



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

Propuesta de mejora en la logística interna de exportación del concentrado de jugo de maracuyá en la empresa Agromar industrial S.A. Sullana 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Negocios Internacionales

AUTORA:

Br. Infante Torres, Astrid Janiee de María (ORCID: 0000-0002-3896-6586).

ASESOR:

MG. Tullume Capuñay, Víctor Raúl (ORCID: 0000-0003-2846-6462)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Comercio Internacional

PIURA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A Dios por brindarme la sabiduría y las fuerzas necesarias para afrontar los distintos retos que se me presentan a diario en el transcurso de mi formación tanto profesional como personal.

A mi familia por todas las muestras de cariño brindadas, y por todo el apoyo tanto económico y moral que me han dado la oportunidad de estudiar una carrera profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por darme la vida, por ser mi guía y por permitirme el desarrollo de este proyecto, además de permitirme llegar a este momento tan satisfactorio de mi vida profesional.

A mi madre Janet Torres Salazar y a mi padre Jorge Luis Infante Vegas por apoyarme siempre, por sus consejos que nos mantienen unidos como familia, brindándome la confianza y la fe que necesito para salir adelante con mis proyectos personales y profesionales.

A mis asesores, por la formación profesional que nos han brindado, así como los conocimientos transmitidos en el inicio, el desarrollo y el final de nuestro proyecto de investigación.

A la empresa Agromar Industrial S.A. por la experiencia laboral brindada, además de la información proporcionada, así como los permisos concedidos con el propósito de la recopilación de datos para el desarrollo de este proyecto de investigación.

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS



Universidad César Vallejo
Facultad de Ciencias Empresariales

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la Escuela Académico Profesional de Negocios Internacionales de la Universidad César Vallejo - Piura, siendo las 8:20pm del día 14 de enero del 2019

El Jurado Evaluador de la Tesis denominada:

"Propuesta de mejora en la logística interna de exportación del concentrado de jugo de manzana en la empresa Agrícola Industrial S.A. Tullana 2019"

Sustentada por:

INANTE TORRES (Apellidos) ASTMIO JAVIER DE HARO (Nombres)

Bachiller en:

ACUERDAN:

otorgar el calificativo de 16 (Dieciséis)

RECOMIENDAN

Presidente (a) del Jurado:

Viviana Rocío Tellez Apuriz
Nombre Completo Firma

Miembro (a) del Jurado:

Nancyella Castillo Alva
Nombre Completo Firma

Miembro (a) del Jurado:

Fior de Guadalupe Berian Brano
Nombre Completo Firma



DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo INFANTE TORRES ASTRID JANIEE DE MARÍA con DNI N° 70663562, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideras en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Negocios Internacionales, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presentan en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad. Ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Piura, 1 de Diciembre del 2017.



Infante Torres Astrid Janiee de María.

DNI N° 70663562

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS | iv |
| DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD | v |
| ÍNDICE | vi |
| RESUMEN | ix |
| ABSTRACT | x |
| I. INTRODUCCION | 1 |
| 1.1. Realidad problemática | 1 |
| 1.2. Trabajos previos | 3 |
| 1.2.1. Internacional | 3 |
| 1.2.2. Nacional | 4 |
| 1.2.3. Local | 5 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema | 7 |
| 1.3.1. Propuesta | 7 |
| 1.3.2. Logística Interna | 8 |
| 1.3.3. Diagnóstico de una problemática | 17 |
| 1.4. Formulación del problema | 18 |
| 1.5. Justificación del estudio | 19 |
| 1.6. Hipótesis | 20 |
| 1.7. Objetivos | 21 |
| II. METODO | 21 |
| 2.1. Enfoque de la investigación | 21 |
| 2.2. Tipo de estudio | 22 |
| 2.3. Diseño de la investigación | 22 |
| 2.4. Cuadro de Operacionalización de variables | 23 |
| 2.5. Población y muestra | 24 |
| 2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 24 |
| 2.7. Método de análisis de datos | 25 |
| 2.8. Aspectos Éticos | 25 |
| III. RESULTADOS | 26 |
| 3.1. Datos generales de la Maracuyá | 26 |

| | |
|---|----|
| 3.2. Diagnóstico de la situación actual de la logística interna de exportación de la empresa Agromar Industrial S.A. | 32 |
| IV. DISCUSION..... | 55 |
| V. CONCLUSIONES..... | 58 |
| VI. RECOMENDACIONES | 59 |
| VII. REFERENCIAS | 60 |
| 7.1. ANEXOS..... | 61 |
| Anexo N° 01: | 61 |
| Anexo N° 02: | 64 |
| Anexo N° 03..... | 67 |
| Anexo N° 04: | 68 |
| Anexo N° 05: | 71 |
| Anexo N° 06: | 74 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|-------------------------------|----|
| Tabla 1: Pregunta N° 01 | 36 |
| Tabla 2: Pregunta N° 02..... | 37 |
| Tabla 3: Pregunta N° 03..... | 37 |
| Tabla 4: Pregunta N° 04..... | 38 |
| Tabla 5: Pregunta N° 05..... | 39 |
| Tabla 6: Pregunta N° 06..... | 39 |
| Tabla 7: Pregunta N° 09..... | 41 |
| Tabla 8: Pregunta N° 10..... | 43 |
| Tabla 9: Pregunta N° 11..... | 44 |
| Tabla 10: Pregunta N° 12..... | 45 |
| Tabla 11: Pregunta N° 07..... | 46 |
| Tabla 12: Pregunta N° 08..... | 47 |
| Tabla 13: Pregunta N° 13..... | 48 |
| Tabla 14: Pregunta N° 14..... | 49 |
| Tabla 15: Pregunta N° 15..... | 49 |
| Tabla 16: Pregunta N° 16..... | 50 |
| Tabla 17: Pregunta N° 17..... | 52 |
| Tabla 18: Pregunta N° 18..... | 52 |
| Tabla 19: Pregunta N° 19..... | 53 |
| Tabla 20: Pregunta N° 20..... | 54 |

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general “determinar la propuesta de mejora para la logística interna de exportación del concentrado de jugo de Maracuyá de la empresa Agromar a través de la utilización de las funciones de los tipos de logística, Sullana - 2017”. En esta investigación se utilizó una metodología descriptiva y un diseño no experimental, tomando como población a los jefes encargados de área de la empresa y la muestra fue elegida por conveniencia para la aplicación del instrumento de guía de pautas.

El desarrollo de las teorías se llevó a cabo teniendo en cuenta las dos variables que son la propuesta de mejora y la logística interna de exportación, las que permiten identificar las deficiencias recurrentes en los procesos logísticos que realiza la empresa para la exportación del concentrado de jugo de maracuyá al extranjero; se realizará un análisis a cada uno de los tipos de logística siendo la logística de aprovisionamiento, de distribución, de producción e inversa, las cuales se desarrollan en la empresa de manera consecuyente.

Los resultados encontrados en la aplicación de la entrevista han permitido concluir que existen deficiencias en cada uno de los tipos de logística, que desarrolla la empresa Agromar Industrial para la fabricación del concentrado de jugo de maracuyá, afectando de manera gradual la calidad del producto, la imagen corporativa y el centro de costo de la empresa.

Palabras claves: Concentrado de jugo de maracuyá, tipos de logística interna, procesos logísticos y proceso de producción.

ABSTRACT

The present investigation has as general objective "to determine the proposal of improvement for the internal logistics of export of the concentrated of juice of Maracuyá of the company Agromar through the utilization of the functions of the types of logistics, Sullana - 2017". In this research, a descriptive methodology and a non-experimental design were used, counting as the population the heads in charge of the company's area and the sample was chosen for convenience for the application of the guidelines guide instrument.

The development of the theories was carried out taking into account the two variables that are the improvement proposal and the internal logistics of export, the same ones that allow to identify the recurrent deficiencies in the logistic processes that the company performs for the export of the juice concentrate of passion fruit abroad; An analysis will be carried out for each type of logistics, being the supply logistics, distribution logistics, production logistics and inverse logistics, which are developed within the company in a consistent manner.

The results found in the application of the interview have allowed to conclude that there are deficiencies in each of the types of logistics, which is developed in the company Agromar Industrial for the manufacture of passion fruit juice concentrate, gradually affecting the quality of the product, the corporate image and the cost center of the company.

Keys words: Passion fruit juice concentrate, types of internal logistics, logistic processes, production process.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La empresa Agromar Industrial S.A. se desarrolla dentro del rubro Agroindustrial de la región Piura, con el proceso de fruta fresca como el concentrado de jugo de maracuyá; vendiendo al mercado nacional el 10% de su producción total y al mercado internacional el 90% de su producción total, exportando a países como Francia, España, Estados Unidos, Japón, Tailandia, Reino Unido, México, Chile, Países Bajos, Australia, República de Corea, entre otros.

Según su organización se encuentra dividida por nueve áreas, tales como el área de acopio, de producción, de mantenimiento, de seguridad industrial, de almacén, de logística, de sistemas, de contabilidad y de recursos humanos; que forman parte del desarrollo de la logística interna para la exportación de productos terminados porque cumplen diversas funciones y responsabilidades, con las que se busca alcanzar los parámetros y estándares establecidos por los clientes nacionales e internacionales, y a la misma vez cumplir con los objetivos institucionales de comercializar un producto de calidad en el mercado, con miras de ser la empresa que lidere en el rubro agroindustrial a nivel regional sin dejar de lado la innovación constante.

Pero a pesar de los años que lleva la empresa en el mercado con la comercialización del concentrado de jugo de Maracuyá existen falencias frecuentes dentro de la logística interna como la falta de actualización de su base de datos denominado SIGA (Sistema Integral del Grupo Agromar), que contiene toda información sobre el ritmo del consumo de los suministros, materiales e insumos y el stock de inventarios que poseen; además la demora en la recepción de las solicitudes de pedidos generados por las diferentes áreas, lo cual forma parte de la reposición de stock de los suministros, materiales e insumos; impidiendo el óptimo desarrollo de funciones en las áreas de manera eficaz y eficiente, pero todo esto

sucede debido a que no existe una organización, dirección y control de las funciones en la logística interna para la exportación del producto.

Se generan como consecuencias el retraso en el ritmo habitual de la producción, el retraso de los embarques del producto final y por lo tanto el retraso en la entrega del concentrado de jugo de maracuyá al cliente; y al no contar con todos los suministros, materiales e insumos requeridos conlleva a la espera de un determinado tiempo para ser atendidos y mientras sucede, la fruta en acopio pase de una etapa de maduración a una etapa de fermentación, generando un mayor descarte de la fruta y a la misma vez sobre costos para la empresa.

La empresa Agromar debe tomar como unidad constante la satisfacción de sus clientes ofreciendo una atención eficiente y eficaz, ya que de ellos depende la rentabilidad de la empresa, pero sin embargo se puede observar la inconformidad de los mismos clientes, y acto seguido la comercialización del concentrado de jugo de Maracuyá pierde el ritmo habitual, lo que genera la acumulación del stock del producto terminado en grandes cantidades esperando a ser vendido poco a poco en el mercado extranjero.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Internacional

Muñoz (2015) desarrolló un estudio sobre la organización de la logística de exportación de la empresa furukawa plantaciones fabricante y exportadora de la fibra de abacá, materia prima de diversos usos que no es valorada adecuadamente en su país de origen Ecuador. (p.1)

Su objetivo general es el estudio de la estructura de la logística de la empresa furakawa plantaciones buscando mecanismos para alcanzar la eficacia y la eficiencia en sus funciones haciendo competitiva la organización y que esto se refleje incrementando sus ventas externas.

Los principales motivos de las deficiencias radican principalmente en las labores específicas de la logística referidas al área de compras, de producción, de exportaciones; y sobre todo en la falta de inversión transporte y maquinarias modernas que permitan agilizar sus procesos.

Este proyecto tiene una metodología no experimental porque nos brinda un aporte teórico que formula estrategias que se aplican en el proceso integral de la logística de exportación que inicia con la logística de aprovisionamiento hasta la logística de producción para asegurar el despacho del producto terminado bajo condiciones de entrega en el menor tiempo, a un costo aceptable y de la mejor calidad que asegure la satisfacción del cliente. (p.2)

Se concluye que la logística no tiene un control de inventarios y tampoco un control de calidad porque la manipulación de la fibra se realiza manualmente. A pesar de ser una de las primeras empresas en el mercado ecuatoriano que inicio con la fabricación y la exportación de la fibra, en los últimos años ha reducido sus ventas como consecuencia de los factores internos que afectan la optimización de sus procesos logísticos. (p.79)

1.2.2. Nacional

Alva, Reyes y Villanes (2014) desarrollo un estudio que busca propuestas de mejora en la aplicación de la logística de entrada para las empresas del rubro agroindustrial con actividades de exportación, analizando e identificando las causas que influyen en el desarrollo óptimo de la logística. (p.2)

El estudio se centra en el funcionamiento de la logística de entrada en la empresa Greenexport, para su análisis se obtuvieron datos e información de las actividades que desarrolla el área logística como sus políticas y estrategias actuales, a través de un mapeo sobre sus procesos se determinó la problemática en las áreas de compras y almacenes; identificándolos se plantearon varias alternativas de solución que permitirán el mejoramiento de la gestión.

Esta tesis busca integrar un sistema que permita a la empresa Greenexport analizar la ejecución de las funciones de la logística de entrada, a través de la identificación de sus problemas y la orientación, logrando el desarrollo de alternativas de mejora mediante el uso de las siguientes herramientas: gestión de compras, almacenaje y gestión de inventarios. (p.1)

El método de investigación es cualitativo no experimental debido a que esta orientado a describir la estructura de las funciones en la logística de entrada de la empresa Greenexport, proponiendo el desarrollo de una administración eficaz basada en una gestión de proveedores, re catalogar materiales, determinar políticas y procedimientos, y redefinir funciones.

Se concluyó que el área de logística de Greenexport al no gestionar los inventarios recurre a las compras de urgencia para abastecer los insumos de alta rotación en los inventarios que son requeridos en los procesos de producción, y para ello debe de integrar una matriz de posicionamiento y de manejo de procedimientos para lograr el control de materiales, insumos y suministros que deben ser manejados con prioridad en las compras de reposiciones de stock. (p.74)

Establecer políticas y un manual de procedimientos de la logística de entrada en la empresa Greenexport para los procesos de la empresa, que contribuyan a disminuir el tiempo y aprovechar los recursos humanos y financieros con mayor efectividad.

1.2.3. Local

Infantes (2014) desarrolló un estudio basado en la Empresa Comercial de Piura enfocándose en el manejo de inventarios y almacenes, para identificar una propuesta de mejora que será aplicada en los procesos de la cadena productiva y así lograr una mayor rentabilidad, para ello busca integrar técnicas en los procesos de recepción, almacenamiento y despacho de los productos teniendo en cuenta sus propiedades específicas para un manejo y distribución de la empresa. (p.1)

El presente estudio propone optimizar funciones en la gestión logística de la Empresa Comercial de Piura, comenzando porque las áreas se manejen bajo el concepto de la cadena de suministros lo cual se puede lograr a través de capacitaciones, para cumplir de manera eficaz y eficiente las funciones en la cadena de suministro.

Se realizó un diagnóstico de las funciones en los almacenes de la empresa y se resolvió que la problemática radica en las deficiencias dentro de las áreas, en lo que respecta a la gestión de stocks consiguiendo altos costos de almacenaje y merma reflejadas en pérdidas económicas. (p.2)

Se analizó el Layout del almacén con el sistema ABC para identificar la distribución y clasificación de los productos desde los productos de alta rotación a los de menor rotación y optimizando los espacios y costos.

Finalmente, se concluyó que los conocimientos de los trabajadores son limitados porque no aplican técnicas en el desarrollo de los procesos de logística obteniendo mermas y pérdidas económicas, además de que hay poco uso de la tecnología y no le brindan el uso correcto a los sistemas integrados en la empresa.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Propuesta

Larouse y Boyer (2009) nos dicen que una propuesta es una idea que se propone a otros para ser puesta en práctica si se considera acertada ante un ambiente pertinente; presentado a través de un proyecto; a una autoridad, un consejo, o una junta para que lo examine; y vea si procede a su aprobación y a su ejecución, redactada en un texto sobre una materia determinada.

Es elaborado con base al observar una determinada situación, para ser de apoyo de manera que se organicen, se prioricen y se planifiquen, las acciones de mejora, para construir una propuesta de mejora en un ambiente pertinente, se deben de:

Identificar el área de mejora para realizar una autoevaluación del entorno en el que se desarrolla, se dan a conocer las principales fortalezas y las debilidades, así como los principales problemas detectados; y a la vez identificar y determinar las acciones para superarlas.

Se selecciona las probables alternativas de mejora para luego identificar las viables con los objetivos y las metas planteadas inicialmente. Para esto se debe tener en cuenta lo siguiente:

La dificultad, es el factor crucial a identificar para la implantación de la mejora.

El plazo de realización, una vez seleccionadas las acciones de mejora a aplicarse, pueden realizarse de forma inmediata o a corto plazo.

La prioridad, se incorporando los elementos que te permite hacer el seguimiento respectivo para garantizar su eficacia y eficiencia.

El Impacto, es el resultado que se obtiene de la acción realizada, se mide a través del grado de mejora conseguido.

1.3.2. Logística Interna

Bravo (2010) nos dice que forma parte de una visión de la cadena de valor en una empresa, debido a que se relacionan con las actividades que se generan dentro de una empresa, y a la misma vez se asocia directamente con factores externos, que incluye la recepción de productos, materiales, el depósito, la clasificación, la manipulación, el almacenaje, la formación de existencias, transporte y su distribución interna.

Una empresa puede asegurar ventajas competitivas sobre la competencia con la aplicación de la logística realizando una reingeniería de procesos, sistemas “Justo a tiempo” y racionalización de los espacios.

Baubeta (2012) nos dice que abarca los procesos de planificación, operación y control de movimientos, almacenaje de mercancías, servicios e información asociados, para gestionar el flujo de productos desde su origen hasta el cliente final, estableciendo como y cuando desplazar los recursos donde resulte necesario.

En la actualidad se conoce que las empresas utilizan la logística de tres maneras básicas: almacén, red de transporte y planificación, gestión de inventarios, que te permiten manejar con acierto los flujos de información asociados.

En general el proceso logístico busca incrementar la competitividad de una empresa mejorando la rentabilidad y la gerencia de los factores que afectan su desempeño con el objetivo de aumentar demanda de sus productos en el mercado.

Los asociados a la logística en una empresa es el servicio al cliente, el transporte, la gestión de inventarios, los procesamientos de pedidos, los procesos de producción apoyados de la eficacia, el desarrollo de nuevos sistemas de información y el ajuste de inventarios.

- **Funciones de la logística**

Serrano (2014) nos dice que las empresas industriales son aquellas que realizan actividades de transformación a productos, por lo que realizan cuatro funciones específicas como:

Aprovisionamiento, esta función consiste en la selección de los proveedores más eficientes para el suministro de la materia prima en la producción, solo para aquellos que se desenvuelvan de acuerdo al volumen y el ritmo de la producción, garantizando un costo mínimo.

Producción, esta función consiste en organizar todos los procesos y materias primas para la producción de los productos terminados, lo que implica tener en cuenta que las fábricas, las maquinaria, los medios humanos son los adecuados y eficientes, con una estrecha relación de manipulación, envasado y almacenaje.

Distribución comercial, esta función consiste en gestionar los stocks de producto terminando, determinando el almacén y el medio de transporte adecuado, que conlleva a la distribución y colocación de los espacios para los productos terminados, direccionando su distribución en el lugar y la hora correcta, para ello debe tener en cuenta los medios de transporte, las rutas y canales más accesibles.

Servicios posventa, forma parte del valor agregado de una empresa con el objetivo de que la empresa siga vigente en el mercado buscando la satisfacción de

los clientes; con el estudio de nuevas necesidades y las ya existentes del cliente, para poder gestionar los pedidos o devoluciones, entre otras.

- **Objetivos de la logística**

Su objetivo primordial es satisfacer la demanda en las condiciones de servicio, costo y calidad, convirtiéndolo en una ventaja competitiva para la empresa, por ello se encarga de gestionar los locales, medios de transporte, y además de los mejores recursos humanos y recursos financieros.

La correcta planificación de la logística logra comprar materiales en las condiciones adecuadas, para evitar actividades de desembalaje, y su posterior preparación y adaptación; bajos costos de transporte con la agrupación correcta de las cargas, para reducir etapas y distancias en la ruta a su distribución final; Minimizar la clasificación del stock, gestionando el volumen y el número de espacios destinados al almacenaje de los suministros y producto terminado; y realizar un control de las existencias en los almacenes.

Fernández (2014) nos dice que los procesos en la logística administran la cadena de suministro para facilitar el tránsito de mercancías de un lugar a otro, con la gestión de estos procesos busca obtener la mayor efectividad en el intercambio comercial con las mejores utilidades.

- **Cadena de suministro**

Serrano (2014) nos dice que la logística busca la optimización de la cadena de suministro que es un grupo de movimientos integrados entrelazados con la eficacia y la eficiencia en los procesos que buscan la satisfacción del cliente, a un costo mínimo. Este grupo es el movimiento de materiales, los intercambios de información, los cobros y pagos; a continuación se conceptualizan de la siguiente manera:

Flujo de materiales, se relaciona con el transporte, el almacenaje y la transformación de las materias primas; cumpliendo con la etapa de producción para luego ser un producto terminado.

Flujo monetario, se relaciona con los cobros y los pagos que resultan en la cadena de suministro, desde el inicio de operaciones con el proveedor hasta el fin con la entrega al consumidor.

Flujo de información, se relaciona con la documentación de pedidos, la documentación de facturas, así como también de los pronósticos de la demanda.

Los resultados de del correcto desarrollo de estos cuatro flujos de la cadena de suministro tienen un impacto en:

La calidad, se manejan dos conceptos, el primero calidad como conformidad, quiere decir que un producto es elaborado bajo especificaciones técnicas propias, y calidad como satisfacción del cliente porque los productos se elaboran de acuerdo a los requerimientos del cliente, porque se adecua a sus necesidades. En general la calidad se orienta a que el cliente perciba un producto que es diferentes de los demás, y al que está dispuesto a pagar.

Los costos, se refiere a que los costos de producción sean menores que los de la competencia porque significaría ofrecer los productos a precios bajos y así ganar una porción del mercado.

Los plazos de entrega, incluye aspectos como entregar los productos en el menor tiempo posible a los clientes en comparaciones a la competencia, mostrando al mercado la fiabilidad de la entrega de productos.

Capacidad de respuesta, se relaciona con los cambios en el entorno de la empresa, como las nuevas tendencias en el mercado, los picos de demanda, la entrada de nuevos competidores.

Otras prioridades, se muestran el compromiso con el medio ambiente, acciones de las empresas que se ponen la etiqueta de “Verde”.

- **Factores condicionantes de la logística**

Cos, Navascues y Gasca (2010) afirman que durante el desarrollo de la logística existen aspectos que la condicionan como:

La dirección de la empresa, hace referencia a organización general de la empresa, la comunicación entre las áreas, los factores humanos y su política y filosofía general de la empresa en el rubro industrial o comercial.

El entorno, hace referencia a los factores económicos, legales, urbanos, tecnológicos, canales de venta, infraestructura, factores sociales y la competencia.

La logística en su desarrollo cuenta con factores condicionantes que pueden ser controlables que se desarrollan bajo las funciones de la cadena de suministro e incontrolables porque se desarrollan en el entorno exterior de la empresa.

Factores controlables, hace referencias a temas que se desarrollan bajo los procesos logísticos de la empresa como los stocks, el transporte, los almacenes, el traslado del producto o materiales, el embalaje y la retroalimentación.

Factores incontrolables, hace referencia a los cambios volátiles en el mercado, el urbanismo, la economía, la legislación, la tecnología.

- **Tipos de logística**

(EmprendePyme, 2016) nos dice que cada empresa es un caso en particular con un determinado sector de actividades, presentando a un target definido un

producto en específico. Por lo que encontraremos diversos tipos de logística de acuerdo a las necesidades de planificación, de control y de distribución.

A. Logística de aprovisionamiento

Ramírez (2015) la define como la logística que asegura el abastecimiento de la materia prima, suministros o insumos para cumplir con las órdenes de producción; los procesos deben desarrollarse en las mejores condiciones y de manera continua con el propósito de alcanzar los objetivos institucionales de la empresa. Su propósito esencial es el control de los suministros que cubren las necesidades de los procesos operativos en la empresa.

Se contempla todos los procesos y las actividades destinadas a controlar el suministro que ofrecen los diversos proveedores, fijando las cantidades demandadas, el momento adecuado para llevar a cabo su solicitud y los procedimientos a seguir.

- Compras internas y gestión de proveedores

Aquí se busca comprar productos y/o servicios que la empresa necesita para que los productos lleguen en las cantidades, el tiempo, la calidad y el precio acordado previamente con el cliente y de la misma forma con el proveedor. Para ello tiene que realizarse retroalimentación adecuada entre el área de compras y las otras áreas de la empresa, los clientes y los proveedores.

Las funciones que diferencian al área de compras de las demás son la búsqueda, la selección y el seguimiento constante de los proveedores; la garantía de que los suministros, materiales e insumos comprados cumplan las especificaciones requeridas así como también con los clientes., la evaluación de precios recibidos por los proveedores así como los proporcionados a los clientes y finalmente la venta de sobrantes y de productos obsoletos.

Búsqueda y evaluación de proveedores, nos dice que se debe de contar con un archivo actualizado de: los productos requeridos teniendo en cuenta sus características, uso, fichas técnicas, códigos y condiciones de entrega y pago; los precios negociados y de las calidades requeridas; las proyecciones de compras temporales en el caso de que hubiera variaciones en costo, fechas de entrega y calidad; la preparación de órdenes de compra.

B. Logística de distribución

Ramírez (2015) nos dice que tiene como objetivo el traslado de la mercancía en el lugar, el tiempo, y la cantidad pactada con el cliente. La logística de distribución gestiona los flujos físicos de dos maneras ya establecidas; la Distribución Física Internacional (DFI) y Distribución Física Nacional (DFN). En el mundo empresarial cada organización ideara un sistema de distribución conforme a sus necesidades y recursos.

Para que se cumpla con la distribución y el traslado de la mercancía desde la empresa hasta el cliente, se debe de poner en práctica las siguientes funciones:

Estimación de la demanda interna y externa, hace referencia a la colocación de los productos en el momento y cantidad indicada, teniendo en cuenta la demanda actual del mercado.

Procesamiento de pedidos internos y externos, hace referencia a la serie de actividades que conllevan al tratamiento de órdenes de compra y la recepción de la demanda del mercado sobre el producto comercializado.

Gestión de almacén, hace referencia a un control de las entradas y salidas de la mercancía, de los insumos de producción en el almacén.

Embalaje, hace referencia a las actividades realizadas para la conservación y la protección de los insumos y los productos terminados.

Transporte del producto, hace referencia a la carga y descarga del producto terminado, así como las rutas de despacho hacia su destino final.

Gestión de cobros, hace referencia a que después de la entrega del producto solicitado se procede al cobro y posterior pago.

Hoy en día para brindar una distribución eficaz de productos y/o servicios, se tiene que definir puntos tales como: los requerimientos del producto pactado, la red de transportes y entregas de los productos, la cantidad existencias de los productos y su seguimiento en línea, la ubicación de depósitos y los canales de comercialización adecuados.

C. Logística de producción

(Ramírez, 2015) nos dice que administra los flujos físicos para proceder a la transformación de la materia prima e insumos, además del almacenamiento del productos terminados, para su respectiva distribución.

Las empresas productoras cuentan con medios para desarrollar estas actividades como la fábrica, los almacenes, y las actividades que realizan para la compra de la materia prima. En este proceso los insumos y la materia prima que ingresan al proceso de producción se transforman en productos terminados que luego son llevados a los centros de consumo.

Esta logística conlleva a un conjunto de actividades que se inician cuando el productor obtiene los elementos requeridos para la elaboración del producto y este llegue a buen término. Como estos elementos se compran en grandes cantidades

deben ser almacenados, y allí son organizados en diferentes líneas de producción establecidas en las cantidades requeridas, para la fabricación el producto final.

La gestión de producción coordina que lleguen al consumidor final teniendo en cuenta:

La gestión de stocks, es la acumulación de distintos tipos de materiales, en un determinado lugar durante un periodo de tiempo.

Las compras internas y externas, es la canalización de los requerimientos, el análisis de los stocks disponibles y el análisis de la demanda final.

Almacenaje y distribución, se compran materiales, suministros e insumos en grandes cantidades para ser almacenados, y organizados en diferentes líneas de producción establecidas en las cantidades requeridas, para la fabricación el producto final. Además del almacenaje y la distribución del producto terminado.

D. Logística inversa

Ramírez (2015) nos dice que está relacionada con la administración del retorno o devolución de la mercancía a la cadena de suministro., y para ello se tiene que planificar el control y la implantación en la cadena suministro teniendo en cuenta la información relacionada con el producto terminado desde el punto de consumo al punto de origen, con el fin de rescatar su valor o garantizar su correcta eliminación. En la actualidad, es a la logística que mayor atención se le presta debido a que involucra información sobre: la recogida de los productos en las instalaciones de los clientes, la puesta en conformidad, reparación, reintegración en stock, destrucción, reciclaje, embalaje y almacenaje.

Las causas de estas devoluciones de los clientes son variadas, debido a: productos defectuosos, daños en él envío, productos obsoletos, excesos de inventarios o

productos no vendidos por el cliente y productos enviados para su reparación en garantía o fuera de ella.

Si cada empresa tendría un óptimo desempeño en la logística dentro de sus procesos productivos, contaría con las siguientes ventajas:

- **Ventajas de los centros de actividades logísticas**

Ramírez (2015) nos dice que una empresa debe de contar con una plataforma logística para apoyar sus procesos o actividades tanto de logísticas como transporte de mercancías para asegurar el correcto desarrollo de la cadena de suministro, logrando el desarrollo ordenado de las funciones de los sectores.

Al contar con una plataforma tienen disponibilidad de espacio físico para el desarrollo de nuevas instalaciones y comunicaciones diseñadas que realcen la disponibilidad y conectividad; vías y zonas amplias para la circulación de vehículos; ubicar estratégicamente los puntos de consumo; interrelación con otras empresas del sector de manera conjunta para promover la ubicación de sus instalaciones; reducir costos de mantenimiento, alumbrado, limpieza, servicios de vigilancia y disponibilidad de servicios complementarios.

1.3.3. Diagnóstico de una problemática

Soto (2011) Un diagnóstico es un análisis realista de una situación en específico, la cual toma con precisión las fortalezas y las problemáticas que presenta la situación actual de un escenario; su objetivo principal es el recopilar datos e información específica o evidencia empírica que permitan una acertada toma de decisiones para enfrentar la problemática sobre la cual se va actuar.

La elaboración de un diagnóstico desde la perspectiva de una propuesta implica un proceso que determina los principales problemas, junto con los síntomas, las causas y las consecuencias encontradas, sirviendo como base para llevar un

control y seguimiento de las diversas funciones que se realizan en sectores como: construcción, ingeniería, ventas, marketing, entre otros.

Técnica para realizar un diagnóstico

- **Observación directa:** Consiste básicamente en que el investigador se involucra de manera directa con el escenario donde se desenvuelve la problemática para poder identificar los problemas que se presentan, esta se divide en dos clases: la observación participante y la observación no participante:

Observación participante, es un método utilizado para la recopilación de datos e información del tipo cualitativa, a través de familiarización estrecha con el fenómeno a estudiar (trabajo de campo).

Observación no participante, es un método donde el investigador utiliza fuentes de información como: documentales, prensa, videos, archivos, etc., manteniéndose al margen del fenómeno estudiado, pasando a ser un espectador pasivo que se limita a recopilar la información.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General

1. ¿Cuál sería la propuesta de mejora para la logística interna de exportación del concentrado de jugo de maracuyá de la empresa Agromar Industrial S.A. con la utilización de las funciones de los tipos de logística?

1.4.2. Problema Específico

1. ¿Cuál es el diagnóstico de la situación actual de la logística interna de exportación del concentrado de Jugo de Maracuyá en la empresa Agromar para el desarrollo de la propuesta de mejora?
2. ¿Cuál es el análisis de la logística interna de exportación del concentrado de jugo de maracuyá con la evaluación de la logística de aprovisionamiento, de distribución, de producción e inversa de la empresa Agromar?

1.5. Justificación del estudio

La presente investigación busca determinar la propuesta de mejora para la logística interna de exportación del concentrado de jugo de maracuyá de la empresa Agromar Industrial; debido a que en la actualidad las empresas delimitan a los procesos logísticos como factores principales de éxito y como ventajas competitivas para el mercado al que se dirigen; la cadena de logística la crea cada una de las empresas dependiendo el rubro en el que desenvuelven en el mercado nacional e internacional; con el desarrollo de este trabajo de investigación se busca gestionar el desarrollo de la logística de manera integral en los distintos procesos o actividades que intervienen en el proceso de producción de concentrado de jugo de maracuyá.

Otra justificación sería que se busca identificar las deficiencias que están presentes en el desarrollo de los procesos logísticos de la empresa Agromar Industrial, para evitar que se generen cuellos de botella, que limiten el cumplimiento de las funciones de una manera eficaz y eficiente, y de los recursos de una manera optimizada; con el fin de lograr que la empresa incremente su rentabilidad y además que pueda comercializar su producto en nuevos nichos de mercado a nivel internacional.

Con este estudio se ha contribuido a incrementar la información con datos relevantes, que servirá de referencia a otras investigaciones y sobre todo a empresas industriales, que desarrollen otro proyecto de mayor envergadura; para promover el valor agregado de las exportaciones a través de los procesos logísticos.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

1. La determinación de la propuesta de mejora para la logística interna de exportación del concentrado de jugo de Maracuyá utilizando las funciones de los tipos de logística, contribuirá a la organización y delimitación de las funciones en la empresa Agromar.

1.6.2. Hipótesis Específica

1. El diagnóstico de la situación actual de la logística interna de exportación del concentrado de jugo de Maracuyá permitirá identificar las deficiencias que existen dentro del proceso de logística interna de la empresa.
2. El análisis de la logística interna de exportación del concentrado de jugo de maracuyá evaluando la logística de aprovisionamiento, de producción, de distribución e inversa de la empresa Agromar, permitirá la identificación de la propuesta de mejora más apropiada para la empresa.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

1. Determinar la propuesta de mejora para la logística interna de exportación del concentrado de jugo de Maracuyá de la empresa Agromar a través de la utilización de las funciones de los tipos de logística.

1.7.2. Objetivo Específico

1. Efectuar un diagnóstico de la situación actual de la logística interna de exportación del concentrado de jugo de Maracuyá de la empresa Agromar Industrial S.A.
2. Analizar la logística interna de exportación del concentrado de jugo de Maracuyá evaluando la logística de aprovisionamiento, de producción, de distribución e inversa de la empresa Agromar Industrial S.A.

II. METODO

2.1. Enfoque de la investigación

La investigación tendrá un enfoque cualitativo porque se analizará la realidad actual de la logística interna de exportación, permitiendo extraer los datos requeridos, que proporcionaran una mayor amplitud y riqueza interpretativa a la investigación.

2.2. Tipo de estudio

Este tipo de estudio es descriptivo porque nos brindara detalles de las características y las propiedades de los factores que se relacionan directa o indirectamente con la logística interna de exportación del concentrado de jugo de maracuyá para el desarrollo y aplicación de la propuesta de mejora.

2.3. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación será no experimental porque se examinara el fenómeno tal cual como se desarrolla en su contexto natural, identificando las deficiencias y los factores limitantes que se tendrán en cuenta para el desarrollo de la propuesta de mejora en la situación actual de la logística interna de exportación del concentrado de jugo de Maracuyá en la empresa Agromar.

2.4. Cuadro de Operacionalización de variables

| VARIABLES | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA |
|--|--|---|--------------------------------|---|----------------|
| Propuesta de mejora. | “Una propuesta es una idea que se propone a otros para ser puesta en práctica si se considera acertada ante un ambiente pertinente.” (Athanase y Boyer , 2009) | “Se plantearán a partir de analizar las deficiencias observadas en el diagnóstico del proceso de logística interna dentro de la empresa Agromar para la exportación del concentrado de jugo de maracuyá.” | Área de mejora | <ul style="list-style-type: none"> - Deficiencias - Impacto negativo | Nominal |
| Logística interna de exportación del concentrado de jugo de Maracuyá en la empresa Agromar Industrial S.A. | “Es una visión de la cadena de valor que se relacionan con los procesos o actividades que se desarrollan en la empresa, además de que se relacionan estrechamente con factores externos de la organización. Incluye la recepción de productos, materiales, el depósito, la clasificación, la manipulación, el almacenaje, la formación de existencias, transporte y su distribución interna.” (Santos, 1995) | “Se corregirán las deficiencias que existen en el proceso logística interna dentro de la empresa Agromar, logrando optimizar los recursos poseídos, a través de una mejor organización, dirección y control de sus actividades. ” | Logística de aprovisionamiento | - Compras internas y gestión de proveedores. | Nominal |
| | | | Logística de distribución | <ul style="list-style-type: none"> - Estimación de la demanda externa e interna. - Procesamiento de pedidos internos y externos. - Gestión de almacén. | |
| | | | Logística de producción | <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de stocks. - Almacenaje y distribución. | |
| | | | Logística Inversa | - Retorno de producto terminado. | |

2.5. Población y muestra

2.5.1. Población

La población de este estudio de investigación serán los representantes de la empresa Agromar Industrial S.A., para lograr estudiar el fenómeno en su totalidad y así lograr recolectar los datos necesarios con la aplicación del instrumento.

2.5.2. Muestra

Sera una pequeña porción de la población de Agromar Industrial S.A., que serían los 6 representantes de cada área, los mismos que formar parte del proceso logístico que se realiza para la exportación del concentrado de jugo de Maracuyá de la empresa.

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Sampieri (2014) nos dice que la confiabilidad es la condición en la que un instrumento muestra nos revela información consistente y coherente después de ser aplicada a la población de estudio de la investigación.

En este proyecto de investigación se utilizan como técnica una entrevista, en el que se aplicarán preguntas abiertas que será aplicada a la población seleccionada en la empresa Agromar Industrial S.A., permitiendo la recolección de los datos necesarios para medir las variables establecidas dentro del estudio de investigación.

La validez de lo comprendido en los instrumentos se realiza con la evaluación y análisis de los resultado, contrastándolos con las teorías de los expertos en el tema, porque son los que determinan si los instrumentos construidos y aplicados tienen consistencia y coherencia técnica con el marco teórico y los objetivos de la

investigación, y como resultado final pueden ser aprobados para ser ejecutado de acuerdo a los propósitos de la investigación.

2.7. Método de análisis de datos

Los datos obtenidos con la aplicación de la entrevista se analizaron estableciendo un orden, una relación y una interpretación, las respuestas obtenidas por parte de los participantes para son base fundamental en este estudio porque se recopiló información sobre la logística interna de exportación de concentrado de jugo de Maracuyá.

2.8. Aspectos Éticos

El presente estudio se sustenta con principios de ética porque se tuvo en cuenta el previo consentimiento de las personas de estudio las cuales tienen una participación directa en la aplicación del instrumento conociendo el objetivo del estudio que se viene desarrollando en la presente investigación, la información recopilada se maneja de manera reservada y confidencial; también se puede comprobar la autoría intelectual de las teorías y cada una de las fuentes de información citadas en el marco teórico de la investigación de manera parcial o total.

III. RESULTADOS

En este estudio se detallaran datos generales del fruto de maracuyá mostrando su valor nutricional, así como el proceso de producción para obtener el concentrado de jugo de maracuyá para su posterior exportación; describiendo así parte de la logística interna de la empresa Agromar Industrial S.A.; como una base que permitirá levantar:

1º objetivo: Un diagnóstico de la situación actual de la logística interna de exportación del concentrado de jugo de maracuyá de la empresa Agromar Industrial, a través del método de observación directa del tipo participativa.

3.1. Datos generales de la Maracuyá

La maracuyá es una fruta originaria de Centroamérica que posee una piel llana y tersa; y debido a la pérdida de humedad en su proceso de maduración se torna arrugada. Es conocida también como la fruta de la pasión, además de ser considerada una fruta exótica a nivel mundial debido a su sabor particular que posee acidez y lo hace muy atractivo para la industria de las bebidas. (Fundación Eroski, 2013, s/p)

Esta fruta está compuesta en su mayoría por agua, además de que contiene un alto nivel de hidratos de carbono; como la provitamina A, Vitamina C y un grupo de minerales como potasio, fósforo y magnesio. Además de que contiene fibra, que favorece los movimientos intestinales y minimiza alteraciones y enfermedades en las personas. La composición nutricional de la maracuyá es sin duda la mayor ventaja que tiene la fruta y lo cual impulsa su comercialización a nivel internacional.

Y por lo mencionado anteriormente de los beneficios sobre salud es que la demanda de los derivados de la maracuyá aumentó a nivel mundial; y por eso empresa Agromar Industrial aprovechó esta demanda externa y comercializó este producto en el extranjero, de acuerdo a las exigencias y necesidades del cliente en

su proceso de transformación, además de contar con las certificaciones requeridas localmente o en el extranjero para la comercialización de este producto en presentación de concentrado de jugo de maracuyá ya sea aséptico o sin congelar y congelado, envasado en cilindros de 200 litros para usos diversos por parte del cliente.

Proceso de producción del concentrado de jugo de maracuyá

Las frutas de maracuyá en la empresa Agromar Industrial pasan por una serie de procesos transformadores que son divididos en dos líneas para poder obtener el concentrado de jugo de maracuyá; a continuación se nombrarán y se describirán cada uno de ellas:

Abastecimiento: La fruta cosechada en los fundos de los proveedores pasa por un proceso de selección, para ser trasladarla al centro de acopio de maracuyá de la empresa ubicado en Casma; para luego ser movilizada por vehículos autorizados al patio de recepción de la empresa Agromar Industrial.

Recepción: Los vehículos que contienen la fruta por descargar pasan por una balanza de patio para confirmar el despachado realizado por el centro de acopio. Luego de ello se le indica el número de puerta de descarga, para proceder con la recepción de la fruta, en presentación de sacos de 18 kilogramos.

Línea de extracción:

Lavado: La fruta pasara por una maquina denominada lavadora de escobillas que ayudan a quitar las impurezas y principalmente el pitón que se encuentra adherido a la fruta.

Selección: Este proceso se lleva a cabo por un grupo de personas que seleccionan la fruta de óptima calidad y con el grado de maduración requerido, durante el paso de la fruta por una faja transportadora.

Lavado: La fruta que ya fue seleccionada pasa por un proceso de lavado nuevamente para erradicar todas las impurezas o anticuerpos que se encuentran en la fruta, dejando la fruta lista para el proceso de transformación.

Cocinator: En este proceso se cocina la fruta para lograr ablandarla a un vapor directo de 105° C, para luego pasar a molerla sin dificultad.

Molienda: En este proceso se tritura la cascara de maracuyá para poder obtener la semilla y el jugo.

Centrifugado: En este proceso se separa la cascara de la maracuyá, de la semilla junto con el jugo de la fruta.

Refinado 1: en este proceso se separa la semilla y el jugo de la maracuyá.

Refinado 2: En este proceso se separa el jugo del bagazo o desechos de la fruta de maracuyá.

Tanque agitador homogenizador: En este proceso se estandariza la acides del jugo de maracuyá, agregando el ácido ascórbico y el ácido cítrico; para luego obtener el jugo simple de maracuyá.

Línea de concentrado

Pre-Concentrado: Se procesa el jugo simple obtenido anteriormente para pasarlo por una etapa de evaporización de agua, llegando a 20° Brix de sabor natural de la fruta de maracuyá.

Pasteurizado: Es proceso fundamental que mantiene inertes las bacterias que causan la fermentación del jugo de maracuyá, bajo una temperatura de pasteurización de 90° C a 92° C.

Concentrado CT- 6: En este proceso el jugo pasteurizado a 20° Brix se eleva a 50° Brix, según requerimiento de los clientes.

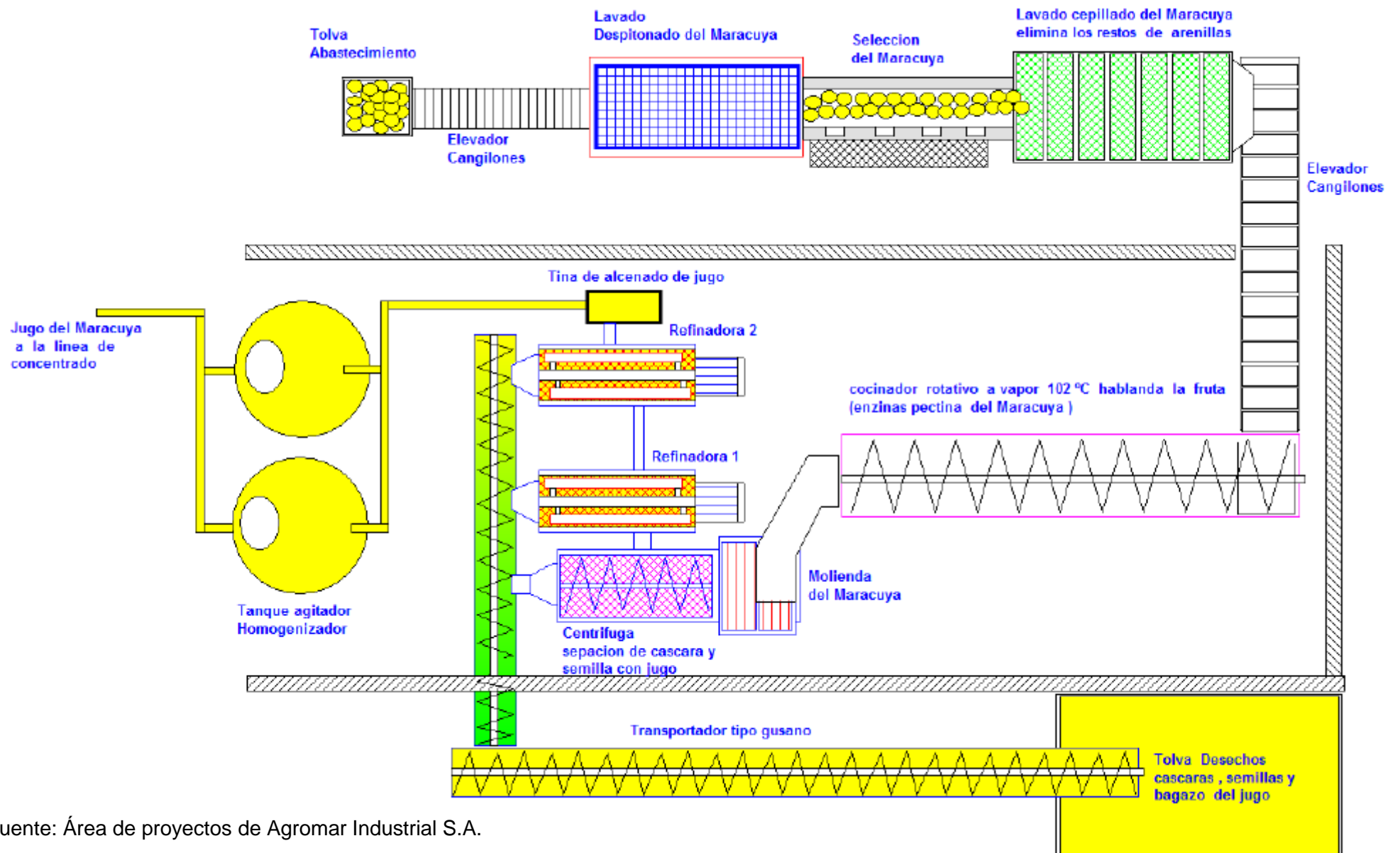
Enfriado: El jugo concentrado de maracuyá a un Brix de 50° pasa inicialmente a una temperatura de salida de 40° C hasta llegar a una temperatura de salida de 17° C, a través de un intercambiador de placas.

Envasado y pesado: Para este proceso existe una cabina hermetizada y desinfectada para disminuir la carga micro bacteriana, donde se envasa el producto terminado en un cilindro de 200 litros, para luego etiquetarlos y rotularlos.

Almacenaje en túnel de frío: Después del envasado, etiquetado y pesado, el producto terminado se almacena temporalmente en el túnel estático de congelamiento, para dar el golpe de frío bajo una temperatura de - 30° C por un lapso de 4 días, luego de ello se transfiere a la cámara de conservación.

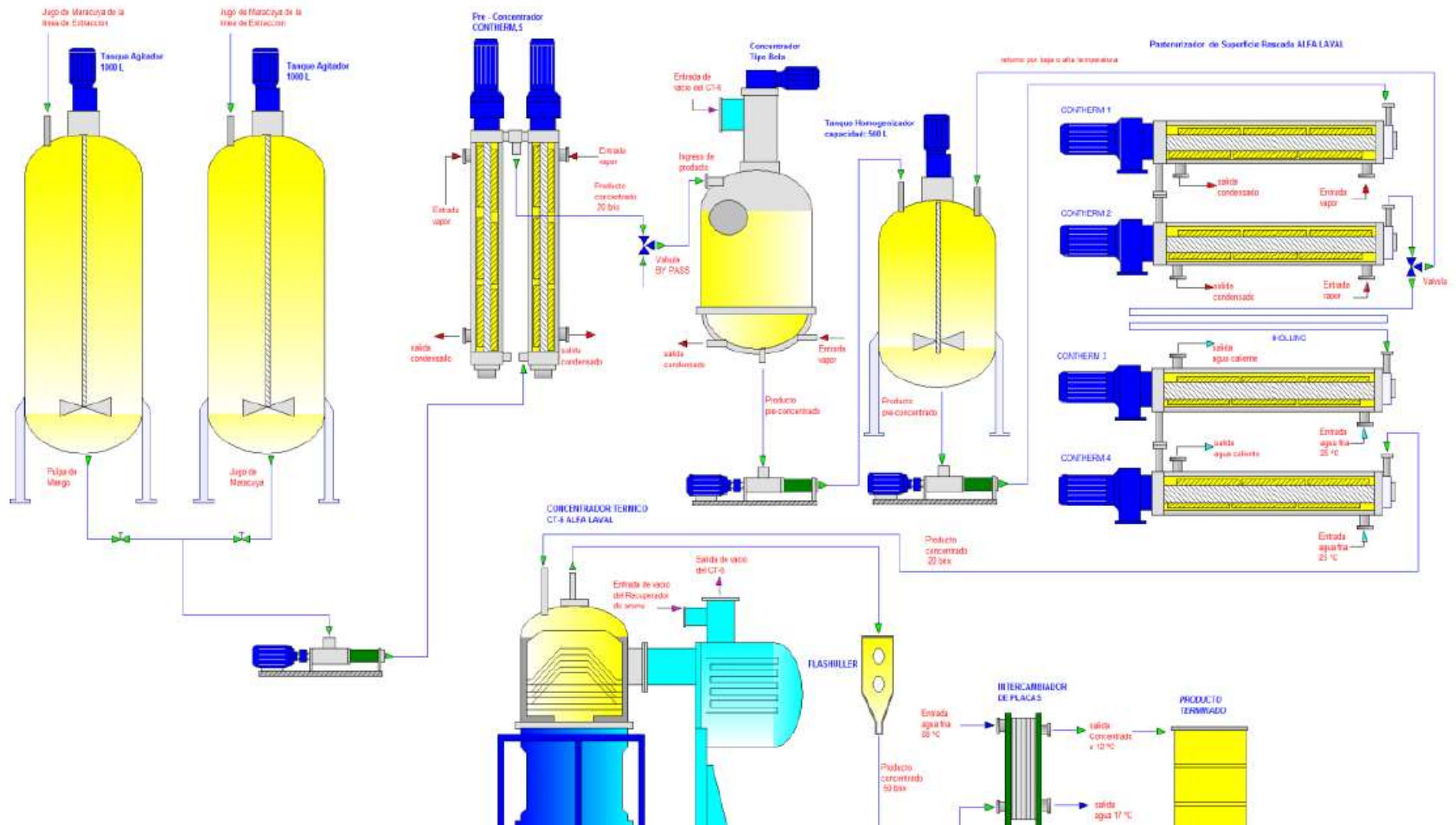
Almacenaje en cámara de conservación: El producto terminado se almacena a una temperatura de - 20° C, listo para su comercialización y posteriormente para su exportación al mercado internacional.

Figura 1: Línea de Extracción de jugo de maracuyá



Fuente: Área de proyectos de Agromar Industrial S.A.

Figura 2: Línea de concentrado de maracuyá



3.2. Diagnóstico de la situación actual de la logística interna de exportación de la empresa Agromar Industrial S.A.

Agromar Industrial es una organización agroindustrial dedicada desde hace 30 años a la producción y comercialización de la pulpa de fruta así como la maracuyá en presentación de jugo concentrado, de las cuales el 90% de las exportaciones tienen destinos como los países de Reino Unido, República de Corea, España, México, Países Bajos, Venezuela, Estados Unidos, Chile, entre otros; teniendo como mercado objetivo los supermercados, cadenas de restaurante, acopiadores mayoristas, fábricas de helados y fábricas de jugo, comercializado ya sea de manera directa o de manera terciarizada.

Durante el desarrollo de la logística interna de exportación se observó que se utilizaron cada una de los tipos la logística, como la logística de aprovisionamiento, la logística de distribución, la logística de producción y la logística inversa; las cuales cumplen un rol específico dentro de la organización y sobre todo en las funciones que se desarrollan de manera consecuente para la exportación del concentrado de jugo de maracuyá. Pero a pesar de que las funciones de cada una de ellas ya se encuentran definidas y establecidas dentro de la organización no se pueden plasmar como una estrategia de mercado debido a que no son manejadas de manera óptima, eficiente y eficaz por parte del personal de la empresa, reflejándose muchas veces en diversas deficiencias en los procesos logísticos de la empresa.

Identificación de la deficiencia, indicio, causas y consecuencias

A continuación se describirán las deficiencias observadas en la logística interna de exportación de la empresa Agromar Industrial:

Según la deficiencia: Se recurre a las compras inmediatas sin previo análisis de mercado, tenemos que:

- El indicio, se basa en que no existe un control efectivo de la rotación de suministros, materiales e insumos, debido a la celeridad de las situaciones que se generan durante los procesos de producción.
- Se causa por la falta de suministros, materiales e insumos en los procesos de producción.
- Y trae como consecuencia que los procesos de producción sean interrumpidos, trayendo consigo lotes incompletos de producto terminado para comercializar.

Según la deficiencia: No existe comunicación de retroalimentación entre los operadores de logística de la empresa con los proveedores, tenemos que:

- El indicio se presenta porque existe demora en la recepción de los materiales, suministros e insumos y de la materia prima para cumplir con las ordenes de producción.
- Se causa porque no se realiza un seguimiento y supervisión a las operaciones realizadas con los proveedores de la empresa.
- Y trae como consecuencia que se deja a la deriva la atención de los productos requeridos, o no se cumple con la fecha límite de entrega consignada.

Según la deficiencia: No se optimizan los canales de distribución del producto terminado, tenemos que:

- El indicio se ve reflejado en operaciones innecesarias que involucran al personal y a los recursos, los cuales cuentan con funciones específicas en los durante los procesos de producción.

- La causa se debe a que en los embarques no se entrega el producto terminado en la cantidad acordado por el cliente.
- Y trae como consecuencia que se generen costos innecesarios que afectan la rentabilidad de la empresa y también la disconformidad del cliente.

Según la deficiencia: se produce producto terminado que no cumple con los estándares establecidos por el cliente.

- El indicio se debe a la falta de personal capacitado para el cumplimiento de las funciones de producción.
- La causa se debe a la falta de control de calidad en los procesos de producción.
- Y la consecuencia que trae es la disconformidad del cliente con el producto ofrecido.

La empresa Agromar Industrial a pesar de que presenta deficiencias en el desarrollo de los procesos logísticos también cuenta con varias fortalezas corporativas, que podrían ser mejor aprovechadas para una mayor integración de los procesos en el desarrollo de la logística para la exportación del concentrado de jugo de maracuyá; las fortalezas observadas son:

- El sistema corporativo interno denominado sistema integral del grupo Agromar (SIGA), que contiene información de todos los proveedores, clientes, productos, servicios, incluyendo sus fichas técnicas y líneas de producción, además de formar parte de los procedimientos administrativos, contables, de almacenaje, de producción, de seguridad industrial, entre otros.

- La distribución de los productos terminados está basada sobre los componentes de la distribución física internacional (DFI) como el envase, el embalaje, el almacenamiento, el transporte, la documentación del producto exportación y la gestión y la operación aduanera; bajo regímenes de exportación definitiva e importación definitiva y el drawback conocido como la restitución de derechos arancelarios.

- Las certificaciones con las que cuenta como la certificación de Senasa, la certificación de BCR-Hasan, la certificación de ISO 9001-2000, la certificación de Buenas prácticas Agrícolas y la certificación BASC (Alianza empresarial para un comercio seguro).

- Se encuentra como la sexta empresa exportadora de concentrado de jugo de maracuyá a nivel regional respecto al año 2016, dentro del ranking del portal web de Promperu, con la exportación anual de 18500 kilos que representa un total de 135,354.00 dólares de valor FOB anual, teniendo como país destino en la mayoría de sus operaciones a Estados Unidos.

Todo esto debido a la demanda de la diversificada cartera de clientes extranjeros, los cuales se encuentran fidelizados, debido a que mantienen una comunicación de retroalimentación para cumplir con sus requerimientos y exigencias para con el producto terminado.

A continuación se muestran los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento entrevista del estudio, a los jefes o encargados de las diferentes áreas de la empresa Agromar Industrial S.A.; recaudando información para:

2º objetivo: Analizar la logística interna de exportación de la empresa a través de las cuatro dimensiones establecidas dentro del estudio; siendo la logística de aprovisionamiento, la logística de producción, la logística de distribución y la logística inversa que se desarrollan de manera consecuente dentro de la empresa.

Con la información obtenida en la aplicación de la entrevista a los cuatro jefes encargados de área dentro de la empresa, se procedió a analizar cada una de las cuatro dimensiones, para cumplir con el desarrollo del tercer objetivo específico establecido dentro de la investigación.

Para poder analizar e identificar las áreas de mejora se debe de conocer la percepción que se tiene del desarrollo de la logística interna de exportación de parte de los entrevistados.

Indicador N° 01: Deficiencias

Tabla 1: Pregunta N° 01

| | Respuesta |
|--|--|
| <p>¿En su opinión cree usted que existen deficiencias en la logística interna de la empresa para la exportación del concentrado de jugo de maracuyá? ¿Por qué?</p> | <p>Sí, porque muchas veces la materia prima no llega a tiempo para cumplir con los procesos de producción programados, por la falta de toma de decisiones de gerencia general, conllevando al retraso en la entrega del producto terminado al cliente y costos innecesarios de almacenes aduaneros en el caso de un embarque incompleto.</p> |

Fuente: Elaboración Propia de acuerdo a la entrevista.

Interpretación: Las deficiencias percibidas por los encargados de área son factores que se deben de tener en cuenta para determinar la propuesta de mejora más adecuada en la aplicación de la logística interna de exportación.

Indicador N° 02: Impacto Negativo

Tabla 2: Pregunta N° 02

| | Respuesta |
|---|--|
| ¿Cuál es el impacto de las deficiencias en la logística interna para la exportación de concentrado de jugo de maracuyá? | Consideran que los impactos más significativos para la empresa son los costos que se cubren para corregir estas deficiencias y la pérdida de los clientes extranjeros. |

Fuente: Elaboración Propia de acuerdo a la entrevista.

Interpretación: Debido a las deficiencias recurrentes en la logística interna de exportación del concentrado de jugo de maracuyá los encargados de área ya establecieron dos impactos significativos para la empresa.

El análisis de la logística de aprovisionamiento se realizó mediante la evaluación del indicador de compras internas y gestión de proveedores, a través de la interpretación de las respuestas obtenidas en la aplicación de la entrevista:

Indicador N° 03: Compras Internas y gestión de proveedores.

Tabla 3: Pregunta N° 03

| | Respuesta |
|---|---|
| ¿Cuáles son los aspectos básicos en la elección de los proveedores para canalizar los requerimientos de suministros, materiales e insumos de las áreas de la empresa? | Los aspectos básicos para seleccionar a un proveedor de cualquier material, suministro e insumo que es requerido por la empresa es el precio accesible, la línea de crédito a 90 días como mínimo, y que pueda cubrir con toda la demanda establecida por el área de logística. |

Fuente: Elaboración Propia de acuerdo a la entrevista.

Interpretación: Los aspectos básicos que se utilizan para la elección de los proveedores no garantizan que el proceso de abastecimiento sea óptimo, continuo y que pueda desarrollarse en las mejores condiciones a fin de cumplir con los objetivos institucionales. Además de que no garantiza que exista una adecuada coordinación y comunicación entre el área de logística con las demás áreas de la empresa, para tener un mayor control de la rotación de los suministros, materiales e insumos en la empresa.

Tabla 4: Pregunta N° 04

| | Respuesta |
|---|--|
| ¿Cuáles son aspectos técnicos para realizar las compras de los suministros, materiales e insumos para la empresa? | Antes de realizar las compras de los diferentes suministros, materiales e insumos se revisa la ficha técnica alcanzada dentro de la cotización emitida por el proveedor, para luego ser revisado junto con especialistas de planta, para confirmar la calidad, la confiabilidad y la duración del producto cotizado. |

Fuente: Elaboración Propia de acuerdo a la entrevista.

Interpretación: Según lo expuesto se puede deducir que no se cuenta con un registro de los principales datos técnicos a tener en cuenta para la compra de todos los suministros, materiales e insumos para la producción de concentrado de jugo de maracuyá. Sin embargo los colaboradores de logística esperan obtener la cotización de estos para poder recurrir a los especialistas, para la interpretación de estos datos y tomar la decisión de compra.

El análisis de la logística de distribución se va a realizar mediante la evaluación de sus tres indicadores: estimación de la demanda externa e interna, procesamiento de pedidos internos y externos, y gestión de almacén, con la interpretación de las respuestas obtenidas en la aplicación de la entrevista:

Indicador N° 04: Estimación de la demanda externa e interna.

Tabla 5: Pregunta N° 05

| | Respuesta |
|---|---|
| ¿Se cuenta con un registro establecido sobre la demanda de suministros, materiales e insumos utilizados por las áreas de la empresa durante la campaña de maracuyá? | Si se cuenta con un registro de los materiales, suministros e insumos utilizados en la línea de pulpas para la producción del concentrado de maracuyá, pero no se tiene un registro de la cantidad porque consideran que en esta campaña existe un tiempo corto de producción de concentrado de maracuyá. |

Fuente: Elaboración Propia de acuerdo a la entrevista.

Interpretación: Las áreas de la empresa cuenta con un registro de todos los materiales, suministros e insumos usados durante la campaña, pero no cuentan con un inventario donde establezca las cantidades que son usadas, los equipos o maquinarias al que pertenecen, la caducidad y la calidad de los productos con los que cuentan; dejando ese tipo de información a la deriva sin poder ser utilizada en beneficio a la empresa.

Tabla 6: Pregunta N° 06

| | Respuesta |
|--|--|
| ¿Cuáles son las acciones a seguir para cumplir con las necesidades y la demanda del mercado internacional? | Para cumplir con la demanda del cliente internacional se realiza un proceso que involucra las diversas áreas de la empresa. Se realizan la ejecuta lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">- Se envía la cotización y la ficha técnica del concentrado de jugo de maracuyá al cliente.- Se envían las muestras del concentrado de jugo de maracuyá al |

| | |
|--|---|
| | <p>cliente (si lo considera necesario); en algunos casos de inconformidad el cliente visita planta para verificar las condiciones en que se procesa el concentrado de jugo de maracuyá.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se verifica la cantidad de lotes almacenados en cámara, para verificar si se puede cumplir con la demanda del cliente internacional. - El área de ventas se encarga de estipular los pazos de despacho en el caso de que no se cuente con la cantidad requerida del producto terminado, además de negociar la firma del contrato internacional, donde se establece el 30% de adelanto y el 70% contraentrega. - Luego de la negociación, el área de exportaciones emite un informe al área de calidad y el área de almacén donde estipula la fecha de embarque, la cantidad del producto, el nombre del cliente y el operador logístico contratado. |
|--|---|

Fuente: Elaboración Propia de acuerdo a la entrevista.

Interpretación: Para que la distribución del concentrado de jugo de maracuyá se realice de manera correcta se lleva a cabo una negociación donde se establecen los estándares y las condiciones de ambas partes, permitiéndole a la empresa cumplir con el objetivo de poner a disposición del mercado la cantidad del producto que demande.

Indicador N° 05: Procesamiento de pedidos internos y externos.

Tabla 7: Pregunta N° 09

| | Respuesta |
|---|---|
| <p>¿Cómo se procesan las solicitudes de pedidos internos de los suministros, materiales e insumos requeridos por las áreas de la empresa?</p> | <p>Para procesar una solicitud de pedido se realizan las siguientes operaciones:</p> <ul style="list-style-type: none">- Se canalizan los pedidos a través del sistema SIGA.- El área solicitante emite un informe donde se justifica el uso y la importancia de los productos solicitados, además de la aprobación textual del jefe de área.- Se procede a solicitar la cotización al proveedor.- Se procede a preparar la documentación: un cuadro comparativo con los diversos precios de los proveedores, un informe para buscar la aprobación de la jefatura correspondiente, el trámite logístico y la orden de compra.- Se presenta para su aprobación por parte de gerencia general, gerencia de operaciones y contraloría. |

| | |
|--|--|
| | <p>Si el requerimiento presentado no fue aprobado se archiva toda la documentación y se procede a emitir un informe al área de sistemas para su anulación en el sistema SIGA.</p> <p>Y si el requerimiento presentado fue aprobado se realizan las siguientes operaciones:</p> <ul style="list-style-type: none">- Se le envía al proveedor la orden de compra vía correo, donde se le indica la razón social a facturar, el día de despacho, el número y nombre del encargado de almacén para mayor coordinación. <p>Luego de ello se espera que la comunicación entre el encargado de almacén con el proveedor sea constante para la recepción de los productos comprados según las ordenes de compras emitidas, pero no siempre se realiza tal seguimiento, solo se espera a que el proveedor lo despache cuando lo crea conveniente.</p> |
|--|--|

Fuente: Elaboración Propia de acuerdo a la entrevista.

Interpretación: No se le brinda un correcto seguimiento a todas las órdenes de compra de los suministros, materiales e insumos, porque se observa que se espera a que el proveedor despache lo solicitado cuando lo crea conveniente, generando que el encargado de almacén lo recepcione y no los distribuya correctamente a los colaboradores solicitantes en las diversas áreas operativas.

Tabla 8: Pregunta N° 10

| | Respuesta |
|---|--|
| <p>¿Cuál es el procedimiento que se realiza para cumplir con las órdenes de compra emitidas por el cliente internacional?</p> | <p>La jefatura de logística y exportaciones es la encargada de recibir la orden de compra del cliente internacional; y la deriva a jefatura de planta, de almacén, de calidad y de producción; para que sea procesado teniendo en cuenta el stock disponible del concentrado de jugo de maracuyá o generar nuevas órdenes de producción para cumplir con lo estipulado dentro de la orden de compra.</p> <p>Después de ello la jefatura de planta se encarga de enviar un informe con la confirmación del lote disponible para el cliente, al área de logística y exportaciones, para que gestione la distribución del producto terminado, el cual es llevado a zona aduanera por el operador logístico: Export Logistics S.A., el cual se encarga de declarar el concentrado de jugo de maracuyá a exportar, y someterlo a disposición del canal naranja para su embarque en el puerto aduanero y se pueda entregar al cliente final.</p> |

Fuente: Elaboración Propia de acuerdo a la entrevista.

Interpretación: Después del procesar de manera interna el pedido, se contrata a un operador logístico que aplica la distribución física internacional para la exportación del concentrado de jugo de maracuyá, encargándose de realizar el conjunto de operaciones para desplazar la carga desde el punto de embarque hasta la zona aduanera para su posterior exportación a su destino final.

Tabla 9: Pregunta N° 11

| | Respuesta |
|---|--|
| ¿Considera usted que el procedimiento que se realiza para cumplir con las órdenes de compra del cliente es óptimo para la empresa y el cliente? ¿Por qué? | No es óptimo, porque existe demora en los plazos de entrega debido a que en algunas ocasiones sucede que existen faltantes en los lotes transportados a la zona aduanera, lo cual genera costos innecesarios porque se tiene que pagar un depósito aduanero, flete de embarque para que los productos faltantes puedan ser llevados al lote al que corresponden. |

Fuente: Elaboración Propia de acuerdo a la entrevista.

Interpretación: Se puede observar que a pesar de que utilizan la distribución física internacional correctamente dentro la zona aduanera, pero no se optimizan los canales de distribución, ni los recursos existentes durante el embarque de este producto, generando que se realicen nuevos embarques para completar el anterior embarque que se encuentra esperando en la zona aduanera.

Indicador N° 06: Gestión de almacén.

Tabla 10: Pregunta N° 12

| | Respuesta |
|---|---|
| <p>¿Cómo se manejan las entradas y salidas de los suministros, materiales e insumos adquiridos por las diferentes áreas de la empresa durante un proceso de producción?</p> | <ul style="list-style-type: none">- La salida de los materiales, suministros e insumos se gestionan a través de “notas de salida”, para tener un mayor control de las unidades que son requeridas por cada área durante la campaña. - La recepción de materiales, suministros e insumos se gestionan a través de “partes de entrada” que cumplen con la función de valorizar los productos consignados en la guía de remisión entregada por el proveedor. <p>Y la salida del producto se hace mediante guías comerciales de remisión donde consignan la cantidad de producto a exportar y el cliente al que se le entregará.</p> |

Fuente: Elaboración Propia de acuerdo a la entrevista.

Interpretación: Las entradas y salidas del producto terminado junto con los materiales, suministros e insumos se hacen a través de formatos que tienen la función de llevar un control interno y de consignar su correcta distribución al usuario de la empresa o al cliente final.

El análisis de la logística de producción se va a realizar mediante la evaluación de sus dos indicadores: gestión de stocks y almacenaje y distribución, de acuerdo a la interpretación las respuestas obtenidas en la aplicación de la entrevista:

Indicador N° 07: Gestión de stocks.

Tabla 11: Pregunta N° 07

| | Respuesta |
|--|--|
| <p>¿Cuál es el procedimiento que se realiza para cumplir con la demanda interna de los suministros, materiales e insumos para las áreas de la empresa?</p> | <p>Para cumplir con la demanda de los pedidos solicitados, las áreas encargadas deben de realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El área encargada de solicitar el pedido debe de contrastar con el área de almacén, el stock disponible del producto solicitado. - Luego de ello se ingresa el pedido al sistema SIGA, para que pueda ser procesado por el área de logística. - El área encargada envía un informe al área de logística donde sustente el uso y la importancia de los productos solicitados; además de consignar el número de pedido arrojado por el sistema. - El área de logística se encarga de solicitar la autorización por de |

| | |
|--|---|
| | <p>gerencia de operaciones, de gerencia general y de contraloría.</p> <p>En algunos de los casos las áreas omiten o pasan por alto alguno de estas actividades, debido a la celeridad de la situación en que se encuentran, generando retraso en la atención de los pedidos, reflejándose muchas veces durante la producción o el proceso de exportación.</p> |
|--|---|

Fuente: Elaboración Propia de acuerdo a la entrevista.

Interpretación: Se muestra que existen retrasos en la gestión del stock debido a que no se cumple con el procedimiento establecido para solicitar un pedido, generando faltantes y retraso en la producción de concentrado de jugo de maracuyá, y posteriormente en la entrega del producto al consumidor final.

Tabla 12: Pregunta Nº 08

| | Respuesta |
|--|---|
| ¿Considera usted que el procedimiento que se realiza para cumplir con la demanda interna de suministros, materiales e insumos es óptimo para la empresa? ¿Por qué? | No lo consideran optimo, porque a pesar de que las áreas cumplen con todo el proceso formal para su atención, muchas veces no se atiende de inmediato debido a que no se optimiza el tiempo |

Fuente: Elaboración Propia de acuerdo a la entrevista.

Interpretación: Se puede observar que la falta de optimización de tiempo en el proceso de pedidos no solo se da por parte del solicitante si no también es de los principales actores que gestionan las solicitudes de pedidos en la empresa, generando faltantes y retraso en la producción de concentrado de jugo de maracuyá, y posteriormente en la entrega del producto al consumidor final.

Tabla 13: Pregunta N° 13

| | Respuesta |
|--|--|
| <p>¿Existe un flujo de retroalimentación con la información de la rotación del stock de los suministros, materiales e insumos utilizados en la empresa? ¿Usted lo considera necesario?</p> | <p>Si existe comunicación entre el área de almacén con las diversas áreas de la empresa, pero no se considera eficiente porque la información que se maneja sobre la rotación de los suministros, materiales e insumos no está apoyado bajo aciertos sino todo lo contrario está basada en supuestos debido a la desorganización en que se encuentran las líneas establecidas para la distribución de los productos en almacén general.</p> <p>Y si se considera necesaria porque ayuda a las diversas áreas a realizar una estimación de los productos utilizados durante campaña; lo ayuda para la preparación de las áreas para la siguiente campaña.</p> |

Fuente: Elaboración Propia de acuerdo a la entrevista.

Interpretación: La falta de eficiencia en la comunicación que existe entre el área de almacén con el resto de áreas en la empresa se ve reflejado en los insumos faltantes durante un proceso de producción, logrando que el concentrado de jugo de maracuyá no se elabore en las mejores condiciones, porque muchas veces se recurre al reproceso del producto procesado anteriormente.

Tabla 14: Pregunta Nº 14

| | Respuesta |
|---|--|
| ¿Cómo se gestionan las órdenes de compra del cliente extranjero teniendo en cuenta el stock del producto terminado? | Al momento de que el área de exportaciones deriva la orden de compra del cliente internacional a jefatura de planta, el área de almacén procede a contabilizar el stock disponible en las cámaras de frío para la posterior confirmación al área de exportaciones. |

Fuente: Elaboración Propia de acuerdo a la entrevista.

Interpretación: Para la atención de una orden de compra emitida por el cliente se recurre de inmediato a confirmar el stock disponible de concentrado de jugo de maracuyá para su posterior despacho.

Tabla 15: Pregunta Nº 15

| | Respuesta |
|--|---|
| ¿Cuáles son los criterios utilizados para la administración y valorización del stock de los suministros, materiales e insumos almacenados en la empresa? | <p>El área de almacén para la administración y la valorización de los stocks de inventarios realiza lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">- Controla la cantidad de suministros, materiales e insumos distribuidos a las diferentes áreas de la empresa.- Realiza la valorización de los productos utilizados durante el día en el sistema corporativo SIGA, para que sean visualizados por el área de contabilidad.- Estiman las cantidades más convenientes de suministros, |

| | |
|--|---|
| | <p>materiales e insumos en la reposición de inventarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se almacenan los suministros, materiales e insumos por línea, sin tener en cuenta las propiedades naturales cada uno de ellos. |
|--|---|

Fuente: Elaboración Propia de acuerdo a la entrevista.

Interpretación: Se puede observar que a pesar de que existe un procedimiento para la administración y valorización de los inventarios de suministros, materiales e insumos no se complementan, y un claro ejemplo de ellos son las líneas establecidas para el almacenaje de suministros, materiales e insumos, que no tienen en cuenta sus propiedades, provocando la contaminación entre los mismos materiales, aumentando la merma, así como también los gastos generados al centro de costos de la empresa.

Indicador N° 08: Almacenaje y distribución.

Tabla 16: Pregunta N° 16

| | Respuesta |
|--|---|
| | <p>Los suministros, materiales e insumos se organizan y se almacenan en nueve líneas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Línea de almacén de insumos químicos, que se dividen en dos partes: insumos fiscalizados e insumos no fiscalizados, y cumplen la función de eliminar la carga bacteriana y estabilizar el nivel de Brix de la pulpa de fruta. |

| | |
|---|--|
| <p>¿Cuáles son las líneas en que se organizan y se almacenan los suministros, materiales e insumos de acuerdo a sus propiedades? ¿Cómo las describiría?</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Línea de almacén de materiales plásticos, que cumplen la función de abastecer a las diferentes áreas en materiales plásticos. - Línea de almacén de etiquetas, en esta se línea se almacenan las etiquetas por líneas de producción como pulpas e IQF. - Línea de almacén de agua purificada, la cual es distribuida a los diferentes trabajadores de la empresa. <p>Existe una línea de refracciones que se divide en cuatro grupos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Línea de almacén de refracciones mecánicas. - Línea de almacén de refracciones eléctricas. - Línea de almacén de refracciones de refrigeración. - Línea de almacén de refracciones para calderas. <p>En estas líneas se almacena repuestos para el mantenimiento de equipos y maquinarias de la línea de pulpas e IQF.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Línea de almacén de materiales de oficinas, aquí se almacenan los útiles de oficina que son utilizados por el personal administrativo de la empresa. |
|---|--|

Fuente: Elaboración Propia de acuerdo a la entrevista.

Interpretación: A pesar de que cuentan con nueve líneas para organizar y almacenar los suministros, materiales e insumos no implica que se encuentren almacenados de la manera correcta.

Tabla 17: Pregunta N° 17

| | Respuesta |
|--|--|
| ¿Cómo se almacena el concentrado de jugo de maracuyá dentro de la empresa para su distribución al mercado internacional? | Después de finalizar el envasado del concentrado de jugo de maracuyá, este se almacena en túneles estáticos para darle golpe de frío y aclimatarlo a una temperatura de -30°C durante un lapso de cuatro días, para luego almacenarse en lotes de acuerdo a la fecha de fabricación en las cámaras de conservación a una temperatura de -18°C. Y se mantienen ahí hasta la llegada de la orden de compra del cliente para su distribución. |

Fuente: Elaboración Propia de acuerdo a la entrevista.

Interpretación: Se puede ver que existe un orden para el almacenaje del concentrado de jugo de maracuyá, debido a que se almacena por lotes de acuerdo a la fecha de fabricación; además de que para el control de su temperatura.

Tabla 18: Pregunta N° 18

| | Respuesta |
|--|--|
| ¿Cuáles son los procedimientos para la distribución de los suministros, materiales e insumos a las diferentes áreas de la empresa? | La distribución de los materiales, suministros e insumos se realiza a las jefaturas de cada área, las cuales llenan una nota de salida que consigna las unidades, el producto, el uso, el área encargada y la línea de pulpas al que se dirige; para realizar el seguimiento |

| | |
|--|--|
| | <p>correspondiente a la rotación de los inventarios existentes.</p> <p>Al finalizar la jornada estas notas de salida son utilizadas para contabilizar los suministros, materiales e insumos requeridos durante todo el día, restando las cantidades retiradas del almacén en el Kardex General, el cual contiene todas las existencias de almacén.</p> |
|--|--|

Fuente: Elaboración Propia de acuerdo a la entrevista.

Interpretación: Se puede observar que el Kardex que se maneja es de forma general sin identificar las líneas de almacenamiento anteriormente identificados, generando que el control que se realiza a las existencias de almacén sea deficiente, debido al desorden de la información.

Tabla 19: Pregunta Nº 19

| | Respuesta |
|--|--|
| <p>¿Considera usted que los canales de distribución del concentrado de jugo de maracuyá son los adecuados para su exportación? ¿Por qué?</p> | <p>Si son adecuados, pero muchas veces no son optimizados para generar valor agregado al producto terminado en beneficio del cliente final, debido a que siguen existiendo errores en la minoría de los casos, que traen consecuencias como los retrasos en los embarques, los costos innecesarios, la minimización de la eficacia y eficiencia, y la disminución de la mejora continua en la empresa.</p> |

Fuente: Elaboración Propia de acuerdo a la entrevista.

Interpretación: La empresa cuenta con los canales adecuados para distribuir el concentrado de jugo de maracuyá, pero no los optimiza para generar un valor agregado como presentación en la logística de entrada que es direccionada al mercado internacional.

El análisis de la logística inversa se va a realizar mediante la evaluación de su indicador retorno de producto terminado, de acuerdo a la interpretación las respuestas obtenidas en la aplicación de la entrevista:

Indicador Nº 09: Retorno de producto terminado.

Tabla 20: Pregunta Nº 20

| | Respuesta |
|--|---|
| ¿De qué manera se gestiona el retorno del producto terminado no conforme con las exigencias de los clientes extranjeros? | <p>Si se identifica producto no conforme dentro de planta, se reprocessa hasta lograr el nivel de Brix correspondiente de acuerdo a la ficha técnica establecida en la producto del lote correspondiente, para luego almacenarlo y despacharlo.</p> <p>Si al momento de recepcionar el producto el cliente extranjero lo considera no conforme se procede al pago de una multa de estimada en 500 000 dolores para la incinerarlo, según lo estipulado en las normas de las certificaciones internacionales que posee la empresa.</p> |

Fuente: Elaboración Propia de acuerdo a la entrevista.

Interpretación: Se concluye que solo se aplica logística inversa al producto terminado que se encuentra dentro de planta; pero el producto terminado que se encuentra fuera de planta es eliminado a través de incineración y por lo tanto no se aplica logística inversa.

IV. DISCUSION

Después de haber interpretado los resultados obtenidos en la aplicación de la entrevista, se procede a su triangulación con el marco teórico y con los resultados encontrados con algunos de los estudios previos que se han realizado.

De acuerdo al primer objetivo específico del estudio, que consistió en: efectuar un diagnóstico de la situación actual de la logística interna de exportación del concentrado de jugo de Maracuyá de la empresa Agromar Industrial S.A., Baubeta (2012) nos dice que la logística interna forma parte de la cadena de valor de una empresa porque los movimientos que se producen dentro de la empresa se encuentran relacionados; y a la vez tienen una estrecha vinculación con entidades externas a la empresa que reciben los productos, el depósito, la clasificación, la manipulación, el almacenaje, la formación de existencias, el transporte y su distribución interna; según los resultados obtenidos en este estudio se puede decir que la empresa Agromar Industrial tiene definida las funciones que debe de realizar cada una de las áreas para cumplir con las actividades y los procedimientos que intervienen en el desarrollo de la logística interna; reflejándose en el procedimiento a seguir para la recepción de los suministros materiales e insumos, la distribución de estos en las líneas establecidas por almacén general y la distribución del producto terminado por lotes de producción procedidos por la fecha de producción, la formación de existencias a través de la disponibilidad de un stock de suministros, materiales, insumos y de materia prima para los proceso de producción; apoyadas en entidades externas de las que reciben servicios tales como: el transporte tanto de los suministros, materiales e insumos como del producto terminado, los depósitos aduaneros para el almacenaje temporal del producto terminado a comercializar, el transporte que se realiza con diversos operadores logísticos y la distribución física internacional.

Y con respecto a Serrano (2014) nos dice que las empresas industriales debido a su actividad transformadora dividen sus funciones en: la función de

aprovisionamiento que selecciona proveedores que responden al ritmo y volumen de producción; la función de producción que organizan los medios físicos como la maquinaria y el personal, la función de distribución comercial que gestiona el medio de transporte y el almacén, y la función de servicio post-venta; según los resultados obtenidos en este estudio se puede decir que la empresa Agromar industrial para los procesos de transformación de la fruta de maracuyá cumple con la función de aprovisionamiento, porque cuenta con una diversidad de proveedores de suministros, materiales, insumos y de materia prima, que les permite elegir al proveedor que garantiza su atención inmediata al mínimo costo, la función de producción, porque se cuenta con maquinaria que automatiza la línea de producción del concentrado de jugo de maracuyá además cumplir con las actividades de envasado y las actividades de almacenaje del producto terminado, en la función de distribución comercial se distribuye el producto terminado de acuerdo a los lotes de fabricación de manera directa o terciarizada al cliente final y en la función del servicio post-venta se cuenta con comunicación fluida entre el agente de ventas de la empresa con el cliente.

Respecto a otras investigaciones que tuvieron propósitos similares a esta tesis como el estudio denominado “Propuesta de mejora en la logística de entrada en una empresa Agroexportadora”; Alva, Reyes y Villanes, (2014) recogieron resultados que identificaron que problemas en la logística de entrada de una empresa agroexportadora genera un impacto en el nivel de servicio al cliente, limitando muchas veces encaminar una gestión logística competitiva acorde con las exigencias del mercado internacional; y según los resultados obtenidos en este estudio se pudo identificar que existen las deficiencias que están presentes en los procesos logísticos de la empresa Agromar Industrial como: las compras inmediatas sin previo análisis de mercado, la falta de comunicación de retroalimentación entre los operadores de logística de la empresa con los proveedores, la falta de optimización de los canales de distribución del producto terminado, y la obtención de producto terminado que no cumple con los estándares establecidos por el cliente; los cuales imposibilitan que la empresa que encamine una gestión logística competitiva acorde con las exigencias del mercado

internacional, trayendo consigo la inconformidad del cliente con el producto terminado y el servicio brindado.

De acuerdo al segundo objetivo específico del estudio que consistió en: analizar la logística interna de exportación del concentrado de jugo de Maracuyá evaluando la logística de aprovisionamiento, de producción, de distribución e inversa de la empresa Agromar Industrial S.A., Ramírez (2015) nos dice que existen diferentes tipos de logística en función a las necesidades específicas de la empresa, teniendo así a la logística de aprovisionamiento que adquiere bienes y servicios que la empresa requiere para garantizar que las mercancías lleguen en la cantidad y el tiempo negociado por el proveedor y el cliente, en la logística de producción se gestionan los flujos físicos y administrativos involucrados en la transformación de la materia prima para su respectiva distribución, en la logística de distribución gestiona las actividades establecidas de acuerdo al sistema de distribución que cada empresa maneja, y en la logística inversa, gestiona el retorno de las mercancías dentro de la cadena de suministro buscando que se lleve a cabo de la forma más efectiva y adecuada posible; según los resultados obtenidos en este estudio se puede decir que la empresa Agromar Industrial debido a su actividad transformadora de materia prima, desarrolla en sus procesos logísticos los cuatro tipos de logística, de manera que en la logística de aprovisionamiento tenemos que cuenta con una cartera de proveedores de los diferentes suministros, materiales e insumos y de la materia prima, que permite desarrollar funciones de abastecimiento de manera continua y desarrollarse en las mejores condiciones, eligiendo el proveedor con la mejor oferta del mercado, en la logística de producción tenemos que se designan actividades y se utilizan diferentes recursos para cumplir con las ordenes de producción, en la logística de distribución tenemos que buscar distribuir los suministros, materiales e insumos en donde resulten necesarios en los procesos de producción y para la distribución del producto terminado cuenta con agentes contratados que posibilitan el almacén y el transporte, y en la logística inversa gestiona el retorno del producto terminado para el reproceso y pueda alcanzar los estándares de calidad establecidos.

V. CONCLUSIONES

1. En el diagnóstico se encontró que las causas de las deficiencias presentes en la logística interna de exportación son la falta de suministros, materiales e insumos en los procesos de producción, no se realiza un seguimiento y supervisión a las operaciones realizadas con los proveedores, en los embarques no se entrega el producto terminado en la cantidad acordada por el cliente, y la falta de control de la calidad de los productos terminados en los procesos de producción.
2. En el análisis de los tipos de logística se encontró que las deficiencias para la logística de aprovisionamiento es que no existe un registro de los principales datos técnicos de los suministros, materiales e insumos para generar una orden de compra, para la logística de distribución que no se optimizan los canales de distribución del producto terminado y no se distribuye adecuadamente los suministros, materiales e insumos en los procesos de producción, en la logística de producción existe retraso en los procesos de producción y se obtiene producto no conforme, y para la logística inversa se recurre al reproceso del producto no conforme siempre y cuando se encuentra en planta.
3. La propuesta de mejora para la logística interna de exportación sería reingeniería de los procesos junto con la integración de los sistemas justo a tiempo y racionalización de espacios, apoyados en procesos de planificación, operación y control de movimientos y el servicio al cliente, a fin de cumplir con la demanda del mercado internacional.

VI. RECOMENDACIONES

1. La empresa Agromar debe de eliminar los factores que provocan deficiencias detectadas en los procesos logísticos con una gestión que integra las actividades que se desarrollan dentro de la cadena de suministro.
2. La empresa Agromar Industria con el desarrollo de los tipos de logística debe tener en cuenta que la logística de aprovisionamiento se encarga de la gestión de acopio de las mercancías que se necesitan en los procesos de producción, de manera continua y en las mejores condiciones; la logística de distribución permite el traslado del producto terminado para ponerlo a disposición del cliente, la logística de producción se encarga de gestionar los flujos de materiales e insumos necesarios en la fabricación del producto final, y la logística inversa se encarga de administrar el retorno de mercancías en la cadena de suministro.
3. La empresa Agromar Industrial debe de realizar un mapeo de todos los procesos, actividades y funciones que intervienen en la cadena de suministro de la logística interna de exportación del concentrado de jugo de maracuyá..

VII. REFERENCIAS

- Alva, C., Reyes, C., & Villanes, N. (2014). Propuesta de la mejora en la logística de entrada de una empresa agroexportadora. Tesis de Maestría en gestión de operaciones y logística, Universidad peruana de ciencias aplicadas, Trujillo.
- Baubeta, A. I. (2012). Distribución logística y comercial. España: Bigo.
- Bravo, J. (2010). Compras e inventarios. España.
- Cos, J. P., & Navascues y Gasca, R. (2010). Manual de la logística Integral. España.
- EmprendePyme. (2016). EmprendePyme. Obtenido de <http://www.emprendepyme.net>
- Fernandez, R. L. (2014). Logística de aprovisionamiento. España.
- Fundación Eroski Consumer. (2013). Obtenido de <http://www.frutas.consumer.es>
- Infantes, C. M. (2014). Mejora del sistema de almacén para optimizar la gestión logística de la empresa comercial Piura. Universidad Nacional de Piura, Piura.
- Larouse, P. A., & Boyer, A. (2009). Librería Larousse et Boyer. España.
- Muñoz, D. M. (2015). La organización logística para la exportación de fibra de Abaca por la empresa Furakawa Plantaciones. Tesis de Maestría en negocios internacionales y gestión de comercio exterior, Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Ramirez, A. C. (2015). Logística comercial internacional. Colombia: Universidad del Norte.
- Sampieri, R. H. (2014). Metodología de la Investigación .
- Serrano, J. E. (2014). Logística de almacenamiento. España.
- Soto Fernández, F. (2011). Elaboración de diagnósticos actuales sobre una problemática de consumo. Estados Unidos.
- SUNAT. (2017). Obtenido de La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria: <http://www.sunat.gob.pe>

7.1. ANEXOS

Anexo N° 01: Esta entrevista será aplicada a los seis representantes o jefes encargados de cada área según la organización de la empresa Agromar Industrial S.A.

ENTREVISTA

Estimado representante de la empresa Agromar Industrial S.A. se ha formulado el presente cuestionario con fines académicos, debido a que la información es necesaria para el desarrollo de investigación de tesis denominada “Propuesta de mejora en la logística Interna de exportación de concentrado de Jugo de maracuyá en la empresa Agromar Industrial S.A. Sullana 2017”

1. ¿En su opinión cree usted que existen deficiencias en la logística interna de la empresa para la exportación del concentrado de jugo de maracuyá?
¿Por qué?
2. ¿Cuál es el impacto de las deficiencias en la logística interna para la exportación de concentrado de jugo de maracuyá?
3. ¿Cuáles son los aspectos básicos en la elección de los proveedores para canalizar los requerimientos de suministros, materiales e insumos de las áreas de la empresa?
4. ¿Cuáles son aspectos técnicos para realizar las compras de los suministros, materiales e insumos para la empresa?
5. ¿Se cuenta con un registro establecido sobre la demanda de suministros, materiales e insumos utilizados por las áreas de la empresa durante la campaña de maracuyá?

6. ¿Cuáles son las acciones a seguir para cumplir con las necesidades y la demanda del mercado internacional?
7. ¿Cuál es el procedimiento que se realiza para cumplir con la demanda interna de los suministros, materiales e insumos para las áreas de la empresa?
8. ¿Considera usted que el procedimiento que se realiza para cumplir con la demanda interna de suministros, materiales e insumos es óptimo para la empresa? ¿Por qué?
9. ¿Cómo se procesan las solicitudes de pedidos internos de los suministros, materiales e insumos requeridos por las áreas de la empresa?
10. ¿Cuál es el procedimiento que se realiza para cumplir con las órdenes de compra emitidas por el cliente internacional?
11. ¿Considera usted que el procedimiento que se realiza para cumplir con las órdenes de compra del cliente internacional es óptimo para la empresa y el cliente? ¿Por qué?
12. ¿Cómo se manejan las entradas y salidas de los suministros, materiales e insumos adquiridos por las diferentes áreas de la empresa durante un proceso de producción?
13. ¿Existe un flujo de retroalimentación con la información de la rotación del stock de los suministros, materiales e insumos utilizados en la empresa? ¿Usted lo considera necesario?
14. ¿Cómo se gestionan las órdenes de compra del cliente extranjero teniendo en cuenta el stock del producto terminado?

15. ¿Cuáles son los criterios utilizados para la administración y valorización del stock de los suministros, materiales e insumos almacenados en la empresa?
16. ¿Cuáles son las líneas en que se organizan y se almacenan los suministros, materiales e insumos de acuerdo a sus propiedades? ¿Cómo las describiría?
17. ¿Cómo se almacena el concentrado de jugo de maracuyá dentro de la empresa para su distribución al mercado internacional?
18. ¿Cuáles son los procedimientos para la distribución de los suministros, materiales e insumos a las diferentes áreas de la empresa?
19. ¿Considera usted que los canales de distribución del concentrado de jugo de maracuyá son los adecuados para su exportación? ¿Por qué?
20. ¿De qué manera se gestiona el retorno del producto terminado no conforme con las exigencias de los clientes extranjeros?

Anexo N° 02: Matriz de Consistencia

“Propuesta de mejora en la logística interna de exportación del concentrado de jugo de maracuyá en la empresa Agromar Industrial S.A. Sullana 2017”.

| PROBLEMA | OBJETIVO | HIPÓTESIS | VARIABLE | METODOLOGÍA | POBLACIÓN Y MUESTRA |
|---|--|--|--|--|--|
| <p>Problema General:</p> <p>¿Cuál sería la propuesta de mejora para la logística interna de exportación del concentrado de jugo de maracuyá de la empresa Agromar con la utilización de las funciones de los tipos de logística?</p> | <p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la propuesta de mejora para la logística interna de exportación del concentrado de jugo de Maracuyá de la empresa Agromar a través de la utilización de las funciones de los tipos de logística.</p> | <p>Hipótesis General:</p> <p>La determinación de la propuesta de mejora para la logística interna de exportación del concentrado de jugo de Maracuyá utilizando las funciones de los tipos de logística, contribuirá a la organización y delimitación de las funciones en la empresa Agromar.</p> | <p>Variable Independiente:</p> <p>Propuesta de mejora</p> <p>Variable Interviniente:</p> <p>En la</p> <p>Variable Dependiente:</p> <p>Logística interna de exportación del concentrado de</p> | <p>Enfoque de la investigación:</p> <p>La investigación tendrá un enfoque cualitativo debido a que se analizará la realidad actual de la logística interna de exportación.</p> <p>Tipo de estudio:</p> <p>Este tipo de estudio es descriptivo ya que permitirá describir las</p> | <p>La población y muestra de estudio en este proyecto de investigación serán los representantes o jefes responsables de cada área de la empresa Agromar Industrial S.A.; contando con un total de seis personas.</p> |

| | | | | | |
|--|--|--|---|---|--|
| <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es el diagnóstico de la situación actual de la logística interna de exportación del concentrado de Jugo de Maracuyá en la empresa Agromar para el desarrollo de la propuesta de mejora?</p> <p>¿Cuáles son las deficiencias de la logística interna de exportación del concentrado de jugo de Maracuyá en la</p> | <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Efectuar un diagnóstico de la situación actual de la logística interna de exportación del concentrado de jugo de Maracuyá de la empresa Agromar.</p> <p>Identificar las deficiencias de la logística interna de exportación del concentrado de jugo de Maracuyá de la empresa Agromar a partir de la aplicación de los tipos de logística.</p> | <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>El diagnóstico de la situación actual de la logística interna de exportación del concentrado de jugo de Maracuyá permitirá identificar las deficiencias que existen dentro del proceso de logística interna de la empresa.</p> <p>La identificación de las deficiencias de la logística interna de exportación del concentrado de jugo de maracuyá con la evaluación de la</p> | <p>jugo de Maracuyá en la empresa Agromar Industrial S.A.</p> | <p>características y las propiedades del fenómeno a estudiar.</p> <p>Diseño de la investigación:</p> <p>El diseño de la investigación será no experimental debido a que se observará el fenómeno tal como se da en su contexto natural, identificando las deficiencias y los factores limitantes</p> | <p>Técnica:</p> <p>Entrevista</p> <p>Instrumento:</p> <p>Guía de pautas.</p> |
|--|--|--|---|---|--|

| | | | | |
|---|---|--|--|--|
| <p>empresa Agromar por la que se desarrollara la propuesta de mejora a partir de la aplicación de los tipos de logística?</p> <p>¿Cuál es el análisis de la logística interna de exportación del concentrado de jugo de maracuyá con la evaluación de la logística de aprovisionamiento, de distribución, de producción e inversa de la empresa Agromar</p> | <p>Analizar la logística interna de exportación del concentrado de jugo de Maracuyá evaluando la logística de aprovisionamiento, de producción, de distribución e inversa de la empresa Agromar Industrial S.A.</p> | <p>aplicación de los tipos de logística, concluirá con el desarrollo de la propuesta de mejora dentro de la empresa.</p> <p>El análisis de la logística interna de exportación del concentrado de jugo de maracuyá evaluando la logística de aprovisionamiento, de producción, de distribución e inversa de la empresa Agromar, permitirá la identificación de la propuesta de mejora más apropiada para la empresa.</p> | | |
|---|---|--|--|--|

Anexo N° 03

| Aduana | | Código | DECLARACION UNICA DE ADUANAS (A1) | | | 2 REGISTRO DE ADUANA | | | |
|--|---|---------------------------------------|---|---|---|---------------------------------|------------------|----------------------|----------------|
| PAITA | | 046 | | | | | | | |
| Nº Orden | Destinación | Modalidad | Tipo Despacho | Nº Orden de Embarque | | Nº Declaración: 015810 | | | |
| 252658 | 40 | 1 | NORMAL | 2017-015810 | | Fecha Numeración: 12/05/2017 | | | |
| 1 IDENTIFICACION | 1.1 Importador/Exportador | | | | | Sujeto a: NARANJA | | | |
| | AGROMAR INDUSTRIAL S.A. | | | | | | | | |
| 1.2 Código y Documento de Identificación | | | 1.3 Dirección de Importador/Exportador | | | 1.4 Cod. Ubi. Geo. | | | |
| 4 - 20110378956 | | | AV. PSEO DE LA REPUBLICA 3195-902 URB. CORPAC SAN ISIDRO, LIMA, LIMA | | | 150101 | | | |
| 7 DECLARACION DE MERCANCIAS | 7.1 Nº Serie/Total | 7.2 Items Ejemplar B | | 7.3 Número Declaración Precedente Serie | 7.4 Nº Certificado Reposición Item | 7.5 Cod. Apl. Ultr. | | | |
| | 1 | | | 000- -13-000000-0 | | | | | |
| 7.6 Puerta de Embarque Código | 7.7 Fecha Emb. | 7.8 Documento Transporte Detalle | 7.9 Nº Certificado Origen Fecha | 7.10 Cant. Unidad Comercial | 7.11 Infor. Verificación / Cod. Exoneración | | | | |
| | ---/---/--- | | 0 | 0 | / | | | | |
| 7.12 Cantidad Bultos | 7.13. Clase | 7.14 Peso Neto Kilos | 7.15 Peso Bruto Kilos | 7.16 Cantidad Unidad Física Unidad | 7.17 Cantidad Unidad Equiv./Prod. Unidad | 7.18 Item CIP | | | |
| 100 | CIL | 25,000.00 | 26,960.00 | 25000 - L | 26,960.00 | | | | |
| 7.19 Subpartida Nacional DV | 7.20 Tipo | 7.21 Subpartida Naladisa/Nabandina DV | 7.22 TM | 7.23 TPI | 7.24 TPN | 7.25 Cod. Lib. | 7.26 País Origen | 7.27 País Adq./Dest. | 7.28 Reg. Apl. |
| 20.09.89.20.00 | | / | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| 7.29 FOB Moneda Transacción Código | | 7.30 FOB US\$ | 7.31 Flete US\$ | 7.32 Seguro US\$ | 7.33 Ajuste Valor US\$ | 7.34 Valor Aduana US\$ | | | |
| 0 - | | 154164 | 0 | 0 | | 154,164 | | | |
| 7.35 Descripción Mercancías | 1. JUGO CONCENTRADO DE MARACUYA CONGELADO | | | | | | | | |
| | 2. | | | | | | | | |
| | 3. | | | | | | | | |
| | 4. | | | | | | | | |
| | 5. SE ACOGE A RESTITUCION DE DERECHOS ARANCELARIOS (D.S. 104-95 EF) | | | | | | | | |
| 7.36 Factura Comercial | | | Fecha | Nº | Fecha | Nº | Fecha | | |
| - | | | | | | | | | |
| 7.37 Información Complementaria | | | 7.38 Observaciones | | | | | | |
| | | | 7.39 Tipo Observación | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

Fuente:
SUNAT.

Anexo N° 04: Imagen del concentrado de jugo de maracuyá envasado en cilindro; además de las dos etiquetas que se consignan para su exportación al extranjero.



Fuente: Área de almacén de Agromar Industrial S.A.

| | |
|----------------------------|---------------------------------|
| Nombre Científico | Passiflora Edulis |
| Partida Arancelaria | 2009.89.20.00 |
| Producto | Concentrado de Jugo de maracuyá |
| Presentación | Cilindro de 200 Litros |

Fuente: SUNAT.

Etiqueta Nº 01: Agrofrutos Trading S.A. es una empresa que forma parte del Corporativo de la empresa Agromar Industrial S.A.




Fuente: Área de almacén de Agromar Industrial S.A.

Etiqueta N° 02: Se consignan datos generales requeridos en la exportación del concentrado de jugo de maracuyá.

| | |
|---|--|
| Produced by: AGROMAR INDUSTRIAL S.A. | |
| Av. Paseo de la República # 3195 Of. 901 – 902 Lima 27 Perú | |
| Product: FROZEN PASSION FRUIT JUICE CONCENTRATE | |
| Additives: None | Product Code: FMyCC 16.197 2752.21814 |
| *Brix Refractometric: 50 +/-0.5 | Acidity: 12.0% to 17.5% |
| Country Of Origin: PERU | Storage: - 18°C |
| Net Weight: 250 Kg. | Gross Weight: 268 Kg. |
| Fill date (dd/mm/yy): 15/07/16 | Best Before: 15/07/18 |

Fuente: Área de almacén de Agromar Industrial S.A.

Anexo N° 05: Se adjuntan las guías de salida de los cilindros de concentrado de jugo de maracuyá, junto con el certificado del peso final del contenedor que los transportará a la zona aduanera; además de la guía de transportista emitida por el servicio de transporte contratado por el operador logístico.



Transportes R&D E.I.R.L.
SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA EN GENERAL
Mz. N Lote 21 Urb. Isabel Barreto II Etapa - Paite - Paite - Piura
CEL. 950414423 - 994003139 - TELF. 073 214161
Reg. MTC: 2003354CNG

R.U.C.: 20526261021
GUIA DE REMISION TRANSPORTISTA
0001- N° 013025

| | |
|---|--|
| Punto de Partida <u>calle D 9/1 ZONA IND. Guillana</u> | Punto de Llegada <u>R. FERRERES 123 Paite Piura.</u> |
| Nombre o razón social del REMITENTE <u>Agromar Trading S.A.</u> | Nombre o razón social del DESTINATARIO <u>T.P.E S.A.</u> |
| Número de RUC: <u>20525353959</u> Doc. Ident. | Número de RUC: <u>20522473521</u> Doc. Ident. |


UNIDAD DE TRANSPORTE Y CONDUCTOR

| | | |
|--|--|---|
| Nombre Chofer <u>Florencia Silva Aguirre</u> | Conf. Veh.: <u>T3-S3</u> | N° de Constancia de Inscripción: <u>201500389</u> |
| Marca y N° de placa <u>MAZDA ACU 851-F5A 980</u> | N°(s) de Licencia(s) de Conducir: <u>002799573</u> | |
| Fecha de inicio del Traslado: <u>26/09/17</u> | Costo Mínimo S/: | |

| CÓDIGO | DESCRIPCION | CANTIDAD | UNIDAD DE MEDIDA | PESO TOTAL |
|--------|--|-------------|------------------|------------|
| | <u>Jugo de maracuyá.</u> <u>Contenedor: MEDU: 910527-9</u> <u>Seguimiento de RUC: 006-0000312.</u> <u>Aduana: PL 645049</u> | <u>2500</u> | <u>cilindros</u> | |

Llenar solo en caso de tratarse de unidades sub-contratadas

| | |
|---|-------------------------|
| Nombre o Razón Social de la Empresa Sub-contratada: _____ | Número de R.U.C.: _____ |
|---|-------------------------|



María Auxiliadora
S.C. S.A. RUC: 20025588328
AUF: 16287583 - R.U.C. 01002017
SERIE: 9001 - DEL 13001 AL 14005

REMITENTE

Fuente: Área de almacén de Agromar Industrial S.A.



AGROFRUTOS TRADING S.A.

RUC. 20525353959

CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE PESOS Y MEDIDAS

ALMACENES, TERMINALES DE ALMACENAMIENTO, TERMINALES PORTUARIOS O AEROPORTUARIOS, GENERADORES, DADORES O REMITENTES DE LA MERCANCIA

DECRETO SUPREMO N° 058-2003-MTC REGLAMENTO NACIONAL DE VEHÍCULOS Y SUS NORMAS MODIFICATORIAS

28 de septiembre de 2017

Fecha: _____, 201__

REGISTRO N°
SERIE 0003

N° 000204

I) DATOS DEL GENERADOR DE CARGA

| | | | | | |
|----------------------|------------------------------------|-----------|-------------|--------------|----------|
| NOMBRE DE LA EMPRESA | AGROFRUTOS TRADING S.A. | RUC | 20525353959 | TELÉF. | |
| DIRECCIÓN | E. D. EN ZONA INDUSTRIAL - SULTANA | | | | |
| DISTRITO | ATA | PROVINCIA | AREQUIPA | DEPARTAMENTO | AREQUIPA |

II) TIPO DE MERCANCIA TRANSPORTADA

Según Guía de Remisión que se Adjunta

III) TIPO DE CONTROL EFECTUADO

| | | | | | | | |
|---------|--|----------|--|------------|--|-------|-------------------------------------|
| BALANZA | | SOFTWARE | | CUBICACIÓN | | OTROS | <input checked="" type="checkbox"/> |
|---------|--|----------|--|------------|--|-------|-------------------------------------|

IV) DATOS DEL VEHÍCULO

| PLACAS (Número, tipo, provincia, departamento, código) | DIMENSIÓN TOTAL DEL VEHÍCULO (incluida la mercancía) | | | CONFIGURACIÓN VEHICULAR | PESO BRUTO VEHICULAR MÁX. PERMITIDO (Kg.) | PESO BRUTO TOTAL TRANSPORTADO (Kg.) | PROMO: Para el control de pesos por eje (DE-005-0206-MTC/04) | PROMO: Para el control de pesos por eje (DE-005-0206-MTC/04) con Sanción y Susp. Rev. y Recurso Contenc. (D) |
|---|---|-----------|----------|-------------------------|---|-------------------------------------|--|--|
| | LARGO (m) | ANCHO (m) | ALTO (m) | | | | | |
| APA-75 | 7.91 | 2.58 | 2.0 | T3-B | 6700 | 2741 | | |
| 7X-58 | 13.00 | 2.50 | 2.35 | | | | | |

1) SE CONFIRMA EL NÚMERO DEL RUC DE LA EMPRESA

2) EL GENERADOR DEBERÁ CONTROLAR QUE EL PESO BRUTO TRANSPORTADO NO SEA MAYOR QUE EL 85% DE LAS SUMATORIA DE LOS PESOS POR EJE O CONJUNTOS DE EJES INDICADOS EN EL PROMO DE LA RUC

3) SE DEBE REALIZAR EL CONTROL EN LOS VEHÍCULOS CON VERIFICACIONES PREVIAS PARA SUF. NUMÉRICA Y NUMÉRICA ESTOS INDICES

V) CONTROL DE PESOS POR EJE O CONJUNTO DE EJES:

Para aquellos vehículos que excedan al 95% de la suma de los pesos por eje

DISTRIBUCIÓN DE PESOS POR CONJUNTO DE EJES EN KG.

| PESOS | 1er eje | 2do eje | 3er eje | 4to eje | 5to eje | 6to eje |
|-------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | | | | | | |

DECRETO SUPREMO N° 058-2003-MTC, modificado por D.S. N° 006-2006-MTC, ANEXO IV: PESOS Y MEDIDAS

Artículo 37°- Pesos máximos permitidos: (...) están excluidos del control de peso por eje o conjunto de ejes, los vehículos o combinaciones vehiculares que transporten con un peso bruto vehicular que no exceda del 85% de la sumatoria de pesos por eje o conjunto de ejes, en tanto este valor no supere al Peso Bruto Vehicular máximo permitido por el presente reglamento o sus normas complementarias

SEGÚN GUÍA DE REMISIÓN REMITENTE 005-000314

OBSERVACIONES:

Fuente: Área de almacén de Agromar Industrial S.A.

Anexo N° 06: Se adjuntan las constancias de la validación por tres especialistas.



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Viviana Gisela Tello Ospina con DNI N° 02288696 Doctor /H.
 en Administración
 N° ANR: de
 profesión Docente Asociado desempeñándome actualmente
 como Docente Universitario en
Escuela Profesional de Negocios Internacionales

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario de la entrevista, para: propuesta de mejora en la logística interna de exportación del concentrado de jugo de maracuyá en la empresa Agromar Industrial S.A. Sullana 2017.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

| Guía de pautas para los trabajadores de la empresa Agromar Industrial S.A. | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
|--|------------|-----------|-------|-----------|-----------|
| 1. Claridad | | | | | ✓ |
| 2. Objetividad | | | | | ✓ |
| 3. Actualidad | | | | | ✓ |
| 4. Organización | | | | | ✓ |
| 5. Suficiencia | | | | | ✓ |
| 6. Intencionalidad | | | | | ✓ |
| 7. Consistencia | | | | | ✓ |
| 8. Coherencia | | | | | ✓ |
| 9. Metodología | | | | | ✓ |

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura los 28 días del mes de Octubre del Dos mil Diecisiete.

[Firma]
 Dr. Viviana Gisela Tello Ospina
 DNI 02288696
 Especialidad: Negocios Internacionales
 E-mail: vigtello@hotmail.com

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Mauro Reyes Uical con DNI N° 40212155 Doctor en MBA Administración N° ANR: _____ de profesión Lic. Administración desempeñándome actualmente como Docente TP -UCV en _____

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario de la entrevista, para: propuesta de mejora en la logística interna de exportación del concentrado de jugo de maracuyá en la empresa Agromar Industrial S.A. Sullana 2017.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

| Guía de pautas para los trabajadores de la empresa Agromar Industrial S.A. | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
|--|------------|-----------|-------|-----------|-----------|
| 1. Claridad | | | | / | |
| 2. Objetividad | | | | / | |
| 3. Actualidad | | | | / | |
| 4. Organización | | | | / | |
| 5. Suficiencia | | | | / | |
| 6. Intencionalidad | | | | / | |
| 7. Consistencia | | | | / | |
| 8. Coherencia | | | | / | |
| 9. Metodología | | | | / | |

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura los 26 días del mes de Octubre del Dos mil Diecisiete.

Dr. MBA : Mauro Reyes Uical
 DNI : 40212155
 Especialidad : Administración
 E-mail : mauro.reyes.uical@gmail.com



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Elka Noblecilla C. con DNI N° 06452264 Doctor
 en MBA Dirección y Gestión Empresarial.
 N° ANR: de
 profesión Economista-financiera desempeñándome actualmente
 como Docente en
Estrategias Competitivas Internel Comercio Internacional.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario de la entrevista, para: propuesta de mejora en la logística interna de exportación del concentrado de jugo de maracuyá en la empresa Agromar Industrial S.A. Sullana 2017.


Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

| Guía de pautas para los trabajadores de la empresa Agromar Industrial S.A. | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
|--|------------|-----------|-------|-----------|-----------|
| 1. Claridad | | | | | / |
| 2. Objetividad | | | | | / |
| 3. Actualidad | | | | | / |
| 4. Organización | | | | | / |
| 5. Suficiencia | | | | | / |
| 6. Intencionalidad | | | | | / |
| 7. Consistencia | | | | | / |
| 8. Coherencia | | | | | / |
| 9. Metodología | | | | | / |

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura los 18 días del mes de Octubre del Dos mil Diecisiete.

Dr. : MBA. Elka Noblecilla Castillo
 DNI : 06452264
 Especialidad : Economista-financiera
 E-mail : noblecilla@hotmail.com

Anexo N° 07: Se adjunta instrumento sellado y firmado por los entrevistados.

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
NEGOCIOS INTERNACIONALES

ENTREVISTA

Estimado representante de la empresa Agromar Industrial S.A. se ha formulado el presente cuestionario con fines académicos, debido a que la información es necesaria para el desarrollo de investigación de tesis denominada "Propuesta de mejora en la logística Interna de exportación de concentrado de Jugo de maracuyá en la empresa Agromar Industrial S.A. Sullana 2017"

1. ¿En su opinión cree usted que existen deficiencias en la logística interna de la empresa para la exportación del concentrado de jugo de maracuyá?
¿Por qué?
2. ¿Cuál es el impacto de las deficiencias en la logística interna para la exportación de concentrado de jugo de maracuyá?
3. ¿Cuáles son los aspectos básicos en la elección de los proveedores para canalizar los requerimientos de suministros, materiales e insumos de las áreas de la empresa?
4. ¿Cuáles son aspectos técnicos para realizar las compras de los suministros, materiales e insumos para la empresa?
5. ¿Se cuenta con un registro establecido sobre la demanda de suministros, materiales e insumos utilizados por las áreas de la empresa durante la campaña de maracuyá?
6. ¿Cuáles son las acciones a seguir para cumplir con las necesidades y la demanda del mercado internacional?
7. ¿Cuál es el procedimiento que se realiza para cumplir con la demanda interna de los suministros, materiales e insumos para las áreas de la empresa?

8. ¿Considera usted que el procedimiento que se realiza para cumplir con la demanda interna de suministros, materiales e insumos es óptimo para la empresa? ¿Por qué?
9. ¿Cómo se procesan las solicitudes de pedidos internos de los suministros, materiales e insumos requeridos por las áreas de la empresa?
10. ¿Cuál es el procedimiento que se realiza para cumplir con las órdenes de compra emitidas por el cliente internacional?
11. ¿Considera usted que el procedimiento que se realiza para cumplir con las órdenes de compra del cliente es óptimo para la empresa y el cliente? ¿Por qué?
12. ¿Cómo se manejan las entradas y salidas de los suministros, materiales e insumos adquiridos por las diferentes áreas de la empresa durante un proceso de producción?
13. ¿Existe un flujo de retroalimentación con la información de la rotación del stock de los suministros, materiales e insumos utilizados en la empresa? ¿Usted lo considera necesario?
14. ¿Cómo se gestionan las órdenes de compra del cliente extranjero teniendo en cuenta el stock del producto terminado?
15. ¿Cuáles son los criterios utilizados para la administración y valorización del stock de los suministros, materiales e insumos almacenados en la empresa?
16. ¿Cuáles son las líneas en que se organizan y se almacenan los suministros, materiales e insumos de acuerdo a sus propiedades? ¿Cómo las describiría?

17. ¿Cómo se almacena el concentrado de jugo de maracuyá dentro de la empresa para su distribución al mercado internacional?
18. ¿Cuáles son los procedimientos para la distribución de los suministros, materiales e insumos a las diferentes áreas de la empresa?
19. ¿Considera usted que los canales de distribución del concentrado de jugo de maracuyá son los adecuados para su exportación? ¿Por qué?
20. ¿De qué manera se gestiona el retorno del producto terminado no conforme con las exigencias de los clientes extranjeros?

ROMAN INDUSTRIAL S.A.
Ger Beritres Ramos
CPEI MANAGER

17. ¿Cómo se almacena el concentrado de jugo de maracuyá dentro de la empresa para su distribución al mercado internacional?
18. ¿Cuáles son los procedimientos para la distribución de los suministros, materiales e insumos a las diferentes áreas de la empresa?
19. ¿Considera usted que los canales de distribución del concentrado de jugo de maracuyá son los adecuados para su exportación? ¿Por qué?
20. ¿De qué manera se gestiona el retorno del producto terminado no conforme con las exigencias de los clientes extranjeros?


APROBADO POR EL S.E.
MAG. [Illegible]
DIRECTOR GENERAL DE LA UCV

1. ¿Cómo se gestiona el retorno del producto terminado no conforme con las exigencias de los clientes extranjeros?
2. ¿Cuáles son los canales de distribución del concentrado de jugo de maracuyá?
3. ¿En qué medida se gestiona el retorno del producto terminado no conforme con las exigencias de los clientes extranjeros?
4. ¿Cómo se gestiona el retorno del producto terminado no conforme con las exigencias de los clientes extranjeros?
5. ¿En qué medida se gestiona el retorno del producto terminado no conforme con las exigencias de los clientes extranjeros?
6. ¿Cómo se gestiona el retorno del producto terminado no conforme con las exigencias de los clientes extranjeros?
7. ¿Cuál es el procedimiento que se emplea para cumplir con la demanda externa de los suministros, materiales e insumos para las áreas de la empresa?

17. ¿Cómo se almacena el concentrado de jugo de maracuyá dentro de la empresa para su distribución al mercado internacional?
18. ¿Cuáles son los procedimientos para la distribución de los suministros, materiales e insumos a las diferentes áreas de la empresa?
19. ¿Considera usted que los canales de distribución del concentrado de jugo de maracuyá son los adecuados para su exportación? ¿Por qué?
20. ¿De qué manera se gestiona el retorno del producto terminado no conforme con las exigencias de los clientes extranjeros?

¿Por qué?

21. ¿Cuál es el impacto de las actividades de distribución de concentrado de jugo de maracuyá en la empresa?
22. ¿Cuáles son los aspectos críticos de la gestión de los proveedores para asegurar los requerimientos de suministros, materiales e insumos de las áreas de la empresa?
23. ¿Cuáles son aspectos críticos para evaluar los procesos de los proveedores, materiales e insumos para la empresa?
24. ¿De acuerdo con los requisitos establecidos sobre la demanda de suministros, materiales e insumos, ¿cómo son los áreas de la empresa durante la búsqueda de proveedores?
25. ¿Cuáles son los aspectos críticos para evaluar con sus proveedores y el comercio los mercados internacionales?
26. ¿Cuál es el procedimiento que se realiza para cumplir con la demanda externa de los suministros, materiales e insumos para las áreas de la empresa?


Universidad César Vallejo
ASISTENTE ALMACEN PULPAS

17. ¿Cómo se almacena el concentrado de jugo de maracuyá dentro de la empresa para su distribución al mercado internacional?
18. ¿Cuáles son los procedimientos para la distribución de los suministros, materiales e insumos a las diferentes áreas de la empresa?
19. ¿Considera usted que los canales de distribución del concentrado de jugo de maracuyá son los adecuados para su exportación? ¿Por qué?
20. ¿De qué manera se gestiona el retorno del producto terminado no conforme con las exigencias de los clientes extranjeros?

AGROMAR INDUSTRIAL S.A.

Kamela Jangwa Garcia
ESTRATA COMERCIAL 18 CALLES

Entrega 01

INFORME DE ORIGINALIDAD

| | | | |
|---------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| 12% | 8% | 0% | 9% |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----------|---|---------------|
| 1 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante | 4% |
| 2 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 3 | www.scribd.com Fuente de Internet | 1% |
| 4 | Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante | 1% |
| 5 | pt.scribd.com Fuente de Internet | 1% |
| 6 | www.theibfr.com Fuente de Internet | <1% |
| 7 | www.logistec.cl Fuente de Internet | <1% |
| 8 | Submitted to Universidad Anahuac México Sur Trabajo del estudiante | <1% |

ACTAS

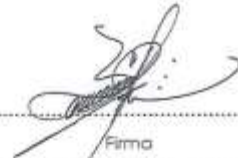
| | | |
|--|--|---|
|  UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO | ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS | Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 08 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1 |
|--|--|---|

Yo, **VICTOR RAUL TULLUME CAPUÑAY** docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional Negocios Internacionales de la Universidad César Vallejo-Filial Piura, revisor (a) de la tesis titulada

"Propuesta de mejora en la logística interna de exportación del concentrado de jugo de maracuyá en la empresa Agromar industrial S.A. Sullana 2017", de la estudiante **Infante Torres, Astrid Janiee de María**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Piura, 14 de octubre de 2019



Firma
VICTOR RAUL TULLUME CAPUÑAY
DNI: 02788696



| | | | | | |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Responsable del SGC | Aprobó | Vicerrectorado de Investigación |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Infante Torres Astrid Janiee de María

D.N.I. : 70663562

Domicilio : *Av. Santo Tomas N° 509 Centro Poblado de Jibito*

Sullana

Teléfono : Fijo : Móvil : 928427580

E-mail : *astridinfantets@hotmail.com*

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : *Ciencias Empresariales.*

Escuela : *Negocios Internacionales.*

Carrera : *Negocios Internacionales.*

Título : *Licenciada en Negocios Internacionales.*

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Infante Torres Astrid Janiee de María.

Título de la tesis: *"Propuesta de mejora en la logística interna de exportación del concentrado de jugo de maracuyá en la empresa Agromar Industrial S.A. Sullana 2017"*

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

26/06/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
La Escuela Profesional de Negocios Internacionales, Mg. Lorena Ramírez Briones

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Infante Torres, Astrid Janiee de María

INFORME TITULADO:

"Propuesta de mejora en la logística interna de exportación del concentrado de jugo de maracuyá en la empresa
Agromar industrial S.A. Sullana 2017"

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

Licenciada en Negocios Internacionales

SUSTENTADO EN FECHA: Piura, 14 de enero de 2019

NOTA O MENCIÓN: 16 dieciséis

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

