



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

“FACTORES PROBLEMÁTICOS DE LAS ETAPAS DEL
PROCESO LOGÍSTICO PARA LA EXPORTACIÓN FOB
DE UVA RED GLOBE AL MERCADO CHINO POR LA
EMPRESA J&L AGROEXPORTACIONES SAC,
CAMPAÑA 2015”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

Autoras:

Bach. Tathiana Steffany Arangurí Valera

Bach. María Lucía Sánchez Lazo

Asesora:

Dra. Ena Obando Peralta

Trujillo – Perú

2016

APROBACIÓN DE LA TESIS

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por el (la) Bachiller **María Lucía Sánchez Lazo y Tathiana Steffany Arangurí Valera**, denominada:

“FACTORES PROBLEMÁTICOS DE LAS ETAPAS DEL PROCESO LOGÍSTICO PARA LA EXPORTACIÓN FOB DE UVA RED GLOBE AL MERCADO CHINO POR LA EMPRESA J&L AGROEXPORTACIONES SAC, CAMPAÑA 2015”

Dra. Ena Obando Peralta
ASESOR

Lic. María Soledad Rodríguez Castillo
JURADO
PRESIDENTE

Dr. Marco Antonio Florián Rodríguez
JURADO

Lic. Karen Lindsay Lazo Bejar
JURADO

DEDICATORIA

A mi mamá,

Por su apoyo y empuje constante para poder terminar con esta investigación, por ser mi motor y motivo en la vida y por ser lo máspreciado que tengo.

A mi papá,

Porque a pesar de no estar conmigo físicamente, cada día de mi vida está en mi mente y en mi corazón, y sé que desde el cielo está feliz de ver la culminación de mi carrera satisfactoriamente.

A mis hermanos queridos,

Que son un ejemplo para mí, cada uno con sus virtudes y defectos, pero siempre aconsejándome y velando cada paso que doy, los amo.

Tathiana Stefanny Arangurí Valera

A mis padres por apoyarme siempre en cada paso de mi vida a pesar de las adversidades, brindándome su amor y motivación para seguir adelante y lograr ser una persona de bien

A Dios, por permitirme cumplir uno de los primeros objetivos profesionales en la vida.

María Lucía Sánchez Lazo

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios, que nos ha permitido culminar nuestros estudios con bien; a mi familia, que son mi mayor apoyo y soporte en todos los momentos de mi vida para salir adelante. A mi compañera y amiga, María Lucía, por su apoyo, sacrificio y confianza. A nuestra asesora Ena Obando por su tiempo y consejos, y a nuestro querido profesor Marco Florián por ayudarnos desde el principio en todo

Tathiana Stefanny Arangurí Valera

Un agradecimiento especial a mi familia, por su amor incondicional y el apoyo durante la duración de esta etapa, a mi compañera Tathiana Arangurí por su sacrificio, entrega y dedicación. Finalmente a mi asesora Ena Obando por apoyarnos y orientarnos en esta etapa.

María Lucía Sánchez Lazo

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

<u>APROBACIÓN DE LA TESIS</u>	ii
<u>DEDICATORIA</u>	iii
<u>AGRADECIMIENTO</u>	iv
<u>ÍNDICE DE CONTENIDOS</u>	v
<u>INDICE DE TABLAS</u>	vii
<u>RESUMEN</u>	viii
<u>ABSTRACT</u>	ix
<u>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN</u>	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Formulación del Problema	11
1.3. Justificación	11
1.4. Limitaciones	12
1.5. Objetivos	12
1.5.1. Objetivo General.....	12
1.5.2. Objetivos Especificos	12
<u>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO</u>	13
a) Antecedentes.....	13
b) Bases Teóricas.....	16
c) Hipotesis	32
<u>CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA</u>	33
1.1. Operalización de Variables.	33
1.2 Diseño de Investigación	35
1.3 Unidad de Estudio	35
1.4. Población	35
1.5. Muestra	35
1.6 Técnicas, instrumentos y procesamiento de recolección de datos	35

1.7.Metodos, instrumentos y procesamientos de analisis de datos.....	35
<u>CAPÍTULO 4. RESULTADOS</u>	36
<u>CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN</u>	54
<u>CONCLUSIONES</u>	57
<u>RECOMENDACIONES</u>	58
<u>REFERENCIAS</u>	59
<u>ANEXOS</u>	60

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Indetificación de la etapa de mejora	38
Tabla 2 . Formulación Objetivo 1.	44
Tabla 3. Formulación Objetivo 2.	45
Tabla 4. Dificultad de la implantación en Aprovisionamiento	46
Tabla 5. Dificultad de la implantación en Producción	47
Tabla 6. Plazo de implantación en Aprovisionamiento	48
Tabla 7. Plazo de implantación en Producción	49
Tabla8. Impacto en la organización - Aprovisionamiento.....	50
Tabla9. Impacto en la organización- Producción.....	51
Tabla 10. Seguimiento	52

RESUMEN

La presente investigación consiste en determinar los factores problemáticos de las etapas del proceso logístico para la exportación FOB de Uva Red Globe al mercado chino por la empresa J&L Agro exportaciones SAC, campaña 2015, dirigido a las empresas del sector agroindustrial que necesiten realizar un análisis de sus procesos logísticos para poder identificar sus puntos críticos y así tomar medidas de corrección.

El problema de investigación se centra en saber cuáles son los factores problemáticos de las etapas del proceso logístico para la exportación FOB de Uva Red Globe al mercado chino por la empresa J&L Agro exportaciones SAC, campaña 2015. Por consiguiente, la hipótesis del trabajo de investigación es que los factores problemáticos de las etapas del proceso logístico para la exportación FOB de Uva Red Globe al mercado chino por la empresa J&L Agro exportaciones SAC, campaña 2015 son, la inadecuada recepción de los pedidos, la capacidad de producción y los excesivos costos de exportación.

Se utilizó como diseño de investigación No experimental, Descriptivo, Transversal, así como para la recolección de datos fuentes primarias como entrevistas y análisis bibliográfico. A lo largo de la investigación se pudo observar que existen factores problemáticos que pueden llegar a alterar y afectar el ritmo de las etapas del proceso logístico en una exportación, y que toda empresa, en este caso agroindustrial, debe tener en cuenta para optimizarlo.

En el estudio se resaltó que los factores problemáticos se encuentran en las dos primeras etapas del proceso logístico, ya que son más vulnerables al error debido a que influyen factores problemas fortuitos (clima), o uno depende del otro, a comparación de la última etapa que es netamente operativa y sistemática.

Los factores problemáticos de las etapas del proceso logístico son, el estado de los pedidos a su recepción y la capacidad máxima de producción que se dan en las etapas de aprovisionamiento y producción respectivamente. Es por eso que nuestra propuesta es un plan de mejora, el cual la empresa debe aplicar para optimizar dichas etapas y no incurrir en los mismos errores de campañas anteriores.

ABSTRACT

This research is to identify problematic factors of the stages of the logistics process for the FOB export Uva Red Globe to the Chinese market by J & L Agro exports SAC, campaign 2015, targeting agribusiness companies that need an analysis of its logistics processes to identify critical points and thus take corrective action.

The research question focuses on knowing what the problematic factors of the stages of the logistics process for FOB export Uva Red Globe to the Chinese market are J & L Agro exports SAC, campaign 2015. Therefore, the hypothesis of research it is that problematic factors of the stages of the logistics process for FOB export Uva Red Globe to the Chinese market by J & L Agro exports SAC, campaign 2015 are improper receipt of orders, production capacity and excessive costs export.

It was used as experimental research design No, Descriptive, Transversal and data collection for primary sources such as interviews and literature review. During the investigation it was observed that there are problematic factors that can alter and affect the pace of the stages of the logistics process in an export, and that every company in this agro industrial case, you should consider to optimize it.

The study highlighted the problematic factors are in the first two stages of the logistics process, as they are more vulnerable to error due to influencing factors incidental problems (climate), or dependent on each other, compared to the last stage which is clearly operative and systematic.

Problematic factors of the logistics process stages are, the status of orders receipt and the maximum production capacity given in the procurement and production stages respectively. That's why our proposal is an improvement plan, which the company must implement to optimize these stages and not make the same mistakes of previous campaigns.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la última década, los mercados internacionales están apostando por la comercialización de productos agrícolas, lo que ha fomentado la globalización de estos productos a nivel mundial. Los países tanto productores como importadores conocen la importancia de los productos, es por ello que deben tener en cuenta ciertos aspectos, como los niveles de producción, calidad y la estacionalidad del producto. Debiendo velar porque se lleve a cabo un óptimo proceso logístico en la exportación, ya que deficiencias en éste pueden generar grandes problemas que afectan la comercialización. Uno de los productos que generan mayor fluctuación positiva en las agro exportaciones, es la uva, en su variedad Red Globe, en su mayoría ésta se produce en gran variedad de países, según (Agrimundo, 2016) se estima que la producción mundial de uva en 2016 será de 21,1 millones de toneladas, con un aumento en volumen de 479.000 toneladas.

En virtud a ello, la repercusión también se da en los países de Sudamérica, un claro ejemplo son que las agro exportaciones del Perú, que están teniendo una acogida realmente considerable en los mercados internacionales. (Diario Gestion, 2015) Se estima que para el 2016 llegarán a generar aproximadamente US\$7.000 millones. Tal es así que en la campaña 2014-2015, la cantidad de contendedores enviados incrementaron en 100% frente al año anterior. Según Diario Gestión (2015) [en línea] La uva peruana ha probado su competitividad en los mercados internacionales. En 2015, el Perú se colocó como el quinto país exportador de uvas frescas, por debajo de Chile, EE.UU., China e Italia. Según Ministerio de Agricultura y Riego (2015) [en línea] El 85% es representado por las agro exportaciones no tradicionales, dentro de las cuales se encuentra como uno de los principales productos a la uva fresca y más específicamente en su variedad de Red Globe, ya que destaca sin lugar a dudas por el gran tamaño de sus racimos y gran calibre de sus bayas.

Según América Económica (2014) [en línea] Perú ocupa actualmente el tercer lugar (12%) en importancia entre los proveedores de uva de mesa a China. Éste último conformado por China continental y Hong Kong, compró el 51.1% del total de las exportaciones de uvas peruanas al exterior (US\$224 millones) dentro del primer trimestre del 2014. En lo que se refleja claramente que China es y seguirá siendo uno de los mercados potenciales más importantes para el desarrollo de las empresas peruanas exportadoras de éste producto.

Casma, ciudad del departamento de Ancash, se caracteriza por ofrecer a la producción de uva condiciones climatológicas favorables que traen consigo ventajas en calidad y productividad. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2015) [en línea] La producción de uva en Ancash aumentó en un 104,1% en el año 2015. Esto refleja la gran demanda nacional de este producto, así como también la elección de la ciudad antes mencionada, y es que varios productores están eligiéndola como una de las zonas más productivas y óptimas para su desarrollo.

Dentro de las empresas productoras de Casma tenemos a J&L Agro exportaciones SAC, exportadora de uva al mercado asiático. Sobre la cual está basada esta investigación; consideramos que en un proceso logístico se podrían suscitar problemas, para lo cual es necesario identificarlos, analizarlos, determinarlos y finalmente brindar soluciones y recomendaciones que mejoren sus procesos, ese es el fin de ésta misma.

1.2. Formulación del problema

¿Cuáles son los factores problemáticos en las etapas del proceso logístico para la exportación FOB de Uva Red Globe al mercado Chino por la empresa J&L Agro exportaciones SAC, periodo 2015?

1.3. Justificación

1.3.1 Justificación teórica- En esta investigación tomaremos la teoría de las etapas del proceso logístico, Logística Empresarial de Eduardo Arbones Malisani y la teoría Retos en Supply Chain de EAE Business School.

1.3.2 Justificación aplicativa o práctica: Es importante para solucionar un problema en la organización (J&L AGROEXPORTACIONES SAC) ya que estamos contribuyendo a la solución de esta problemática empresarial proponiendo y recomendando algunas posibles alternativas de solución para los factores problemáticos mediante la aplicación de estrategias y métodos de diagnóstico.

1.3.3 Justificación valorativa – Es de gran importancia para nosotros ya que forma parte de nuestra experiencia personal como investigadores y a su vez nos permite reforzar diversos conocimientos del tema, aprendidos a lo largo de todos estos años de estudio.

1.3.4 Justificación académica – En este punto sería beneficioso para que los que más adelante deseen profundizar e investigar sobre temas similares al nuestro, dejando una base de información para que a partir de ésta puedan realizar una mejor investigación.

1.4. Limitaciones

Entre las limitaciones del presente trabajo de investigación se encuentran: Las pocas referencias de otras empresas relacionadas con el tema a investigar, otra limitación es que el estudio que realizaremos comprende una determinada empresa, por lo tanto, el escenario es único y limitado.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar los factores problemáticos de las etapas del proceso logístico para la exportación FOB de Uva Red Globe al mercado chino por la empresa J&L Agro exportaciones SAC, periodo 2015.

1.5.2. Objetivos específicos

- Identificar las etapas del proceso logístico para la exportación FOB de la Uva Red Globe al mercado chino por la empresa J&L Agro exportaciones SAC, periodo 2015.
- Analizar los factores problemáticos de las etapas del proceso logístico para la exportación FOB de la Uva Red Globe al mercado chino por la empresa J&L Agro exportaciones SAC, periodo 2015.
- Proponer un plan de mejora para los factores problemáticos de las etapas del proceso logístico para la exportación FOB de la Uva Red Globe al mercado chino por la empresa J&L Agro exportaciones SAC, periodo 2015, que se han identificado y analizado previamente.

CAPITULO 2. MARCO TEÓRICO

a) Antecedentes

- Antecedentes Nacionales

En la tesis de Ambrosio, Fresia; Linarez, Katherine; titulada Implementación del proceso logístico para la mejora de la situación económica financiera de la empresa corporación Moresa SAC, en Trujillo 2015 (Ambrosio Cruzado, Linarez Díaz, 2015), menciona:

La presente investigación tiene como problema ¿De qué manera la implementación del proceso logístico mejora la situación económica financiera de la empresa corporación Moresa SAC, en Trujillo 2015; y como objetivo general, demostrar que la implementación del proceso logístico mejora la situación económica financiera de la empresa corporación Moresa SAC, en Trujillo 2015? La hipótesis de esta investigación es, la implementación del proceso logístico mejora significativamente la situación económica financiera de la empresa corporación Moresa SAC, en Trujillo 2015.

Las conclusiones son las siguientes: la empresa mediante la implementación del proceso logístico ha mejorado su situación económica financiera reportando un incremento positivo respecto al rendimiento de sus activos, el diseño adecuado del proceso logístico se realizó en base a las debilidades encontradas y a la creación de formatos de requerimientos, kardex, lo que permitió tener un control de procedimientos para el mejor funcionamiento de la empresa.

El antecedente ayuda a confirmar y demostrar que, ejecutando un buen proceso logístico en una organización, las deficiencias y problemas serán mínimas, mejorando las diversas situaciones adversas a los que están vulnerables, en este caso por falta de experiencia y conocimiento profesional.

En la tesis de Loaiza, María titulada, Análisis, evaluación y mejora de procesos logísticos de ingreso de mercadería bajo régimen de depósito autorizado en un operador logístico: Teoría y ejemplo aplicativo (Loaiza Dávila, María Guiliana, 2007), menciona:

En la presente investigación el problema es que la empresa tiene un flujo documentario complejo en la recepción de la mercadería lo que genera una deficiente atención al cliente, por lo que, tienen como finalidad, analizar las actividades del proceso para ubicar los principales factores internos y externos que ocasionan demoras mediante el uso de herramientas de la calidad y así proponer un sistema alternativo que optimice el tiempo de respuesta de atención y genere beneficios económicos para la empresa y el cliente. Las conclusiones son, la mejora de procesos es una herramienta que es fundamental para todas las empresas porque permite renovar procesos administrativos y operativos y se propone un plan de acción para atacar los problemas identificados y poder aumentar el porcentaje de mejora hallado.

El antecedente contribuye a dar importancia al análisis de los procesos logísticos, ya que, permiten identificar los factores problemáticos, y así mejorar los cuellos de botella presentados por diversos motivos.

- Antecedentes Internacionales

En la tesis de Salcedo, Duvan; Quintero, Byan; Castañeda, Víctor, titulada Importancia que tiene la Logística Inversa en la reducción de Impactos Ambientales, causados por las medianas empresas que dedican su producción al sector de los plásticos (Salcedo Forero, Quintero Valderrama, Castañeda Hernández, 2012), menciona:

La presente investigación tiene como problema ¿Cuál es la importancia que tiene la logística inversa en la reducción de impactos ambientales, causados por las medianas empresas que dedican su producción al sector de los plásticos?, teniendo así como objetivo general identificar la importancia de la logística inversa, en las medianas empresas que dedican su producción a la industria de los plásticos, como aporte significativo a la problemática ambiental, resaltando así, que el enfoque se encuentra directamente en la importancia de la logística inversa. En cuanto a las conclusiones, las

dos más resaltantes son las siguientes: El diseño de la función logística de la empresa debe contemplar tanto el Flujo directo productor-consumidor, como el flujo inverso consumidor productor (Recuperador), de manera que, a través de este enfoque integral, se amplifiquen las oportunidades competitivas que ofrece esta función logística, y, la función inversa de la logística, para poder generar de manera eficiente estas oportunidades competitivas, requiere un proceso de planificación, desarrollo y control similar al existente para la función directa de la logística. Es decir, la logística inversa presenta un carácter intrínsecamente estratégico. En la primera conclusión, se puede notar que ambas partes (productor-consumidor y/o viceversa) juegan un papel relevante durante el proceso logístico de la empresa ya que juntos pueden expandir sus oportunidades en cuanto a la competencia en el mercado; la segunda conclusión, es sucesiva de la primera, ya que para lograr las oportunidades competitivas se requiere de un paso a paso, como lo menciona, es una estrategia.

El aporte de este trabajo para con nuestra investigación es corroborar la importancia de la función logística dentro de todo el proceso, y de esta manera dejar en claro que si la logística falla en cualquiera de sus formas, los resultados no serán los óptimos, por lo que esto nos sirve como referencia para poder identificar los problemas y poder llevar a cabo un plan de mejora.

En la tesis de Rodríguez, Germania titulada Reestructuración en la Logística Integral en la importación de materia prima para la elaboración del Desodorante Corporal “Sutton” desde Estados Unidos (Rodríguez Vega, 2015), menciona:

La presente investigación tiene como objetivo general Reestructurar los costos de importación de la principal materia prima para elaboración de desodorantes corporales, desde el punto de vista práctico permitiendo lograr controlar el conjunto de eslabones de la cadena operativa a partir de la óptica de la logística integral de comercio exterior. Como hipótesis tenemos que la logística integral mejora la importación de materia prima para la elaboración de desodorante corporal “Sutton”, mediante la revisión de los costos y la medición de los tiempos que intervienen en los procesos. Luego de realizar un análisis respectivo las conclusiones de esta investigación son, primero, no hay un control de sus compras de acuerdo a la real necesidad de la empresa, realizan sus compras de la manera más fácil esperando que el proveedor le envíe la carga hasta el lugar de destino, teniendo una concepción errada, descuidando que el precio le varíe constantemente ocasionando ineficiencia en el costo final y segundo, tampoco existe un buen análisis de sus términos de negociación por lo que no se tiene el debido control; y a su vez, sus recomendaciones son las siguientes, Las empresas deben aprovechar los beneficios que el gobierno otorga a las pequeñas y medianas empresas, ya que los

incentivos estimulan el crecimiento y por consiguiente el mejoramiento de la matriz productiva en el sector farmacéutico que es donde se encuentra la fabricación de desodorantes, así como también el logístico que es uno de los sectores priorizados del gobierno nacional, y, Estar siempre comunicados de los procesos que el gobierno implementa como opciones de mejora para los trámites de comercio exterior así como los beneficios que estos traen.

El aporte de este trabajo para con nuestra investigación, es que, para ejecutar cualquier acción de exportación o importación, siempre debemos tener en cuenta la logística, en cualquiera de sus formas, en este caso es integral, ya que siempre nos ayudará con soluciones y sobretodo hará cualquier proceso eficiente. Es por ello, que en nuestra investigación debemos tomar en cuenta estos puntos ya que pueden influenciar en el desarrollo del proceso logístico.

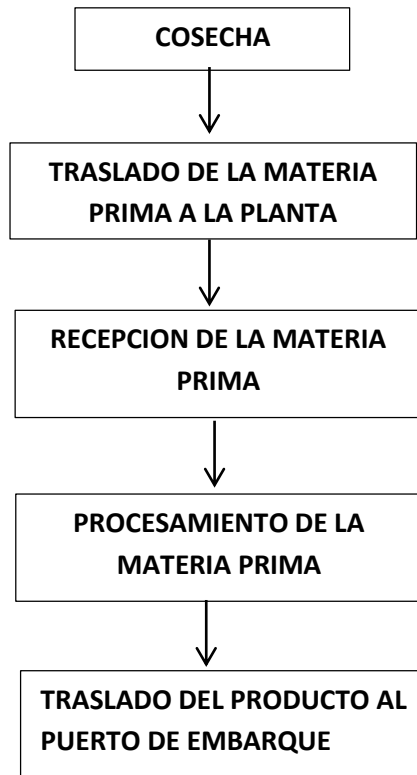
b) Bases teóricas

- PROCESO LOGÍSTICO

(La voz de Houston , sf) Los procesos logísticos facilitan las relaciones entre la producción y el movimiento de los productos. Específicamente, los procesos logísticos deben dirigirse a muchos aspectos de la producción, incluyendo tiempo, costos y calidad. Cuando una empresa coordina exitosamente estos procesos, puede seguir el proceso a través de la producción, el consumo, el almacenaje y la eliminación. Un proceso logístico funcional también depende de la correcta ubicación geográfica de todos los inmuebles de la organización.

(La voz de Houston , sf) El proceso logístico cumple un rol muy importante, ya que es una forma de hacer las cosas de manera ordenada y con sentido lógico para llegar al fin deseado. Es pues, la secuencia o el conjunto de pasos y operaciones a seguir para lograr la fabricación de un producto o servicio, teniendo como pilares al tiempo, costo y a la calidad.

El proceso logístico incluye todos los pasos para poder ejecutar un fin, en el caso de la empresa J&L Agro exportaciones SAC, es el siguiente:



- ETAPAS DEL PROCESO LOGÍSTICO

(Malisani, 1999) . Las etapas del proceso logístico son aprovisionamiento, producción y distribución física.

APROVISIONAMIENTO

El aprovisionamiento como primera etapa del proceso logístico, es por el que se empieza todo lo que tiene como fin la exportación FOB. Y se entiende, por aquel que como su mismo nombre lo dice, aprovisiona y/o abastece de materia prima, en este caso y como nosotros lo adaptamos al contexto, a la planta, es decir, es toda la materia prima que el fundo envía a la planta para ser procesado y posteriormente exportado.

Éste, va de acuerdo a las exigencias de la planta, ya que se tiene que llegar a un cierto número de kg y/o jabas, por cuestiones de costo/producción. Como ya lo mencionamos líneas arriba, el abastecimiento al ser el primer paso, lleva sobre él muchas responsabilidades, ya que si éste resulta exitoso y como lo habían planeado, el resto de los pasos del proceso por ende también seguirán la racha.

(Garro, 2008) Abastecimiento o aprovisionamiento como también se le llama, es la función logística mediante la cual se realiza el proceso para proveer a una empresa, de todo el material necesario para su funcionamiento. Su concepto es sinónimo de provisión o suministro, en cuanto se trate de proveer de forma específica de alimentos, comestibles o víveres. Puede tomar el nombre de Avituallamiento.

(Garro, 2008) La finalidad del abastecimiento es la de garantizar el flujo de materiales, suministros y servicios que la empresa requiere para su óptimo desenvolvimiento y desarrollo. De igual forma, la de facilitar la satisfacción de necesidades y/o requerimientos de diversas áreas de trabajo.

De acuerdo a los dos primeros párrafos, el abastecimiento es llamado de distintas formas, por ejemplo, “suministrar”, “facilitar”, entre otros, y no es más que la actividad de poder hacer llegar, por de alguna manera decirlo, todo aquel producto que se necesite para poder llevar a cabo cualquier función, pero no sólo eso, si no que el detalle está en hacer todo esto en la magnitud, oportunidad y calidad deseados, es decir, no sólo se debe preocupar por poner a disposición los elementos, si no que tengan las características ya mencionadas, para que sea no sólo eficiente si no también eficaz.

El propósito de lograr un óptimo abastecimiento de materia prima hacia la planta procesadora del producto, es básicamente que allí es donde se inicia el proceso logístico de nuestra investigación, por lo cual, si se generan problemas, dificultades o demoras, retrasará todo el proceso ya que todo es una cadena de actividades las cuales se deben realizar en tiempos determinados para que el cliente reciba el producto sin complicaciones.

- CALIDAD

(Debitoor, sf) El seguimiento detallado de los procesos dentro de una empresa para mejorar la calidad del producto y/o servicio. El control de calidad consiste en la implantación de programas, mecanismos, herramientas y/o técnicas en una empresa para la mejora de la calidad de sus productos, servicios y productividad.

(Debitoor, sf) Establecer un control de calidad busca ofrecer y satisfacer a los clientes al máximo y conseguir los objetivos de las empresas. Para ello, el control de calidad suele aplicarse a todos los procesos de la empresa.

(Debitoor, sf) En primer lugar, se obtiene la información necesaria acerca de los estándares de calidad que el mercado espera y, desde ahí, se controla cada proceso hasta la obtención del producto/servicio, incluyendo servicios posteriores como la distribución.

Ventajas de establecer procesos de control de calidad

- Muestra el orden, la importancia y la interrelación de los distintos procesos de la empresa.
- Se realiza un seguimiento más detallado de las operaciones.
- Se detectan los problemas antes y se corrigen más fácilmente.

(Pulido, 2014) Este proceso administrativo consiste en las siguientes etapas:

- Evaluar el desempeño del proceso
- Comparar el desempeño actual con las metas de calidad (real frente a estándar)
- Actuar sobre la diferencia.

- CONTROL DE LA CALIDAD EN J & L AGROEXPORTACIONES

El control de la calidad en J & L Agroexportaciones SAC eempieza en la etapa de la pre cosecha en donde existe una supervisión constante de un asesor externo y una supervisora de calidad, la segunda etapa es la cosecha en donde se realiza un proceso de selección de la materia prima a simple vista con las características optimas en tamaño, color y estado, una vez realizado este control se lleva a cabo la estiba de la materia prima en donde también existe una supervisión constante al momento de la ejecución ya que en muchas ocasiones se suele lastimar la fruta.

El reefer que transporta la materia prima del fundo a la planta es precintado y supervisado antes de dirigirse a la planta por personal se SENASA (Servicio Nacional de Sanidad Agraria) ellos confirman la inocuidad y calidad del producto a trasladarse.

La empresa cuenta desde su creación con la certificación Global Gap la cual se renueva anualmente.

Es conveniente que todas las empresas cuenten con un control de calidad en su proceso de abastecimiento ya que ayuda a optimizarlo y reducir errores, en este caso para que la materia prima llegue en buen estado a la planta.

En función a esta teoría, el trabajo de investigación tocará este punto en el sentido de analizar si existe la ejecución de un control de calidad ya que es relevante el estado de la fruta enviada de fundo a planta. En los párrafos anteriores se plasma exactamente lo que es el control de calidad, pero se tiene que resaltar su importancia en el proceso logístico y es que depende mucho porque la eficacia de éste se verá reflejado el producto final.

- RECEPCION DE LA MATERIA PRIMA

La materia prima y otros ingredientes tienen que ser inspeccionados y segregados o de otra manera manejados como sea necesario para asegurarse que estén limpios y adecuados para que sean procesados como alimentos y tienen que ser almacenados bajo condiciones que los protejan contra la contaminación para minimizar su deterioro.

(Martinez, 2013) La forma como se realice la recepción de los diversos géneros, dependerá de las políticas de los establecimientos, a través de las cuales se debe tratar de conservar los productos en buen estado, lo que permitirá mantener las ventajas económicas, nutritivas y de sanidad obtenidas por el área de compras. La recepción se puede definir como el proceso que asegura que los productos que despacharon los proveedores sean realmente los que ordenó el área de compras.

(Martinez, 2013) Por lo tanto, de la manera como se realice esta actividad depende de que conserven o no las ventajas económicas, nutritivas y sanitarias obtenidas por un área de compras eficiente y efectiva. El proceso de recibo consiste en

- Verificar la calidad, el tamaño y la cantidad de los productos que estén acordes con las especificaciones
- Verificar que el precio de la factura se ajuste al acordado
- Aceptar o rechazar los productos según lo que arrojen lo indicado anteriormente.
- Registrar de manera exacta las cantidades y tipos de productos que se reciben diariamente o cada vez que se reciban
- Trasladar los productos rápido y adecuadamente a los lugares apropiados de almacén, producción o servicio.

Elementos del proceso de recepción

- Personal competente
- Procedimiento de seguridad
- Supervisión adecuada
- Programación de días y horas de recibo

Por ello el estado de los pedidos a su recepción, es un punto muy relevante dentro del proceso de abastecimiento ya que de esto dependerá la calidad final del producto a exportar; tendrán que llegar en un estado óptimo para su procesamiento ya que cualquier descarte dentro de los pedidos afectaría a la empresa y al resto de procesos generando inconvenientes que involucren mayores gastos a la empresa.

EL ESTADO DE LA MATERIA PRIMA EN LA EMPRESA J & L AGROEXPORTACIONES

Tomaremos este punto desde que la materia prima sale del fundo en reefers de una empresa que nos brinda el servicio de transporte (tercerización). La fruta es apilada en el mismo fundo, como segundo paso se estiba al reefer, todo esto bajo la supervisión de personal de calidad como se menciona anteriormente y por ultimo sale con destino a la planta, en este caso Torreblanca – Chancay.

La materia prima es recibida por personal de la misma planta y por personal de calidad de la empresa (J &L Agro exportaciones) se desprecinta por personal de SENASA y los cuales supervisan la inocuidad de los productos, en este caso como el indicador lo menciona nos damos cuenta del estado de la materia prima a su recepción los cuales tienen que ser analizados para saber si son favorables o negativos.

PRODUCCIÓN

(Luque, 2006) La producción es la actividad a través de la cual los seres humanos actuamos sobre la naturaleza, modificándola para adaptarla a nuestras necesidades, o lo que es lo mismo, el proceso mediante el cual se transforman materiales a productos o se realiza un servicio.

(Luque, 2006) El termino producción procede del latín producere, que significa “salir, hacer, producir”. La economía se sostiene sobre el sistema productivo de las sociedades, que será el encargado de crear bienes y servicios, es decir productos, para el consumo de sus ciudadanos.

(Revista Enfasis Logistica, 2011) La gestión de la producción se ha convertido en un arma fundamental para la mejora de la competitividad en las que se haya inmersas la mayoría de las empresas.

Es por ello, que la producción es una de las fases vitales en el proceso logístico y como se muestra en la última cita, es también vital para la mejora de la competitividad, y es que depende mucho de cómo se desarrolle esta etapa para saber si el fin que en este caso es la exportación será óptimo.

La situación en la que el proceso productivo de una empresa se encuentra es importante para determinar cómo se desarrollará en las siguientes etapas del proceso logístico, definiendo así los problemas que pueda tener dentro de su proceso. Si la empresa presenta un estado de producción óptimo tendrá un producto terminado apto para su distribución física, de lo contrario, el producto no cumplirá con las exigencias ni especificaciones necesarias que se debieron tener en cuenta dentro del proceso de producción del mismo.

- **CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN**

(Universidad Nacional Abierta y a Distancia, sf). La capacidad de producción de una empresa está definida por el máximo nivel de actividad productiva que puede lograr con una infraestructura productiva determinada. Esto implica que la capacidad de producción está influenciada por los diversos elementos del sistema productivo, entre los que se puede mencionar: la maquinaria y equipos, la capacidad y habilidad del talento humano, el suministro de materias primas y materiales, las fuentes de energía disponibles, las instalaciones físicas del sistema productivo entre otros factores.

(Universidad Nacional Abierta y a Distancia, sf) La planificación de la capacidad productiva de una organización define las condiciones de operación del sistema productivo, es decir, realiza la planeación de los recursos y las herramientas que la empresa utiliza para fabricar los productos y prestar los servicios que ofrece a sus clientes y consumidores y a la sociedad en general. En este sentido, define la capacidad del sistema productivo que mantiene en funcionamiento la organización y la capacidad que está ociosa y sin utilización.

(Universidad Nacional Abierta y a Distancia, sf) La planeación de la capacidad productiva está conformada por cuatro etapas que corresponden a: Pronósticos de la demanda, que constituye la base de la planificación de la capacidad de producción; Capacidad del sector, que define el potencial productivo del sector y la capacidad de respuesta a las demandas del mercado y la sociedad; Capacidad empresarial, que establece el potencial productivo de la empresa, y Opciones potenciales, que determina las alternativas que dispone la organización para la planificación de la capacidad de producción.

En síntesis, la capacidad productiva de una empresa es todo lo que puede dar, el nivel máximo, productivamente hablando, y todo esto muy influenciado por todos los elementos que posee. Es por ello que el nivel de producción de una empresa es muy importante porque se desea tener capacidad suficiente para proveer en tiempo y en cantidad para satisfacer la demanda del producto en el mercado destino.

La capacidad de producción utilizada debería ir en forma proporcional con la capacidad máxima de producción, ya que no debe haber porcentaje de pérdida o descarte, al menos no más, de la óptima.

CAPACIDAD MÁXIMA DE PRODUCCIÓN EN J & L AGROEXPORTACIONES

La empresa J& L Agro exportaciones cuenta con una planificación anual del número de contenedores, es decir planifican de acuerdo a la capacidad máxima de producción de materia prima (uva red globe) una cantidad proyectada de envíos

Como se sabe la capacidad máxima de producción es el máximo volumen que puede producir la planta a raíz de lo enviado del fundo. En este caso la procesadora Torre Blanca tenía un número mínimo de jabs para empezar el procesamiento y es que si eran menos de 700 no se aceptaban. El porcentaje exportable variaba entre 95 y 98% y el nacional el resto de ello, esto significa que la planta produjo materia prima de calidad y con las características necesarias para la exportación.

- EQUIPOS

(Lockyer, 2005) La compra de cualquier pieza de equipo que invariablemente debe justificarse sobre bases económicas y costos recuperables en el precio de venta de las mercaderías fabricadas o de los servicios ofrecidos.

(Lockyer, 2005) Son los recursos materiales que se emplean en los procesos en un lugar concreto donde se fabrica un artículo.

(Lockyer, 2005) Factores que determinan la adquisición de equipos:

- El proveedor
- Precio
- Dimensiones (distribución de planta)
- Capacidad
- Flexibilidad:
 - Mano de obra necesaria
 - Costo de mantenimiento
 - Consumo de energía eléctrica
- Infraestructura necesaria
- Equipos auxiliares
- Fletes y seguros
- Instalación y puesta en marcha
- Existencia de repuestos y puntos de reparación

Los equipos utilizados en la etapa de producción de J & L Agro Exportaciones, principalmente son las bandas corredizas, las cuales se encargaban de movilizar las jabas de materia prima, ya que el resto del proceso productivo es básicamente manual, como el maquillaje de los racimos y el empaquetamiento de éstos.

- **CONTROL DE CALIDAD**

(Sacristán, 2003) Se extiende a todas las funciones de la empresa el eslogan de “calidad es tarea de todos”, convirtiendo así a la calidad en el eje prioritario en la empresa. Los equipos de producción se renuevan y crecen de acuerdo con las necesidades de producir con calidad.

(Sacristán, 2003) En esta etapa se comienza a establecer, como paso previo al proyecto y como forma científica de trazar la imagen del nuevo equipo de producción con calidad establecida, para lo que se diseñan métodos de control de calidad de equipos de producción, así como se eleva el grado tecnológico de los mismos. Producir al mínimo coste con la máxima calidad es lo mismo que obtener la máxima productividad.

La calidad dentro del proceso productivo es un aspecto vital para lograr una buena productividad, reduciendo costos y maximizando la calidad del producto final. Es así que debemos tener en cuenta que los costos de calidad en el proceso productivo tienen que ser acordes al sistema de control que utilicen, siempre y cuando no excedan el límite establecido.

CONTROL DE CALIDAD EN J & L AGROEXPORTACIONES

Este punto es desarrollado básicamente por una supervisora de calidad, la cual se encuentra permanentemente en planta durante toda la campaña, sus funciones se enfocan en la supervisión de la calidad de la fruta, desde la llegada de la materia prima a planta hasta la estiba del contenedor. Esto no incurre en gastos extras a la empresa ya que la persona encargada es fija, trabaja durante todo el año en la empresa.

DISTRIBUCION FISICA

(Dvoskin, 2004) Cuando hablamos de distribución física, nos referimos a las actividades necesarias para que el producto llegue en tiempo y en forma a las manos de los consumidores.

(Atlantic International University , sf). Es la parte de la logística que hace referencia al movimiento externo de los productos desde el vendedor hasta el cliente o comprador. Se considerará en adelante que logística y distribución física son términos equivalentes y que abarcan aquel conjunto de operaciones llevadas a cabo para que el producto recorra el camino que dista desde su punto de producción hasta el consumo. Los canales de distribución son los que posibilitan el desarrollo de estas actividades.

(Manene, 2012). La Distribución Física es el término empleado para describir las actividades relativas al movimiento de la cantidad correcta de los productos adecuados al lugar preciso en el momento exacto. La calidad del servicio, intrínseca a las operaciones de distribución, es fundamental desde el punto de vista estratégico, pues constituye para la empresa una importante ventaja competitiva que lleve a los clientes a su elección, aunque el producto sea muy similar o incluso inferior al de sus competidores.

Se plantea en las citas antes hechas, que la distribución física es la última etapa del proceso logístico por lo cual es la etapa en donde como su mismo nombre lo dice, se distribuyen los productos a su destino final. Hay una controversia entre varios autores acerca del concepto de logística y distribución física, como se ve en la segunda cita, el autor nos dice que se debe considerar que ambos son términos equivalentes, pero por otro lado otros autores dicen que la D.F está dentro de la logística o que son distintas. Lo cierto es que, siendo la etapa final, es una de las más importantes, ya que depende de ella que los productos finales lleguen a su destino en las condiciones más óptimas y que el comprador quede satisfecho.

Así como el punto de arriba, éste también estará basado en la última etapa del proceso logístico que es la distribución física, pero al contrario de lo que hemos hablado párrafos arriba, este estado de la función distribución, abarcará todo el proceso, es decir las tres etapas, y se analizará la función, tal y como está escrita, de la distribución.

- **TRANSPORTE DE LA DISTRIBUCION**

(Rivera, Delgado, & Mendoza, Eumed.net, 2013). Hablaremos del transporte de mercancías como la principal actividad encaminada a trasladar los productos desde un punto de origen hasta un lugar de destino; Mencionaremos que la función del transporte, se ocupa de todas las actividades relacionadas directa e indirectamente con la necesidad de situar los productos en los puntos de destino correspondientes, de acuerdo a algunos factores como: la seguridad, la rapidez y el coste, no olvidando la calidad del servicio, los seguros que maneja la empresa transportista, la entrega de la mercancía etc. Con la mejora constante de los transportes, los costes de los productos de mercados distantes pueden competir con los de otros productores que venden el mismo mercado. Además de favorecer la competencia directa, el transporte de bajo coste también estimula una forma indirecta de competencia directa; el transporte de bajo coste también estimula una forma indirecta de competencia poniendo a disposición de un mercado productos que normalmente no podrían soportar los costes de transporte. Al utilizar un medio de transporte barato también contribuye a la reducción de los precios de los artículos e insumos, es así porque no solo se genera un aumento de la competencia en los mercados, sino también porque el transporte va junto con los costes de producción, su venta y otros costes de distribución que conforman el costo total del producto final. Mientras tanto para la mayoría de las empresas, el transporte es un componente significativo para el proceso logístico.

(Rivera, Delgado, & Mendoza, Eumed.net, 2013) El sistema de transporte está compuesto físicamente por las redes a través de las cuales se traslada la carga y por el equipo utilizado en su transporte; El usuario del transporte tiene a su disposición una amplia gama de servicios, centrados a los cuatro medios básicos de transporte como lo es el aéreo, marítimo, terrestre (Ferrocarril y Carretero) desde utilizar solo uno de ellos a utilizar la combinación de varios. El transporte de mercancías es una función de extrema importancia dentro del mundo de distribución, ya que están involucrados factores básicos aparte de los ya mencionados tales como la calidad del servicio que se le brinda al cliente, costos añadidos al producto de difícil recuperación. Una correcta gestión del transporte desde el punto de vista logístico, obliga a que el responsable esté involucrado no sólo de las tareas del día al día, sino que sea parte de los planes estratégicos y tácticos de la empresa, para adaptar sus necesidades a medio y largo plazo que la empresa necesite.

De modo que, el transporte se convierte en no sólo la etapa importante final si no también involucra estar pendiente de las tareas del día a día. Podemos inferir que los costos de transporte son todos aquellos que se aplican para poder trasladar las mercancías a su punto de venta final, y ojo, como se encuentra plasmado en la cita, hay que buscar un transporte accesible y de costo bajo, en el caso de la empresa sobre la cual estamos realizando esta investigación, se utilizó el medio marítimo por la distancia, pero también pensaron en los costos, ya que como se sabe el medio marítimo es mucho más barato que el medio aéreo por ejemplo, en cuanto a plazos, si toma mucho más tiempo pero por una cuestión de presupuesto y también de comodidad, utilizan el antes ya mencionado.

(Manene, 2012). Para que pueda realizarse la venta es preciso que el establecimiento distribuidor esté establecido y el producto se encuentre a disposición del comprador para su adquisición. El transporte desde el punto de origen al de destino, contribuye a hacer posibles estos objetivos. Hay muchas formas distintas de mover físicamente un producto de un lugar a otro, pero en la mayoría de los casos las modalidades de transporte se concretan en las siguientes:

(Manene, 2012). El ferrocarril. - Hace más de un siglo gozaba de un casi monopolio en los transportes rápidos y masivos por vía terrestre, y hoy día sigue siendo muy importante para distancias medias y grandes, pese al avance singular de los transportes por carretera y marítimo. La gama de servicios que ofrece es amplísima, yendo desde pequeños paquetes de pocos kilos hasta un tren completo de mercancías. Es prácticamente insensible a las variaciones climáticas, con lo que el ferrocarril reúne una destacada regularidad junto a una gran seguridad de explotación, prestándose al transporte de todo tipo de mercancías mediante el empleo de vagones especialmente preparados con vistas a las peculiaridades de determinados envíos. El mayor inconveniente es que tiene una gran desventaja por el hecho de estar ligado a su propia infraestructura, de tal forma que solo puede atraer el tráfico de las zonas que atraviesa por medio de transportes de cercanías, lo que supone un transbordo y pérdida de tiempo.

(Manene, 2012). La carretera. - Durante prácticamente 75 años fue un medio de transporte complementario, pero a partir del desarrollo de los vehículos automóviles de gran capacidad y el incremento mundial de las redes de autopistas y carreteras, ha ido tomando un auge considerable.

El transporte por carretera es el complemento indispensable para los transportes ejecutados por otros medios que no tienen acceso directo al interior de las empresas, con lo que actualmente realizan además la casi totalidad de los servicios de transporte no masivos a corta y media distancia por medio de camiones y furgonetas.

La mayor ventaja consiste en su flexibilidad y disponibilidad, que le permite realizar la entrega de puerta a puerta en todos los casos de transporte terrestre, debido al desarrollo de las carreteras que forman una red de comunicación perfectamente extendida, junto a la posibilidad de agrupar en un mismo vehículo envíos de diferente procedencia o destino, siempre que se trate de puntos de reparto situados en un mismo recorrido o circuito establecido.

(Manene, 2012). La navegación fluvial. - Solo es factible cuando existan cursos fluviales o ríos con el suficiente caudal que permita la navegación de barcazas, gabarras u otros barcos preparados para la realización del transporte fluvial. Suele ser interesante sobre todo para el transporte masivo de mercancías muy pesadas, o en aquellas otras donde la rapidez del envío no tenga importancia, La lentitud del transporte fluvial se compensa por su bajo precio, habiéndose mejorado hoy en día por la técnica de convoyes de barcazas que llevan millones de toneladas en las grandes vías navegables.

(Manene, 2012). La navegación marítima. -Este sistema de transporte ofrece grandes posibilidades, tanto en lo referente a la naturaleza de las mercancías como al tonelaje a transportar. Necesita siempre, o casi siempre, complementarse por recorridos de aproximación atendidos por medios de transporte terrestre (ferrocarril y carreteras), lo que supone problemas de coordinación y almacenamiento en puertos, especialmente cuando se trate de cargas completas en unidades navales especiales acondicionadas para el transporte de minerales, petróleos, productos inflamables, cereales, etc. Es especialmente utilizado este sistema de transporte marítimo, entre puertos costeros y en transportes intercontinentales, a pesar de las crecientes facilidades que ofrece la aviación.

En los últimos tiempos se está tratando de innovar en la construcción de barcos que disminuyan drásticamente el consumo de combustibles utilizando energías solares e incluso eólicas. A resaltar la incorporación de la técnica de los contenedores que ha incrementado considerablemente el transporte marítimo, así como en ferrocarril y carretera.

(Manene, 2012). La navegación aérea. Los transportes de mercancías por aire, limitados en un principio a pequeños paquetes, se han desarrollado enormemente, sobre todo a partir de la creación de líneas regulares de carga aérea atendidas por aviones de carga perfectamente preparados. Normalmente, este sistema aéreo se utiliza especialmente para cargas de gran valor, tonelajes reducidos y que necesitan una gran rapidez de transporte, además de necesitar una garantía de seguridad en su entrega, sobre todo cuando se emplee en mercancías frágiles y delicadas. En este contexto, también está tomando importancia la utilización de helicópteros preparados para el transporte de mercancías.

Últimamente, se están diseñando aviones de carga que permitan mayores tonelajes e incluso estudiándose la posibilidad de un resurgimiento de los dirigibles y autogiros.

TRANSPORTE DE LA DISTRIBUCION EN J & L AGROEXPORTACIONES

El transporte en la etapa final, distribución, se basa en el transporte del producto terminado desde la planta hacia el puerto, ya que se aplica el incoterm FOB. Esta etapa es dirigida por un operador logístico por lo cual, cualquier inconveniente es asumido por éste.

c) Hipótesis

Hi:

Los factores problemáticos de las etapas del proceso logístico para la exportación de uva Red Globe al mercado chino por la empresa J&L Agro exportaciones SAC campaña 2015 son la inadecuada recepción de los pedidos, la capacidad de producción y los excesivos costos de exportación.

Ho: No existen factores problemáticos en las etapas del proceso logístico para la exportación de uva Red Globe al mercado chino por la empresa J&L Agro exportaciones SAC campaña 2015

Ha1:

Los factores problemáticos de las etapas del proceso logístico para la exportación de uva Red Globe al mercado chino por la empresa J&L Agro exportaciones SAC campaña 2015 son el estado de recepción de los pedidos y la capacidad máxima de producción.

CAPITULO 3. METODOLOGIA

1.1. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ITEMS	INSTRUMENTO
FACTORES PROBLEMÁTICOS DE LAS ETAPAS DEL PROCESO LOGISTICO PARA LA EXPORTACIÓN FOB DE LA UVA RED GLOBE AL MERCADO CHINO DE LA EMPRESA J & L AGROEXPORTACIONES	Son aquellos que alteran las etapas del proceso logístico, impidiendo su óptimo desarrollo y la eficacia de éste, generando pérdidas en la empresa en todos los aspectos.	(Malisani, 1999) Las etapas del proceso logístico son: aprovisionamiento, producción y distribución física.	APROVISIONAMIENTO	CALIDAD	ENTREVISTA
				ESTADO DE LA MATERIA PRIMA A SU RECEPCION	
			PRODUCCIÓN	CAPACIDAD MÁXIMA DE PRODUCCIÓN	
				EQUIPOS	
				CONTROL DE CALIDAD	
			DISTRIBUCIÓN FÍSICA	TRANSPORTE DE DISTRIBUCIÓN	

1.2. Diseño de investigación

Según su fin: Básica

Según su nivel de alcance o profundidad del conocimiento: Descriptiva

Diseño de Investigación: No experimental, Descriptivo, Transversal

1.3. Unidad de estudio

Empresa J&L Agro exportaciones SAC

1.4. Población

Empresa J&L Agro exportaciones SAC

1.5. Muestra (muestreo o selección)

Empresa J&L Agro exportaciones SAC

1.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

Se utilizó como técnica la Entrevista y como instrumento el cuestionario abierto (ficha de entrevista), para poder realizar el estudio de la empresa J&L Agro exportaciones SAC, la cual consistirá en catorce (14) preguntas para cada experto, debidamente validadas. Así mismo se utilizó un Análisis Bibliográfico- Ficha bibliográfica en donde se recopilan las bases teóricas de la presente investigación.

1.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

Para proceder al análisis de los datos obtenidos en la Entrevista – Cuestionario Abierto, se elaborará una tabla en la cual se calificará las respuestas de los tres expertos como buena o mala, a partir de ello se compararán las respuestas dadas, pudiendo así analizar los resultados. En cuanto al análisis bibliográfico – ficha bibliográfica tomaremos estas fuentes del marco teórico como referencias bibliográficas para la investigación.

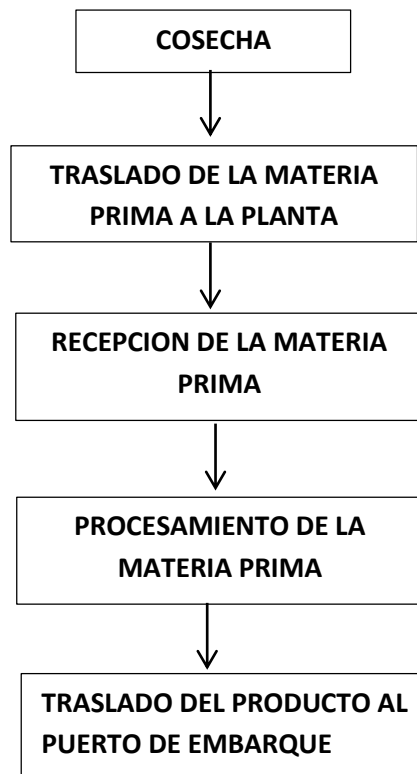
CAPITULO 4. RESULTADOS

OE1: Identificar las etapas del proceso logístico para la exportación FOB de la Uva Red Globe al mercado Chino por la empresa J&L Agro exportaciones SAC, periodo 2015.

R1:

Las etapas del proceso logístico para la exportación FOB de la Uva Red Globe al mercado Chino por la empresa J&L Agro exportaciones SAC, periodo 2015 son:

- Aprovisionamiento
- Producción
- Distribución Física



O2: Analizar los factores problemáticos de las etapas del proceso logístico para la exportación FOB de la Uva Red Globe al mercado Chino por la empresa J&L Agro exportaciones SAC, periodo 2015.

R2:

En la etapa de APROVISIONAMIENTO, se encuentra el factor problemático, estado de los pedidos a su recepción, ya que no fue el óptimo. Todo problema en el campo repercute a su vez en la planta y esto se ve reflejado en este caso, ya que el estado en el que llegan los pedidos de materia prima no son los aptos, como por ejemplo, las jabas con barro, que se generan por factores climáticos y descuido del personal, la falta de conocimiento para la estiba del reefer que provocó jabas mojadas, por otro lado durante el transporte existieron jabas caídas debido a un traslado sin cuidado, afectando al resto de la materia prima ocasionando por ejemplo bayas rotas.

En la etapa de PRODUCCIÓN se tiene como factor problemático a la capacidad máxima de producción; se entiende como capacidad máxima, el más alto volumen que se podría producir. J&L Agro exportaciones cuenta con un proyectado de contenedores para todas las campañas anuales, en la del 2015 no se pudo llegar a lo planificado ya que no se llegó a producir el volumen deseado debido a que los parrones se vieron afectados por factores climáticos (lluvias), también las hectáreas no rindieron según lo proyectado debido a la cuarentena de aplicaciones, ocasionando así, como se mencionó en un principio que la máxima capacidad de producción no fue la óptima y a su vez no estuvo acorde con los gastos realizados, ya que se invirtió para volúmenes más altos, teniendo un desfase de dinero.

En la etapa de DISTRIBUCIÓN FÍSICA, no se encontró ningún factor problemático ya que toda esta etapa es dirigida por un operador logístico, el cual hace todas las gestiones necesarias para llevar a cabo la etapa final sin ningún problema.

OE3: Proponer un plan de mejora para los factores problemáticos de las etapas del proceso logístico para la exportación FOB de la Uva Red Globe al mercado Chino por la empresa J&L

R3: Elaborar un plan de mejora para los factores problemáticos de las etapas del proceso logístico para la exportación FOB de la Uva Red Globe al mercado Chino por la empresa J&L.

PLAN DE MEJORAMIENTO

1. IDENTIFICAR LA ETAPA DE MEJORA

Tabla 1. Identificación de la etapa de mejora

FORTALEZAS	DEBILIDADES	ETAPA DE MEJORA
<p>-La empresa J&L Agro exportaciones SAC cuenta con fondos propios, de donde se cosecha para el posterior envío a la planta.</p> <p>-La empresa J&L Agro exportaciones SAC trabaja con personal capacitado para realizar la labor de cosecha.</p>	<p>- La distancia entre el fundo Oro Verde, propiedad de J&L Agro exportaciones SAC y la planta era amplia</p> <p>-J&L Agro exportaciones SAC no cuenta con un transporte propio, de esta manera, tercerizan el servicio.</p>	<p>Aprovisionamiento</p>

<p>-La empresa J&L Agro exportaciones SAC trabaja con uno de los packing más reconocidos a nivel nacional, que es TorreBlanca.</p> <p>-La planta cuenta con personal capacitado para ejecutar las labores de producción.</p>	<p>-La planta establece cantidades mínimas para empezar el trabajo de producción.</p> <p>-Supervisión estricta de las características de la fruta por parte del personal de calidad de la planta.</p>	<p>Producción</p>
--	---	-------------------

Fuente: *Elaboración propia.*

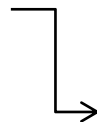
2. DETECTAR LAS PRINCIPALES CAUSAS DEL PROBLEMA

- Aprovisionamiento
- Producción

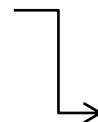
APROVISIONAMIENTO
ESTADO DE LOS PEDIDOS A SU
RECEPCIÓN



Inadecuada manipulación al momento de la estiba de la materia prima en el fondo.



Traslado deficiente de la materia prima hacia la planta.



Desconocimiento de la manipulación de los reefers (frio)

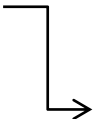
PRODUCCIÓN
CAPACIDAD MÁXIMA DE
PRODUCCIÓN



Poca rendición de los parrones



Factores climáticos que afectan la materia prima, y esto a su vez a la cosecha.



Incumplimiento del cronograma establecido de aplicaciones

3. FORMULACIÓN DEL OBJETIVO

- 3.1. Lograr que el estado de los pedidos a su recepción en la planta sean óptimos y correctos para la próxima campaña (periodo 12 meses).

- 3.2. Alcanzar la capacidad máxima producción en la planta en un periodo de tiempo de 12 meses.

Tabla 2. Formulación Objetivo 1

ETAPA DE MEJORA N° 1 : Aprovechamiento	
Descripción del problema	Estado de los pedidos a su recepción
Causas que provocan el problema	<ul style="list-style-type: none"> - Inadecuada manipulación al momento de la estiba de la materia prima en el fundo. - Traslado deficiente de la materia prima hacia la planta. - Desconocimiento de la manipulación de los reefers (frio)
Objetivo a conseguir	Lograr que el estado de los pedidos a su recepción en la planta sean óptimos y correctos para la próxima campaña (periodo 12 meses).
Acciones de mejora	<ul style="list-style-type: none"> -Capacitar al personal sobre el procedimiento de la estiba. -Cambiar el proveedor del servicio de transporte. -Supervisar todo el proceso de carga-traslado del fundo a la planta
Beneficios esperados	<ul style="list-style-type: none"> -Conocimiento más amplio de los métodos más eficientes de la estiba, de esta manera evitar inconveniente y ahorrar tiempo. -Mejor calidad del servicio de transporte. -Estar al tanto de cualquier percance que se haya podido suscitar y tomar acciones rápidas.

Fuente: *Elaboración Propia.*

Tabla 3. Elaboración del Objetivo 2.

ETAPA DE MEJORA N° 2 : Producción	
Descripción del problema	Capacidad máxima de producción
Causas que provocan el problema	<ul style="list-style-type: none"> - Poca rendición de los parrones - Factores climáticos que afectan la materia prima, y esto a su vez a la cosecha. - Incumplimiento del cronograma de establecido de aplicaciones
Objetivo a conseguir	Alcanzar la capacidad máxima producción en la planta en un periodo de tiempo de 12 meses.
Acciones de mejora	<ul style="list-style-type: none"> -Realizar actividades de mejoramiento de los parrones (tierras) con expertos. -Coordinación con todas las áreas involucradas para el debido cumplimiento del cronograma.
Beneficios esperados	<ul style="list-style-type: none"> -Obtener un mejor rendimiento de las tierras. -Cumplir con todo el cronograma establecido, en los plazos correctos para que así no hayan contratiempos.

Fuente: *Elaboración Propia.*

4. PLANIFICACIÓN

4.1. DIFICULTAD DE LA IMPLANTACIÓN

Tabla 4. Dificultad de la implantación en Aprovisionamiento

APROVISIONAMIENTO	DIFICULTAD			
	MUCHA	BASTANTE	POCA	NINGUNA
Capacitar al personal sobre el procedimiento de la estiba.				X
Cambiar el proveedor del servicio de transporte.			X	
Supervisar todo el proceso de carga-traslado del fundo a la planta.			X	

Fuente: *Elaboración Propia.*

Tabla 5. Dificultad de la implantación en Producción

PRODUCCIÓN	DIFICULTAD			
	MUCHA	BASTANTE	POCA	NINGUNA
Realizar actividades de mejoramiento de los parrones (tierras) con expertos.				X
Coordinación con todas las áreas involucradas para el debido cumplimiento del cronograma.				X

Fuente: *Elaboración propia.*

4.2. PLAZO DE IMPLANTACIÓN

Tabla 6. Plazo de implantación en Aprovisionamiento

APROVISIONAMIENTO	PLAZO			
	LARGO	MEDIO	CORTO	INMEDIATO
Capacitar al personal sobre el procedimiento de la estiba.			X	
Cambiar el proveedor del servicio de transporte.		X		
Supervisar todo el proceso de carga-traslado del fundo a la planta.		X		

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 7. Plazo de implantación en Producción

PRODUCCIÓN	PLAZO			
	LARGO	MEDIO	CORTO	INMEDIATO
Realizar actividades de mejoramiento de los parrones (tierras) con expertos.	X			
Coordinación con todas las áreas involucradas para el debido cumplimiento del cronograma.		X		

Fuente: *Elaboración Propia.*

4.3. IMPACTO EN LA ORGANIZACIÓN

Tabla 8. Impacto en la organización - Aprovevisionamiento

APROVISIONAMIENTO	IMPACTO			
	NINGUNO	POCO	BASTANTE	MUCHO
Capacitar al personal sobre el procedimiento de la estiba.				X
Cambiar el proveedor del servicio de transporte.				X
Supervisar todo el proceso de carga-traslado del fundo a la planta.				X

Fuente: *Elaboración Propia.*

Tabla 9. Impacto en la organización - Producción

PRODUCCIÓN	IMPACTO			
	NINGUNO	POCO	BASTANTE	MUCHO
Realizar actividades de mejoramiento de los parrones (tierras) con expertos.				X
Coordinación con todas las áreas involucradas para el debido cumplimiento del cronograma			X	

Fuente: *Elaboración Propia.*

5. SEGUIMIENTO

Tabla 10. Seguimiento

PLAN DE MEJORA						
Acciones de mejora	Tareas	Responsable de Tarea	Tiempos (inicio-final)	Recursos necesarios	Financiación	Responsable seguimiento
1.1. Capacitar al personal sobre el procedimiento de la estiba.	-Charlas informativas -Prácticas -Evaluaciones constantes	Jefe de Campo	1 vez a la semana por 3 meses. (AGOSTO 2016 – OCTUBRE 2016)	-Sala de reuniones -Laptop -Proyector -Separatas (Documentación necesaria)	-Propia - s/.2,500	Jefe de Campo
1.2. Cambiar el proveedor del servicio de transporte.	-Licitaciones -Contrataciones -Cotizaciones	-Asistente de Gerencia	1 mes (OCTUBRE 2016)	-Laptop -Internet -Información -Telefonía -Base de datos	-Propia	-Asistente de Gerencia
1.3. Supervisar todo el proceso de carga-traslado del fundo a la planta	-Monitorear las actividades -Verificar la correcta manipulación de la materia prima en el transporte.	-Personal Nuevo (Supervisor de operaciones)	La duración de la campaña. 1 mes – 1 y medio NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 2016	-Laptop -Celular -Internet	-Propia s/.1,800	-Personal Nuevo (Supervisor de operaciones)

1.4. Realizar actividades de mejoramiento de los parrones (tierras) con expertos.	-Aplicación de productos agrícolas. -Seguimiento semana a semana -Realizar informes de los avances	Asesor Externo	-10 meses ENERO-OCTUBRE 2016	-Laptop -Productos Agrícolas -Teléfonos	-Propia - s/.5,500	Asesor Externo
1.4. Coordinación con todas las áreas involucradas para el debido cumplimiento del cronograma	-Charlas de información -Elaboración del cronograma en conjunto	-Asistente de Gerencia -Gerente General -Gerente de campo -Jefe de Campo	-10 meses 1 reunión mensual	-Laptop -Sala de reuniones -Material informativo -proyector	-Propia s/.800	-Asistente de Gerencia -Gerente General -Gerente de campo -Jefe de Campo

Fuente: *Elaboración Propia.*

CAPITULO 5. DISCUSIÓN

O1: Identificar las etapas del proceso logístico para la exportación FOB de la Uva Red Globe al mercado Chino por la empresa J&L Agro exportaciones SAC, periodo 2015.

R1:

Las etapas del proceso logístico para la exportación FOB de la Uva Red Globe al mercado Chino por la empresa J&L Agro exportaciones SAC, periodo 2015 son:

- Aprovisionamiento
- Producción
- Distribución Física

D1:

(Garro, 2008) Abastecimiento o aprovisionamiento como también se le llama, es la función logística mediante la cual se realiza el proceso para proveer a una empresa, de todo el material necesario para su funcionamiento. Según nuestra investigación la primera etapa del proceso logístico es la etapa del aprovisionamiento, en donde como su mismo nombre lo dice se abastece o aprovisiona de la materia prima necesaria para la producción de sus productos. En este caso, hace énfasis en el abastecimiento de la fruta que se da del fundo hacia la planta de procesamiento, de esta misma, esta etapa es primordial para el proceso ya que depende de la calidad, tiempo y estado en el que llega la fruta a la planta de producción para continuar con un proceso óptimo. La segunda etapa del proceso, según (Luque, 2006) La producción es la actividad a través de la cual los seres humanos actuamos sobre la naturaleza, modificándola para adaptarla a nuestras necesidades, o lo que es lo mismo, el proceso mediante el cual se transforman materiales a productos o se realiza un servicio, esta etapa del proceso es aquella donde se transforma la materia prima en el producto final, que se va a distribuir a los clientes. Finalmente la tercera etapa del proceso logístico es la etapa de distribución física. (Atlantic International University, sf). Es la parte de la logística que hace referencia al movimiento externo de los productos desde el vendedor hasta el cliente o comprador. Se considerará en adelante que logística y distribución física son términos equivalentes y que abarcan aquel conjunto de operaciones llevadas a cabo para que el producto recorra el camino que dista desde su punto de producción hasta el consumo. Los canales de distribución son los que posibilitan el desarrollo de estas actividades. Esta última etapa es la que hace referencia, a la distribución del producto hasta el embarque FOB.

O2: Analizar los factores problemáticos de las etapas del proceso logístico para la exportación FOB de la Uva Red Globe al mercado Chino por la empresa J&L Agro exportaciones SAC, periodo 2015.

R2:

En la etapa de APROVISIONAMIENTO, se encuentra el factor problemático, estado de los pedidos a su recepción, ya que no fue el óptimo. Todo problema en el campo repercute a su vez en la planta y esto se ve reflejado en este caso, ya que el estado en el que llegan los pedidos de materia prima no son los aptos, como por ejemplo, las jabas con barro, que se generan por factores climáticos y descuido del personal, la falta de conocimiento para la estiba del reefer que provocó jabas mojadas, por otro lado durante el transporte existieron jabas caídas debido a un traslado sin cuidado, afectando al resto de la materia prima ocasionando por ejemplo bayas rotas.

En la etapa de PRODUCCIÓN se tiene como factor problemático a la capacidad máxima de producción; se entiende como capacidad máxima, el más alto volumen que se podría producir. J&L Agro exportaciones cuenta con un proyectado de contenedores para todas las campañas anuales, en la del 2015 no se pudo llegar a lo planificado ya que no se llegó a producir el volumen deseado debido a que los parrones se vieron afectados por factores climáticos (lluvias), también las hectáreas no rindieron según lo proyectado debido a la cuarentena de aplicaciones, ocasionando así, como se mencionó en un principio que la máxima capacidad de producción no fue la óptima y a su vez no estuvo acorde con los gastos realizados, ya que se invirtió para volúmenes más altos, teniendo un desfase de dinero

En la etapa de DISTRIBUCIÓN FÍSICA, no se encontró ningún factor problemático ya que toda esta etapa es dirigida por un operador logístico, el cual hace todas las gestiones necesarias para llevar a cabo la etapa final sin ningún problema.

D2:

Según lo expuesto en el R2, en la etapa de APROVISIONAMIENTO, se valida lo dicho a través de: (Castañeda, 2016) No, porque hemos tenido problemas con el transporte, debido a que los reefers se manipulaban mucho y esto provocaba condensación, resultando así, jabas mojadas, también mala estiba de éstas mismas, lo que ocasionaba que las jabas llegaran caídas y al caerse provocaban daños en la materia prima. (Vargas, 2016) No, hemos recibido reportes e informes de jabas caídas, mojadas y con barro que llegaron en mal estado a la planta.

En la etapa de PRODUCCIÓN, se valida lo dicho a través de: (Vargas, 2016) Las hectáreas no habían rendido como lo proyectado, el clima no fue como se esperaba, afecto en la cosecha y en los campos. También hubo problemas con el abastecimiento de productos para la cosecha como son los fertilizantes etc. Afectando así la cantidad de materia prima que llega a planta. Esto generó que haya diferencia de color, tamaño, etc. (Castañeda, 2016) NO, porque tuvimos que haber sacado más contenedores, no se llegó a producir el volumen deseado ya que las plantas se enfermaron a mitad de proceso.

En la etapa de DISTRIBUCIÓN FÍSICA, se valida lo dicho a través de: (Moreno, 2016) SI, la verdad es que el transporte se encuentra dentro de la distribución, y como lo dije en cuanto al transporte por lo tanto la función distribución tampoco. (Castañeda, 2016) SI, no existieron problemas. (Vargas, 2016) SI, porque el servicio logístico que contratamos fue de calidad y cumplió todas las expectativas.

CONCLUSIONES

1. Los factores problemáticos de las etapas del proceso logístico para la exportación de uva Red Globe al mercado chino por la empresa J&L Agro exportaciones SAC campaña 2015 son, el estado de recepción de los pedidos y la capacidad máxima de producción, por consiguiente, se acepta la hipótesis alternativa (Ha).
2. Luego de haber finalizado este trabajo de investigación, hemos logrado identificar las etapas del proceso logístico para la exportación de uva Red Globe al mercado chino por la empresa J&L Agro exportaciones SAC campaña 2015, son tres, el aprovisionamiento, la producción y la distribución física.
3. La conclusión a la que se llegó fue que en la etapa de Abastecimiento, el factor problemático es el estado de recepción de los pedidos, que se da por distintos motivos, entre ellos, es que no cuenta con una buena estiba, un buen traslado de la materia prima ni buena manipulación. En la etapa de Producción, el factor problemático que presenta, es la capacidad máxima de producción, ya que la empresa no llegó a cumplir su capacidad proyectada, debido a por ejemplo, temas climáticos y de tiempo. Y por último en la etapa de Distribución Física, no se presenta ningún tipo de factor problemático, ya que la gestión de ésta lo realiza en su totalidad un operador logístico.

RECOMENDACIONES

1. Supervisar las etapas del proceso logístico para la exportación FOB de la Uva Red Globe al mercado chino por la empresa J&L Agro exportaciones SAC, campaña 2015, evitando reincidencias en los problemas identificados.
2. Después de un análisis a los factores que aquejan a la empresa en mención, se brinda recomendaciones, en este caso son: capacitar al personal de acuerdo a las actividades y funciones que realicen según el área a la que pertenezcan, ampliando de esta manera sus conocimientos y nociones para poder solucionar algún problema que se suscite, y con respecto al factor, una manera de contrarrestar y llegar a la capacidad máxima de producción, es programar cosechas fuera de época de lluvia, ejecutar un plan de fertilización el cual se tenga que cumplir y aplicar programas para los cambios bruscos de temperatura, todo esto a fin de que el fundo produzca cantidades proyectadas y planificadas para alcanzar el objetivo señalado.
3. Aplicar un plan de mejora para corregir y prevenir errores futuros de las etapas del proceso logístico para la exportación FOB de la Uva Red Globe al mercado chino por la empresa J&L Agro exportaciones SAC, campaña 2015, y que esto pueda servir de referencia para otras empresas que puedan tener problemas similares en su proceso logístico.

REFERENCIAS

- Revista Enfasis Logística*. (2008). Obtenido de <http://www.logisticamx.enfasis.com/notas/9350-gestion-riesgos-el-abastecimiento-global>
- Revista Enfasis Logística*. (2011). Obtenido de <http://www.logisticamx.enfasis.com/notas/4535-que-hay-nuevo-produccion-y-logistica>
- IMO Latinoamerica* . (2015). Obtenido de <http://imo-la.com/inspeccion-certificacion/>
- Agrimundo*. (2016). Obtenido de <http://www.agrimundo.cl/?p=32767>
- Diario Gestion. (2015). Obtenido de <http://gestion.pe/economia/diez-paises-adquieren-87-uvas-frescas-que-exporta-peru-2159937>
- Dvoskin, R. (2004). *Fundamentos de Marketing*. Argentina: Granica S.A.
- Luque, A. G. (2006). *Sociopsicología del Trabajo*. Barcelona: UOC.
- Manene, L. M. (21 de junio de 2012). Obtenido de <https://luismiguelmanene.wordpress.com/2012/06/21/logistica-transporte-almacenaje-y-manutencion/>
- Martínez, M. G. (2013). *Control de Aprovisionamiento de Materias Primas*. Dmem SL.
- Pulido, H. G. (2014). *Calidad y Productividad*. Mexico: Interamericana Editores.
- Rivera, R. A., Delgado, L. M., & Mendoza, J. d. (2013). *Eumed Net*. Obtenido de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/mx/2013/transporte.html>
- Rivera, R. A., Delgado, L. M., & Mendoza, J. d. (2013). *Eumed.net*. Obtenido de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/mx/2013/transporte.html>
- Sacristán, F. R. (2003). *En busca de la eficacia del sistema de producción* . España: FC.
- Atlantic International University* . (sf). Obtenido de <http://cursos.aiu.edu/>
- Debitoor*. (sf). Obtenido de <https://debitoor.es/glosario/definicion-control-calidad>
- Organizacion de las Naciones Unidas para la Alimentacion y la Agricultura*. (sf). Obtenido de <http://www.fao.org/home/es/>
- Universidad Nacional Abierta y a Distancia*. (sf). Obtenido de http://datateca.unad.edu.co/contenidos/102508/Administracion%20de%20procesos%20productivos/leccin_26_planificacin_y_la_capacidad_productiva.html

ANEXOS

1. Matriz Operacional

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ITEMS	INSTRUMENTO
FACTORES PROBLEMÁTICOS DE LAS ETAPAS DEL PROCESO LOGISTICO PARA LA EXPORTACIÓN FOB DE LA UVA RED GLOBE AL MERCADO CHINO DE LA EMPRESA J & L AGROEXPORTACIONES	Son aquellos que alteran las etapas del proceso logístico, impidiendo su óptimo desarrollo y la eficacia de éste, generando pérdidas en la empresa en todos los aspectos.	(Malisani, 1999) Las etapas del proceso logístico son: aprovisionamiento, producción y distribución física.	APROVISIONAMIENTO	CALIDAD	ENTREVISTA
				ESTADO DE LA MATERIA PRIMA A SU RECEPCION	
			PRODUCCIÓN	CAPACIDAD MÁXIMA DE PRODUCCIÓN	
				EQUIPOS	
				CONTROL DE CALIDAD	
			DISTRIBUCIÓN FÍSICA	TRANSPORTE DE DISTRIBUCIÓN	

ENTREVISTA 1 - CUESTIONARIO ABIERTO

Nombre del entrevistado: José Camilo Moreno Jara

Empresa: J&L Agro exportaciones SAC

Cargo: Gerente General

1. ¿El control de calidad se ejecutó dentro de lo planificado? ¿Por qué?
2. En su criterio, ¿el estado de los pedidos a su recepción a la planta son óptimos? ¿Por qué?
3. ¿Su capacidad máxima de producción fue la óptima? ¿Por qué?
4. Sabemos que el packing es tercerizado, pero en su criterio ¿El rendimiento de equipos fue el correcto? ¿Por qué?
5. En su criterio, ¿El control de calidad durante la producción fue el correcto? ¿Por qué?
6. En cuanto al estado de la función transporte ¿Se siente satisfecho? ¿Por qué?
7. En cuanto al estado de la función distribución ¿Se siente satisfecho? ¿Por qué?

ENTREVISTA2 - CUESTIONARIO ABIERTO

Nombre del entrevistado: Angie Meléndez Vargas

Empresa: J&L Agro exportaciones SAC

Cargo: Asistente Financiero

1. ¿El control de calidad se ejecutó dentro de lo planificado? ¿Por qué?
2. En su criterio, ¿el estado de los pedidos a su recepción a la planta son óptimos? ¿Por qué?
3. ¿Su capacidad máxima de producción fue la óptima? ¿Por qué?
4. Sabemos que el packing es tercerizado, pero en su criterio ¿El rendimiento de equipos fue el correcto? ¿Por qué?
5. En su criterio, ¿El control de calidad durante la producción fue el correcto? ¿Por qué?
6. En cuanto al estado de la función transporte ¿Se siente satisfecho? ¿Por qué?
7. En cuanto al estado de la función distribución ¿Se siente satisfecho? ¿Por qué?

ENTREVISTA3 - CUESTIONARIO ABIERTO

Nombre del entrevistado: Romina Castañeda

Empresa: J&L Agro exportaciones SAC

Cargo: Jefe de Calidad

1. ¿El control de calidad se ejecutó dentro de lo planificado? ¿Por qué?
2. En su criterio, ¿el estado de los pedidos a su recepción a la planta son óptimos? ¿Por qué?
3. ¿Su capacidad máxima de producción fue la óptima? ¿Por qué?
4. Sabemos que el packing es tercerizado, pero en su criterio ¿El rendimiento de equipos fue el correcto? ¿Por qué?
5. En su criterio, ¿El control de calidad durante la producción fue el correcto? ¿Por qué?
6. En cuanto al estado de la función transporte ¿Se siente satisfecho? ¿Por qué?
7. En cuanto al estado de la función distribución ¿Se siente satisfecho? ¿Por qué?

VACEADO DE INFORMACIÓN - ENTREVISTA

PREGUNTAS	José Camilo Moreno Jara (Gerente General)	Angie Meléndez (Asistente Financiero)	Romina Castañeda (Jefe de Calidad)
¿El control de calidad se ejecutó dentro de lo planificado? ¿Por qué?	Si, Si, porque va ligado y es variable a la cantidad de contenedores, se invierte en supervisora de calidad, en sus viáticos insumos que se diluyen en los costos de exportación, lo cuales casi imperceptible para el volumen que hacemos. Es algo que ya está programado, ella trabaja para nosotros.	Si, como el volumen de la campaña es por las 20 hectáreas que tenemos, se contrató a la señorita Romina, es nuestro único costo de control de calidad, y tiene un sueldo fijo.	Si, de acuerdo al volumen tenemos una persona destinada para el control de calidad. Además que la empresa donde se maquila te ofrece una persona, esto viene dentro de los costos.
En su criterio, ¿el estado de los pedidos a su recepción a la planta son óptimos? ¿Por qué?	NO, cada envío se puede medir en eficiencia y calidad. En eficiencia en dos momentos en la cosecha (cantidad de personas y horas para sacar determinado número de cajas) si usas muchas personas para sacar pocas cajas no es eficiente, otro punto es la cantidad de cajas que has cosechado en el día sea de acuerdo con el costo del flete del transporte. Para ser óptimo, toda la fruta cortada tiene que ser con un rendimiento exportable elevado. En este caso no fue el esperado porque existió fruta que fue para mercado	NO, hemos recibido reportes e informes de jabas caídas, mojadas y con barro que llegaron en mal estado a la planta.	NO, porque hemos tenido problemas con el transporte, debido a que los reefers se manipulaban mucho y esto provocaba condensación, resultando así, jabas mojadas, también mala estiba de éstas mismas, lo que ocasionaba que las jabas llegaran caídas y al caerse provocaban daños en la materia prima.

	<p>nacional y durante la etapa de abastecimiento surgieron varios problemas como jabas mojadas, con barro y caídas, de las cuales existen reportes por parte del área de calidad, esto hace que como ya lo he mencionado, no sea materia exportable y se destine para venta nacional.</p>		
<p>¿La capacidad máxima de producción fue la óptima? ¿Por qué?</p>	<p>NO, el problema se desencadena desde que la materia prima sale del fundo ya que los parrones no dieron la cantidad esperada, problemas en el transporte que afectan a que no llegue la cantidad que se proyecta. La planta pudo haber recibido más cantidad de kilos de materia prima.</p>	<p>NO, las hectáreas no habían rendido como lo proyectado, el clima no fue como se esperaba, afecto en la cosecha y en los campos. También hubo problemas con el abastecimiento de productos para la cosecha como son los fertilizantes etc. Afectando así la cantidad de materia prima que llega a planta. Esto generó que haya diferencia de color, tamaño, etc.</p>	<p>NO, porque tuvimos que haber sacado más contenedores, no se llegó a producir el volumen deseado ya que las plantas se enfermaron a mitad de proceso.</p>

Sabemos que el packing es tercerizado, pero en su criterio ¿El rendimiento de equipos fue el correcto? ¿Por qué?	Sí, pero en el tema de la uva es más desempeño de mano de obra que de equipos, es más manual que mecánico, lo que se podría evaluar son las cámaras de refrigeración, pistola de gasificación y túneles de enfriamiento. En general no ha tenido problemas en destinos.	Sí, una parte que es la mano de obra para el tema del packing en sí, por otra parte están los almacenes de frío, Torreblanca se ha preparado con anticipación para la campaña de J&L, ya que es la empresa que más produce uva por la zona.	Sí, si estuvieran adecuados, ya que el packing viene trabajando 10 años con la uva, pudieron trabajar acorde el volumen enviado sin ningún inconveniente.
¿El control de calidad durante la etapa de producción fue el correcto? ¿Por qué?	Sí, porque estuvieron dentro de lo planificado	Sí, porque la persona encargada no genera un costo extra ya que trabaja con nosotros durante todo el año, además que la planta apoya con personal de calidad para la verificación de los procesos.	Sí, ya que se invierte en una persona para supervisar el proceso, la cual realiza la verificación en planta.
En cuanto al estado de la función transporte ¿Se siente satisfecho? ¿Por qué?	Sí, ya que con el servicio logístico que tenemos no hubo inconvenientes durante el transporte hacia el puerto.	Sí, ya que en general el traslado del packing al puerto fue óptimo y no hubo inconvenientes.	Sí, el operador logístico estuvo de la mano con oficina y con el cliente para la verificación de los contenedores y no hubo problemas.
En cuanto al estado de la función distribución ¿Se siente satisfecho? ¿Por qué?	Sí, la verdad es que el transporte se encuentra dentro de la distribución, y como lo dije en cuanto al transporte por lo tanto la función distribución tampoco.	Sí, porque el servicio logístico que contratamos fue de calidad y cumplió todas las expectativas.	Sí, no existieron problemas.

Fuente: *Elaboración propia.*