin necesidad de tenerlo físicamente. Entonces cuando ingresa físicamente, cuando viene de Aduanas, ya se encuentra en el sistema y el área de logística ya sabe dónde ubicarlo por colores para el tema de despacho. El sistema nos ha ayudado bastante para poder ubicar el producto, es mucho más rápido. Cuando ya el sistema tiene qué código y qué color, entonces a nosotros nos llega, por ejemplo, un lote de 100 teléfonos, cada uno tiene su propio color, cada uno tiene su código y el sistema nos ayuda a ubicarlo dónde está y eso nos ayuda para el tema de despacho. Porque cuando tú haces una venta a un cliente, puedes hacer una cantidad grande, entonces tienes que saber dónde está el color, dónde está el modelo y todo ello para que el tema de despacho sea mucho más rápido. El ya tener todo en el sistema, para escaneado de series, código de barras, ese tipo de cosas, nos ayuda bastante, porque ya en la guía de remisión sale todo el documento. Entonces no hay un tema de digitación como antes se hacía. Antes uno tenía que digitar todas esas series, pero como ahora todo es automatizado, el tema de escaneado de los productos, porque todo lleva código de barras, ya está en el sistema, ya existe previamente, es mucho más rápido.

Entrevistadora: Claro, ya todo se encuentra codificado. ¿Cómo se controla la calidad de sus proveedores y el nivel de integración con los mismos en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistado: Nosotros previamente hacemos un viaje al extranjero a las ferias tecnológicas, siempre hay todos los años. Aunque, por el tema de la pandemia, un poco eso se ha parado, antes eso era presencial, lo que hacía que tú vayas a China, visites, conozcas las empresas y las oficinas de contacto, para que puedas tener un contacto directo con la persona con la que vas a trabajar, ese es el primer inicio. Entonces una vez que los conoces, tienes el contacto, tienes la información y todo, viene la previa coordinación de precios, características y todo. Una vez que ya sabes todo eso, ves el tema de la calidad del producto, entonces para ello te mandan una muestra donde tú la revisas, la pruebas, ves que tenga funcionamiento aquí en Perú, porque una cosa es que funciona allá y otra totalmente distinta que funcione acá, porque somos totalmente distintos, entonces el producto tiene que funcionar acá. Una vez que funciona bien el producto, ya se hace el pedido, pero eso es la previa antes de realizar una compra. Normalmente cuando tú haces una compra de un producto cuando estás en tu casa, simplemente entras a una página web, lo ves, decides comprarlo y ya está, es fácil, pero no cuando compras miles de dólares, es totalmente diferente.

Entrevistadora: Sí, definitivamente. ¿Cómo se monitorea en una empresa importadora de tecnología la calidad de los pedidos generados por el área de compras?

Entrevistado: Nosotros semanalmente manejamos un inventario, eso nos ayuda para llevar un control del stock, porque tú sabes que para hacer un pedido de China nos demora entre 75 a 90 días y estamos hablando solo de pedir un producto. Entonces para ello previamente debemos tener el inventario, entonces obviamente el tener el stock semanalmente nos ayuda a monitorear eso en caso tengamos alguna disminución de un producto y tengamos siempre la continuidad del producto. Obviamente de acuerdo a las ventas, de acuerdo a qué producto

se mueve y todo, para saber que más vamos a volver a pedir nuevamente y antes de que eso se acabe, estamos haciendo nuevamente otra orden, otro pedido. El mismo proceso que hicimos inicialmente, pero lo estamos haciendo nuevamente para que el producto llegue al mismo tiempo que se acabe el lote anterior.

Entrevistadora: ¿Y ese periodo de tiempo de 75 a 90 días se debe al tiempo que demora el transporte internacional o la fabricación del producto?

Entrevistado: Hay varios temas, el tema de la muestra, que primero debemos saber qué tal es. Una vez que ya tenemos ese producto, entra a fabricación y para entrar a fabricación ya tiene que haber diseño de caja, tiene que haber todo, entonces ahí toma un tiempo y ese tiempo demora 30 días más. Luego de ahí viene el tema de que los productos cuando ingresan acá al Perú, tienen que ingresar homologados, entonces tienes que tener un montón de certificaciones previas para que el producto pueda ingresar a Perú. En Perú, al producto ya estar homologado, se debe solicitar un permiso. Ahí no más te estoy hablando de un tema aparte a la fabricación del producto, contando la fabricación del producto es 30 días y de ahí el tema que venga en marítimo. Obviamente debido al volumen de la cantidad se decide si traerlo en marítimo o en aéreo, porque hay una diferencia en lo que es el precio del transporte, porque el aéreo es más costoso que el marítimo. Al venir en barco está demorando 35 días solamente el transporte internacional. Además, para que ingrese al país, una vez que ya está en Aduanas todo debe estar homologado y aprobado por el MTC, para que pueda ingresar a Perú, caso contrario, no ingresa tu producto y es rechazado. Entonces pueden pasar 5 días más dependiendo del canal de control que le asigne Aduanas y es así que en total demora más o menos entre 75 a 90 días, es el promedio.

Entrevistadora: ¿La nacionalización la realizan ustedes o tienen un agente de Aduanas para los trámites?

Entrevistado: Bien, tenemos un agente de Aduanas que nos hace todo el servicio, desde China hasta la puerta de la empresa. Entonces al hacernos todo el servicio, ya nosotros simplemente les avisamos y nos cotizan cuánto nos costaría el flete de Hong Kong a Perú. Entonces ellos ya se encargan de recogerlo de allá, de traerlo, de sacarlo de Aduanas y dejarlo en tu almacén. Te hacen todo el servicio, incluido seguro, el flete, pues es un servicio integrado donde ellos hacen todo. Antes teníamos que pedir un servicio a una empresa, otro servicio a otra y eso era un problema. Al tenerlo todo unificado es mucho más fácil.

Entrevistadora: ¿Y cuántas unidades o contenedores traen aproximadamente en cada lote?

Entrevistado: Dependiendo de la cantidad. Lo que pasa es que nosotros manejamos diferentes tipos de proveedores, entonces nosotros traemos una cantidad por modelo. Nosotros ya sabemos cuánto mide el contenedor, entonces a veces la cantidad que traemos por color o por modelo de uno y de otro son diferentes, pues a veces vienen con otra razón social. Entonces no podemos traerlo en un mismo contenedor, pero si viniera una carga completa de un solo proveedor de varios modelos, entonces sí traemos un contenedor completo, si es que lo llenamos, claro está. Porque esto nos ayuda de que si completamos todo el contenedor y valga la pena invertir en un contenedor, pues podamos traer toda la carga y retirarla de uno solo. A veces traemos carga para nosotros y para otros clientes, entonces no podemos unificarlo y eso nos sale un costo mayor. Entonces eso tiene sus variables, por lo cual a veces traemos un contenedor completo o simplemente lo traemos en consolidado, eso quiere decir que varios juntan un solo contenedor y ahí traemos nuestros productos, que nos sale también más a cuenta ahora, en este caso por la cantidad del volumen que traemos.

Entrevistadora: Claro, entiendo. ¿Cómo determinan el volumen de compras mensuales de sus productos en una empresa de tecnología?

Entrevistado: Al manejar el control de inventarios de stock, eso nos ayuda al monitoreo. También nosotros manejamos el stock de acuerdo a las campañas. El manejar las campañas también nos ayuda, porque eso refleja qué tanto se mueve por mes, porque a veces hay una campaña alta o una campaña baja. Entonces al saber que viene una campaña fuerte, por ejemplo, el día de la mamá, pues uno ya sabe que por el día de la mamá hay mayor movimiento por los regalos. Entonces sube la cantidad de ventas de acuerdo al producto de celulares, porque el tema de celulares ahora es bastante rápido. El año pasado, cuando empezó la campaña, los celulares volaban tan rápido que nosotros nos quedábamos sin inventario, con eso te digo todo. Era algo exageradamente rápido que no era normal, era anormal en el tema de despacho. No había una campaña, no existía una campaña, pero el volumen salía rápido. Acercándonos a las campañas, nosotros siempre hacemos una previa reposición de stock para podernos abastecer.

Entrevistadora: Ya veo. ¿Cómo se asegura en una empresa importadora de tecnología la calidad de los productos/materiales recibidos?

Entrevistado: Mira, nosotros tenemos una retroalimentación, que en realidad son dos y son muy importantes. Una es postventa, ellos ven la calidad del producto, porque cuando uno lo compra, ya nos envían la muestra y la pruebas, pero ya cuando te llega el producto y acá está mal, nosotros hacemos una retroalimentación después de eso, porque tenemos que venderlo y al venderlo vas a saber si ese producto tiene fallas o no presenta ninguna. Entonces esa retroalimentación la tenemos por servicio técnico que nos la dan ni bien antes de comprarlo. Una vez teniendo eso, nosotros ya sabemos qué modelo se tiene que ver con el proveedor si ha tenido alguna deficiencia, falla o inconveniente con el cliente. Esto se mejora ya para el siguiente pedido, para poder hacer la compra de ese producto continuamente, porque caso contrario no podemos hacer compras normalmente, es más complicado porque al tener un producto que presenta una falla, ya no vas a seguir comprándolo, sino lo detienes, lo paras.

Entonces eso nos ayuda con la retroalimentación y lo otro es con la fuerza de ventas, ellos nos ayudan porque ya saben qué es lo que el cliente pide. Entonces una vez que ya sabes qué producto es el que falla, sabes también qué producto sale más. Si tienes unos vendedores que te dicen del producto A tráeme más que del producto B, eso es importante. Entonces esas dos retroalimentaciones son importantísimas para nosotros y el tema de las entregas también nos ayuda con esto, porque las entregas al saber esto ya nos hacen adelantarnos al stock. Entonces como llegamos al stock bien semanal, nos ayuda a saber qué producto vamos a reponer y cuál no, con la retroalimentación de servicio técnico y la de ventas, para poder tenerlo todo, porque es un conjunto que nos ayuda bastante.

Entrevistadora: Comprendo. ¿Cómo se asegura en una empresa importadora de tecnología la puntualidad de las entregas de los proveedores de mercancía?

Entrevistado: Nosotros continuamente estamos conversando con ellos, porque ellos nos van avisando cómo va el producto, porque tiene que tener el SAR, el TAC, el IMEI y toda esa información que es importante en el caso de homologación de celulares en Perú, por eso tienes que trabajar continuamente de la mano con el fabricante. Es decir, los tenemos por We Chat, ellos se comunican constantemente conmigo, si me piden el diseño de la caja, se los envío, o la cantidad y qué colores se van a comprar, porque van a sacar la información para el TAC. Entonces se tiene que pasar el informe y todo. Entonces estamos continuamente conversando y todo, bastante seguido, es diario. Una vez que el producto ya está listo, terminado, pasa a fabricación, al pasar a fabricación ya sabemos la fecha de cuándo está llegando. Para ello, ya nosotros les hemos pagado un porcentaje para poder recogerlo, entonces estamos ahí para que llegue en la fecha que estamos acordando y no nos quedemos sin inventario. Entonces eso nos ayuda de que todo ese conjunto de información caiga en la fecha acordada. Como estamos constantemente hablando con ellos, no hay ningún inconveniente.

Entrevistadora: Claro. ¿Cómo controla la cantidad de los productos/materiales despachados desde la salida del centro de distribución en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistado: Con el software, el sistema nos brinda el inventario y el stock, cómo va saliendo, cómo se hace la venta diaria. Por eso nosotros siempre llevamos nuestro inventario.

Entrevistadora: Entiendo. ¿Cómo se monitorean los días de inventario por producto disponible en el centro de distribución en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistado: Se hacen inventarios anuales de todos los productos, incluyendo los que aún se encuentran en tránsito hacia Perú y con eso se lleva un mejor control. Además, que en el almacén realizan inventarios aleatorios periódicamente y todo se encuentra registrado en el sistema.

Entrevistadora: Comprendo. ¿Cómo se inspecciona el nivel de las mercancías no disponibles para despacho por obsolescencias, mal estado y otros en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistado: Bueno, esas son las bajas que son revisadas por servicio técnico; aunque, el cambio se realiza desde el almacén, porque ellos son los que tienen los productos en buen estado y lo cambian por el que tiene la falla y eso se le entrega al cliente. Luego es servicio técnico quien revisa si efectivamente la falla es de origen y cómo se puede recuperar el equipo.

Entrevistadora: Sí, comprendo. ¿Qué tan importante es el porcentaje del costo del inventario físico dentro del costo de venta de la mercancía en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistado: Yo considero que es bastante importante, porque para llegar al precio de venta final, se tiene que haber ya calculado el porcentaje de ganancia y los costos involucrados. Aunque, eso lo manejan directamente los del área contable y ellos me imagino que tienen las consideraciones para determinar los márgenes de ganancia y demás costos.

Entrevistadora: Ya veo. ¿Cómo se comprueba la confiabilidad de la mercancía que se encuentra almacenada?

Entrevistado: Bueno, cuando nosotros hacemos las compras en China, se generan órdenes de compra y estas se ingresan al sistema previamente, eso ya significa que existe un nombre para el producto que está llegando. Una vez que el producto ingresa, llega aquí y es descargado de Aduanas, llega en un contenedor y lo descargamos acá y al momento de la descarga se verifica que físicamente el producto coincida con la orden de compra generada en el sistema previamente, entonces con eso se hace el conteo de lo que está ingresando.

Entrevistadora: ¿Ustedes a sus clientes les ofrecen productos que tienen físicamente disponibles en el almacén o los ofrecen inclusive desde antes de tenerlos acá?

Entrevistado: Nosotros tratamos de adelantarnos a eso. Previamente sacamos un cálculo de cuánto nos cuesta, analizando gastos, flete y todo lo demás, el IGV y el tipo de cambio. Con esa información, nosotros ya tenemos el precio del producto y vamos lanzando la información a los vendedores para que ellos comuniquen a los clientes lo que está llegando. Entonces ni bien el producto llega, sale. Por ejemplo, en el caso de las tablets, volaban en 3 días y para que salgan en 3 días quiere decir que se ha hablado con el cliente antes y se le ha avisado que va a llegar tanta cantidad a tal precio y cuánto va a querer. Entonces los clientes iban pidiendo y al final en 3 días ya no teníamos nada de inventario, porque ya habíamos hecho un trabajo antes, precio información, comunicación para que el cliente decida, inclusive el cliente ya había pagado, únicamente se le entregaba. Llegaba, lo ingresábamos al sistema, hacíamos la guía de remisión y lo entregábamos, así de rápido era.

Entrevistadora: ¿Y ustedes empiezan a ofrecer los productos cuándo están en fabricación o cuándo ya están en tránsito internacional de camino a Perú?

Entrevistado: Cuando ya sabemos que está viniendo, porque hay muchos factores que pueden suceder antes de la salida, algún cambio en caja, características o que algo pase,

entonces una vez que te dicen que el producto ya está hecho, está en caja y embalado, mandan la foto que ya está listo y está saliendo ese día, ya tenemos 30 días nosotros para trabajar hasta que llegue y una vez que llega acá el producto, ya está todo trabajado.

Entrevistadora: Claro, una labor previa. ¿Cómo se controla el valor unitario del costo por almacenamiento propio o contratado en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistado: Bueno, entiendo que eso lo tiene determinado el área contable. Aunque, al ser la rotación tan rápida no estimo que se tenga calculado al detalle lo que cuesta el almacenaje, que dicho sea de paso es propio.

Entrevistadora: Sí, entiendo. ¿Cómo se monitorean los costos unitarios para el despacho de las mercancías a sus clientes en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistado: Bueno, sé que el costo del despacho, o sea de la entrega, ya está considerado en el precio de venta, pero eso lo revisan los de área administrativa y contable. Ellos deben saber las consideraciones que se tienen en ese caso.

Entrevistadora: Claro, lo entiendo. ¿Cómo asignan al personal para el despacho de las unidades a los distintos puntos de entrega?

Entrevistado: Bueno, se asigna según el volumen de carga que se entregará durante el día, porque si se requiere de ayudantes adicionales, entonces viajan más personas para realizar una correcta descarga en todos los puntos de los clientes.

Entrevistadora: Sí, comprendo. ¿Llevan algún control por el costo del metro cuadrado por el área de almacén?

Entrevistado: En realidad, tengo entendido que no, porque es propio el local y como te comentaba, la rotación es bastante rápida. No nos quedamos con los productos almacenados por mucho tiempo.

Entrevistadora: Ya veo. ¿Cómo se conoce la contribución de cada empleado en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistado: Bueno, nosotros sabemos que están aportando a la empresa por su desempeño, porque se nota cuando alguien le echa ganas y también, porque todo siempre se encuentra en orden cuando se hace alguna auditoría interna de sorpresa. También, comentarles que no hay un cálculo detallado sobre los costos en lo relacionado al despacho o transporte, pues todo es propio y ya se incluye en el precio de venta final del producto.

Entrevistadora: Claro, comprendo. ¿Cómo se comprueba la eficacia de los despachos efectuados por el centro de distribución en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistado: Los del área de ventas nos comunican sobre si las entregas se realizaron a tiempo a los clientes y esa es la mejor comprobación de que todo está marchando correctamente y se están cumpliendo con los tiempos.

Entrevistadora: Entiendo. ¿Cómo se controla el costo del transporte respecto a las ventas de una empresa importadora de tecnología?

Entrevistado: En verdad, el transporte es propio y sé que su costo ya está incluido en el monto de venta final de los celulares.

Entrevistadora: Comprendo. ¿Existe un control del costo operativo por conductor para cada despacho de mercancía?

Entrevistado: Bueno, los de administración y contabilidad deben tener mayor manejo del tema, sé que no se tiene un control como tal, porque el transporte también es propio.

Entrevistadora: Ya veo. ¿Cómo se monitorean los gastos propios de unidades transportadas con los que ofrecen el mercado de terceros en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistado: Básicamente al ser propio, sé que no hay un control sobre los gastos que generan las unidades, respecto a la depreciación y todo ello.

Entrevistadora: Comprendo. Muchas gracias por habernos brindado su tiempo. Tenga un muy buen día.

Entrevistado: No se preocupen, un gusto.

Entrevista 4: Yisella Matta

- Edad: 44 años
- Grado de instrucción: Licenciada Administración de empresas
- Cargo actual: Gerente de Administración

Entrevistador: Buenos días, estimada entrevistada. Mi nombre es Edward Isla, Bachiller de la carrera de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Privada del Norte, el día de hoy, 12 de junio, le realizaré una entrevista que tiene como objetivo describir las características de la gestión logística en una empresa importadora de tecnología. En ese sentido, las preguntas guardarán relación con las estrategias y herramientas que se tiene dentro de la gestión logística. ¿Se encuentra de acuerdo?

Entrevistada: Sí, claro, encantada de ayudarlos.

Entrevistador: Muchas gracias. Indíqueme por favor su nombre completo.

Entrevistada: Yo soy Yisella Matta.

Entrevistador: ¿Cuál es su cargo actual dentro de la empresa?

Entrevistada: Soy la gerente de administración.

Entrevistador: Perfecto. Entonces empiezo con la primera pregunta. En base a su experiencia, coméntenos ¿cuál es el alcance que tiene la gestión logística en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistada: Son muy importantes los procesos logísticos, estos nos ayudan a fortalecer nuestra cadena de valor, ya que nos dedicamos a la venta mayorista de productos, lo que nos hace integrar el manejo de bajos costos para obtener una ventaja competitiva.

Entrevistador: Claro, es cierto. ¿Qué beneficio obtiene una empresa importadora de tecnología frente a una eficiente ejecución de la gestión logística?

Entrevistada: Podemos obtener como le indico bajo costos y una gestión eficiente, lo que se reduce en ahorro de tiempo, dinero y a su vez clientes satisfechos.

Entrevistador: Entiendo. ¿Qué procesos se optimizan con una correcta gestión logística en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistada: Yo creo que se ha mejorado el servicio al cliente, la atención. Cuando ellos tienen un producto que está con problemas, entonces nosotros le solucionamos el problema a la brevedad, no lo tenemos esperando un mes, sino en el menor tiempo. Es decir, el servicio postventa.

Entrevistador: Ya veo. ¿Cómo se controla la calidad de sus proveedores y el nivel de integración con los mismos en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistada: Nosotros para escoger a nuestros proveedores extranjeros primero lo conocemos directamente, para esto hemos viajado a las ferias de tecnología que se realizan en China, ahí nos invitan a su fábrica y podemos tener un alcance de sus fortalezas y debilidades como empresa. Una vez que ya hemos tenido el contacto, hacemos el requerimiento de los productos interesados y antes de la producción nos envían las muestras para analizarlas. Nuestra área técnica hace las pruebas y coordina con el proveedor los cambios que el producto necesita según nuestros estándares de calidad.

Entrevistador: Comprendo. ¿Cómo se monitorea en una empresa importadora de tecnología la calidad de los pedidos generados por el área de compras?

Entrevistada: Nosotros monitoreamos semanalmente el stock de productos, generalmente la reposición de un producto importado demora tenerlo en nuestro almacén entre 75 a 90 días, ese es el periodo que nuestra área de compras debe tener presente para generar las órdenes de compra oportunas y no tener falta de inventario, donde tendríamos como resultado

pérdida de clientes y dinero. Asimismo, siempre estamos analizando el mercado para saber cuál es la demanda, qué es lo que necesita nuestro público objetivo, después del análisis hacemos el pedido teniendo en cuenta que un producto nuevo demora más de 120 días tenerlo en nuestras instalaciones. Así evaluamos que tan eficiente es nuestra área de compras teniendo los productos en un tiempo oportuno y sin falta de stock.

Entrevistador: Sí, claro. ¿Cómo determinan el volumen de compras mensuales de sus productos en una empresa de tecnología?

Entrevistada: Nosotros lo determinamos teniendo en cuenta el historial de ventas de un producto determinado y otras variables como, por ejemplo, las campañas del día de la madre, Fiestas Patrias, entre otras. Siempre tenemos que contar con un stock que nos pueda abastecer mínimo 05 a 06 meses.

Entrevistador: Ya veo. ¿Cómo se asegura en una empresa importadora de tecnología la calidad de los productos/materiales recibidos?

Entrevistada: Bueno, respecto a la calidad de productos, nuestro departamento de servicio al cliente, analiza cuántas unidades de un producto determinado ingresan por garantía, las fallas que tengan se coordinan con el proveedor para la solución del caso. Tratamos que nuestros productos tengan menor número de ingresos a garantía, para ello la retroalimentación es muy importante para la toma de decisiones.

Entrevistador: Comprendo. ¿Cómo se asegura en una empresa importadora de tecnología la puntualidad de las entregas de los proveedores de mercancía?

Entrevistada: Bueno, para la puntualidad de las entregas ya manejamos un rango de tiempo entre el término de la producción y la entrega a nuestro operador logístico internacional, eso ya está previsto y siempre cumplimos con los plazos. Siempre hay una constante comunicación con los proveedores de la China, para cumplir con los plazos.

Entrevistador: Claro, la puntualidad y comunicación son importantes. ¿Cómo controla la cantidad de los productos/materiales despachados desde la salida del centro de distribución en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistada: Nosotros manejamos un sistema de gestión y a su vez nuestros procesos de ventas, despacho y entrega ya están establecidos. El sistema nos ayuda a controlar el inventario.

Entrevistador: Claro, entiendo. ¿Cómo se monitorean los días de inventario por producto disponible en el centro de distribución en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistada: Nosotros hacemos inventarios rotativos por familia de productos dos veces a la semana. También hacemos inventario general a fin de año. Si es necesario se hacen los ajustes para que el sistema concuerde con el inventario físico. La cantidad de días del inventario rotativo se definen de acuerdo a la cantidad de familia de productos, donde lo primordial es que se abarque todo el inventario, al menos de los productos que rotan constantemente.

Entrevistador: Entiendo. ¿Cómo se inspecciona el nivel de las mercancías no disponibles para despacho por obsolescencias, mal estado y otros en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistada: Cuando hacemos inventarios rotativos nos damos cuenta de los productos que están con la caja abierta, con accesorios faltantes o la caja deteriorada. Estos productos los utilizamos para garantía, remate o ventas de saldo.

Entrevistador: Ya veo. ¿Qué tan importante es el porcentaje del costo del inventario físico dentro del costo de venta de la mercancía en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistada: Mientras menor inventario físico tenga en mi almacén, mejor va a hacer el porcentaje versus mi costo de venta, porque la idea es comprar y vender lo más rápido posible. Es decir, nosotros tenemos que rotar los productos, porque si nosotros lo vamos a

tener almacenado, nos va a generar un costo extra, ya sea gasto de almacenamiento; aunque, en nuestro caso no, porque esto es propio. Lo que sí nos podría generar un costo es el espacio, no vamos a poder poner otros productos, por eso lo que hacemos nosotros es rotar constantemente y estar dando impulso a los productos, ya sea con promociones para lograr que la rotación sea mucho más rápida.

Entrevistador: ¿Ustedes tienen calculado el costo de su espacio en el almacén?

Entrevistada: No lo tenemos calculado.

Entrevistador: Comprendo. ¿Cómo se comprueba la confiabilidad de la mercancía que se encuentra almacenada?

Entrevistada: En nuestro caso la mercadería debe estar almacenada en un lugar seco, los productos en caja y sellados para que no se deteriore con el aire y polvo. Utilizamos el método FIFO, la mercadería que despachamos siempre es la más antigua, una vez terminada se empieza a despachar la más reciente, tratamos que la mercadería esté en constante rotación porque son productos que tienen batería y eso tiene tiempo de caducidad. Además, se tiene la confiabilidad de que lo almacenado físicamente es lo adecuado, pues ya se tienen los registros en el sistema y el almacén realiza conteos permanentemente para corroborar que coincida la información física con la del sistema.

Entrevistador: Entiendo. ¿Cómo se controla el valor unitario del costo por almacenamiento propio o contratado en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistada: En nuestro caso el almacén propio y no generaría ningún costo adicional, porque nuestros almacenes cubren la cantidad de mercadería que traemos. Además, somos cautelosos en nuestras compras y la rotación es rápida.

Entrevistador: Claro, comprendo. ¿Cómo se monitorean los costos unitarios para el despacho de las mercancías a sus clientes en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistada: No monitoreamos eso, porque no somos una empresa industrial, somos comercial. Además, dentro de nuestro precio de venta están incluidos los gastos por despacho, siempre y cuando sea en Lima Metropolitana, si tenemos algún despacho fuera de nuestro circuito de entrega se comunica al cliente el cobro de movilidad.

Entrevistador: ¿Y eso lo calculan ustedes?

Entrevistada: Sí, nosotros le generamos un porcentaje. A ese costo de venta, le agregamos la utilidad, los costos fijos, los costos variables, el flete y eso.

Entrevistador: ¿El costo de transporte es fijo o va de acuerdo a la distancia?

Entrevistada: No, es un costo general. Para cualquier producto es el mismo, en nuestro precio de venta ya está incluido.

Entrevistador: Ya veo. ¿Cómo asignan al personal para el despacho de las unidades a los distintos puntos de entrega?

Entrevistada: Tenemos horarios establecidos de despacho y siempre va un chofer y un ayudante que hace la entrega. Es muy importante que la unidad de transporte siempre esté supervisada por algún empleado, también tomamos en cuenta la cantidad de entregas que se hacen en ese horario para determinar si van dos o tres personas.

Entrevistador: Claro, comprendo. ¿Llevan algún control por el costo del metro cuadro por el área de almacén?

Entrevistada: No, porque es local propio y además somos una empresa comercializadora y no una empresa industrial.

Entrevistador: Ya veo. ¿Cómo se conoce la contribución de cada empleado en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistada: Siendo eficiente en sus tareas diarias, tenemos parámetros establecidos que cada empleado los cumple. Siempre estamos dispuestos a escuchar las propuestas generadas

por los empleados del área para la mejora de los procesos y esto se convierte en rentabilidad para la empresa. Respecto al costo de despacho por cada trabajador, pues no se tiene un monitoreo sobre ello, ya que esos servicios son propios y se suman para obtener el valor de venta final.

Entrevistador: Claro, valorar el aporte de cada colaborador. ¿Cómo se comprueba la eficacia de los despachos efectuados por el centro de distribución en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistada: Nuestros ejecutivos de ventas se comunican con los clientes para obtener la información de la eficiencia del despacho, que incluye desde el embalaje y cuidados de los productos al momento de la entrega. Si fuera un envío a provincia, el embalaje es más cuidadoso para proteger la mercadería y añadimos al paquete una etiqueta de que es frágil para que la agencia de transporte tenga el cuidado respectivo.

Entrevistador: Claro, comprendo. ¿Cómo se controla el costo del transporte respecto a las ventas de una empresa importadora de tecnología?

Entrevistada: Nosotros abarcamos un radio que está dentro de nuestra ubicación, si es un punto alejado el cliente asume el costo de transporte. Es decir, el costo de entregas al interior del país lo asume el cliente. Nosotros solo entregamos en Lima Metropolitana. Si el envío es al interior del país, el cliente asume el costo de ese flete, nosotros solo lo llevamos hasta la agencia donde se realiza el envío.

Entrevistador: ¿Y se contrata algún seguro para los envíos hacia el interior del país?

Entrevistada: No, eso ya es responsabilidad del cliente. Nuestra responsabilidad es hasta la puerta de la agencia, lo que suceda después lo asume el cliente.

Entrevistador: ¿Y el servicio postventa se mantiene para los clientes del interior del país?

Entrevistada: Cuando un producto está malogrado nosotros le cubrimos la garantía si está dentro de la fecha, pero el transporte de retorno hasta nuestras instalaciones sí lo asume el cliente. Ellos se encargan de enviarlo hasta acá.

Entrevistador: ¿Y lo mismo para Lima Metropolitana o en ese caso ustedes sí pasan a recoger el producto defectuoso?

Entrevistada: No, igual ellos lo traen.

Entrevistador: Entiendo. ¿Existe un control del costo operativo por conductor para cada despacho de mercancía?

Entrevistada: No, es un costo estandarizado para Lima Metropolitana, siempre y cuando no sean distritos periféricos, de ser más alejado el cliente asume el transporte. Además, como te comentaban, al ser nosotros una empresa comercializadora y no industrial, pues no llevamos un control de dicho costo.

Entrevistador: Comprendo. ¿Cómo se monitorean los gastos propios de unidades transportadas con los que ofrecen el mercado de terceros en una empresa importadora de tecnología?

Entrevistada. Los gastos propios de la unidad de transporte están por debajo de cualquier operador logístico de transporte, por lo que no recurrimos a ellos. Salvo alguna entrega excepcional, pero tampoco se monitorea por la misma razón de ser nosotros una empresa comercializadora.

Entrevistador: ¿Qué se ha tomado en cuenta para el cálculo de lo que cuesta el transporte?

Entrevistada: No podemos calcular eso, porque no somos una empresa industrial. No manejamos costos, entonces no te podría decir cómo lo hemos calculado, cuánto se gasta en la gasolina, las reparaciones del vehículo o lo que cuesta el chofer. Solo hemos calculado un porcentaje. Lo que sucede es que ya más o menos desde hace años distribuimos los gastos variables y fijos de toda la empresa, eso nos va a dar un valor y a eso le vamos a sacar un

porcentaje según el modelo del producto, la cantidad que traemos, pero ese porcentaje es equivalente para todos.

Entrevistador: Entiendo. Muchas gracias por brindarnos su tiempo. Tenga un muy lindo día.

Entrevistada: Ha sido un gusto ayudarlos, que estén bien.