



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

“Procesos logísticos en el servicio de catering aéreo de la empresa Gate Gourmet
Perú S.R.L., 2019”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Negocios Internacionales

AUTORA:

Br. Estrada Ruiz, Stefanny (ORCID: 0000-0002-3170-8373)

ASESOR:

Mgr. Carlos Guerra Bendezú (ORCID: 0000-0002-8928-1237)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing y Comercio Internacional

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico a mi mamá, por darme la oportunidad de estudiar, por su cariño incondicional y por ser mi apoyo en la adversidad.

A mis hermanos, por tomarme como ejemplo a seguir, todo este esfuerzo es por ellos y para ellos.

Agradecimiento

Deseo dar gracias primeramente a Dios por haberme permitido llegar a esta etapa de mi formación profesional, por ser mi guía y fortaleza para no rendirme y seguir firme hasta el final.

Al Mgtr. Carlos Andrés Guerra Bendezu, por su apoyo en todo este proceso de investigación.

Página del Jurado

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, ESTRADA RUIZ STEFANNY con DNI N° 73526153 a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Desarrollo del Proyecto de Tesis, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, 01 de Julio del 2019



ESTRADA RUIZ STEFANNY

ÍNDICE

	Pág.
Cátatula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODO	11
2.1 Tipo y diseño de investigación	11
2.2. Escenario de estudio	13
2.3. Participantes	13
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
.2.5. Procedimientos	13
2.6. Métodos de análisis de información	13
2.7. Aspectos éticos	14
III. RESULTADOS	15
IV. DISCUSIÓN	20
V. CONCLUSIONES	22
VI. RECOMENDACIONES	23
REFERENCIAS	24
ANEXOS	28

RESUMEN

Hoy en día, todas las empresas requieren de un proceso o gestión para poder administrar, proveer o adquirir materia prima, equipos, documentos y/o cualquier recurso, y que mejor que la logística para realizar esta vital función y pueda desarrollarse como un flujo de la misma; es así que la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L, la cual brinda el servicio de catering a la mayoría de aerolíneas que se encuentran en el aeropuerto internacional Jorge Chávez, tiene su propio proceso logístico desde el contacto con el proveedor e ingreso de materia prima, almacenamiento y control de las mismas, hasta el producto terminado entregado al avión de cada aerolínea para su. En este sentido, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo conocer los procesos logísticos de la empresa de catering aéreo Gate Gourmet Perú S.R.L., 2019.

La presente investigación es de tipo aplicada y de enfoque cualitativo, el diseño es teoría fundamentada.

La población de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L. está conformada por más de 800 personas entre operarios y personal administrativos, de los cuales se todo como muestra a 04 personal administrativo – operativo; los cuales fueron claves para el recojo de información que se necesita para detallar los procesos logísticos de: compra, almacenamiento y distribución.

La técnica empleada para la recolección de datos fue la entrevista, con el fin de obtener datos informativos de estudio para cada una de las categorías mencionadas en la matriz de categorización apriorística.

Se ha logrado observar que los procesos logísticos y los sistemas aplicados se han ido perfeccionando con el tiempo para brindar un buen servicio. Asimismo, se concluye que los procesos logísticos son de vital importancia, ya que de esta permite el desenvolvimiento oportuno para llegar a la satisfacción del cliente final.

Palabras Claves: Logística, Compras, Almacenamiento, Distribución, Inventario.

ABSTRACT

Nowadays, all companies require a process or management to be able to administer, provide or acquire raw material, equipment, documents and / or any resource, and what better than the logistics to perform this vital function and can develop as a flow of the same; Thus, the company Gate Gourmet Peru SRL, which provides the catering service to the majority of airlines that are located at Jorge Chávez International Airport, has its own logistic process from the contact with the supplier and input of raw material, storage and control of them, until the finished product delivered to the plane of each airline for its. In this sense, the present research work has as objective to know the logistic processes of the aerial catering company Gate Gourmet Perú S.R.L., 2019.

The present investigation is of applied type and of qualitative approach, the design is theory based.

The population of the company Gate Gourmet Perú S.R.L. It is conformed by more than 800 people between operatives and administrative personnel, of which everything is as it shows to 04 administrative - operative personnel; which were key to the collection of information needed to detail the logistics processes of: purchase, storage and distribution.

The technique used for the data collection was the interview, in order to obtain informative study data for each of the categories mentioned in the aprioristic categorization matrix.

It has been observed that the logistic processes and the applied systems have been refined over time to provide a good service. Likewise, it is concluded that the logistic processes are of vital importance, since of this it allows the opportune development to arrive at the satisfaction of the final client.

Keywords: Logistics, Purchases, Storage, Distribution, Inventory.

I. INTRODUCCIÓN

La logística y la interrelación de sus procesos, en las últimas décadas se han convertido en la base fundamental y necesaria en toda empresa; esto debido al crecimiento de las mismas, por su desarrollo y funcionamiento que realizan con la finalidad de llegar un correcto y efectivo flujo para cumplir con la satisfacción ante la necesidad de sus clientes.

Grandes empresas industriales en alimentos dentro del país como: Alicorp, Molitalia, Unilever y otras más; cuentan con una logística adecuada lo cual les permite un correcto abastecimiento, para llegar a sus usuarios finales pasan por cumplir su abastecimiento interno, de manera seguida almacenarlo para que pueda ser producido, a su vez llevan un control de su materia prima y/o productos terminados mediante inventarios, para luego ser distribuidos a otras empresas o venta directa al público.

El campo de la logística es muy amplio, y según el desarrollo de cada empresa se va a ir aplicando; para el caso de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L. aplica similar a las empresas industriales, consta de cuatro procesos fundamentales e importantes de la logística para finalmente atender mediante el servicio catering a las aerolíneas del Aeropuerto Jorge Chávez.

Los procesos son: compras, almacenamiento, inventario y distribución; cada uno de vital importancia en cada área a desarrollarse, lo implica que si hay un punto de quiebre en uno de los procesos mencionados, el cliente final se verá afectado en el servicio.

Es por ello, que mediante esta investigación se pretende conocer los procesos que aplica la empresa y detectar sus puntos débiles, dando alternativas de solución que pueden contribuir en su desarrollo y flujo de entrega para que pueda ser correcto.

A continuación, se detalla brevemente un conjunto de investigaciones que han sido referidas a problemáticas similares, estas son conformadas por tesis y artículos de investigación elaboradas en los últimos años, las cuales apoyaran en el desarrollo de la investigación:

Kou (2016) en su tesis de licenciatura titulada “Análisis bajo la metodología scor del sistema logístico de una empresa comercializadora cuyo core principal es distribuir al estado”, de la Facultad de Gestión y Alta Dirección de la Pontificia Universidad Católica del Perú, detalla como objetivo general sugerir nuevas prácticas y acciones de mejora hacia los gaps detectados en el sistema logístico que aplica la empresa comercial E con la finalidad de crear valor en función a eficacia y eficiencia, teniendo como metodología una investigación deductiva, con un enfoque cualitativo. Finalmente, presenta como conclusión, que la empresa comercial E aplicara una herramienta de gestión (SCOR), que acceda al análisis de cada uno de sus procesos, planificación, aprovisionamiento, producción, distribución y logística inversa.

Por otro lado, Távara (2014) en su tesis de licenciatura titulada “Mejora del sistema de almacén para optimizar la gestión logística de la empresa comercial Piura”, de la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional de Piura, la cual tiene como objetivo el proponer una mejora en esta parte de la cadena de suministros; es una investigación de tipo aplicada, con diseño no experimental longitudinal; a su vez concluye en que la empresa comercial aplicara la propuesta de los niveles jerárquicos, por lo que será una herramienta en la cual va a mejorar sus capacidades estratégicas, productivas y comerciales del negocio, levantando así su competitividad en el mercado.

Sessarego (2017) en su tesis de licenciatura titulada “Gestión de almacenes y optimización del flujo logístico de productos terminados de la Empresa Distribuidora Cunza S.A. – Lima, 2016”, de la Facultad de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, en la cual se tiene como objetivo definir el vínculo que existe entre la gestión de almacenes con la optimización del movimiento logístico de productos finales de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016, presenta un tipo de investigación cuantitativa, correlacional, aplicada, no experimental; concluyendo así que se consiguió la definición que existe relación a la gestión de almacenes y el movimiento logístico de productos finales de la empresa Distribuidora Cunza S.A, además que la empresa aun conserva una escasa gestión de almacenamiento y flujo logístico de productos finales.

De igual manera, Paredes y Vargas (2018) en su tesis de licenciatura titulada “Propuesta de Mejora del Proceso de Almacenamiento y Distribución de Producto Terminado en una Empresa Cementera del Sur del País”, de la Facultad de Ingeniería y Computación de la Universidad Católica San Pablo, en la cual se tiene como objetivo optimizar el proceso operativo de almacenamiento y distribución del almacén de producto terminado en “La Empresa”, presenta un tipo de investigación exploratoria con un diseño no experimental, concluyendo que los posibles nuevos tiempos de despacho que se podrán alcanzar con la ejecución de la propuesta. El 80% de despachos tienen un tiempo de atención de menos de 2 horas. Así mismo, con respecto al volumen de producto terminado despachado, se tiene un incremento de hasta un 45% de cemento IP despachado desde almacén Misti, generando de esta manera mayor ahorro mes a mes.

Quintero y Sotomayor (2018) en su tesis de licenciatura titulada “Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress Cia.ltda del Canton Duran”, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil, esta investigación presenta como objetivo general desatollar una propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress Cia.ltda del Canton Duran; cabe mencionar que la investigación tiene un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo), de método deductivo – descriptivo, presentando como conclusión que a través de los indicadores de gestión se espera medir el desempeño de varios procesos que se llevan a cabo dentro del área logística con el fin de reducir errores y encontrar posibles soluciones para los mismos dando respuesta inmediata para los requerimientos del cliente.

Morales (2015) “La Logística Empresarial y la Rentabilidad de la DISTRIBUIDORA DIMAR, en la Universidad Técnica de Ambato, tiene como objetivo evaluar la Logística Empresarial y la incidencia en la rentabilidad de la DISTRIBUIDORA DIMAR de la ciudad de Ambato, año 2013 para mejorar las políticas y procedimientos para el control de inventarios, asimismo presenta una investigación cuantitativa, descriptiva y correlacional, obteniendo como conclusión A través de la aplicación de la ficha de observación se establece que existe un gran volumen de inventarios en stock, debido a que se han duplicado pedidos a proveedores, el tiempo de recepción de la mercadería ha sido superior ocasionando pérdida de clientes. Es así como se establecieron los factores de éxito y fracaso en el manejo de la gestión empresarial.

Gallardo (2015) en su tesis titulada Diseño de una solución sistémica para la gestión logística de una empresa salmonera, en la Universidad Austral de Chile, en esta investigación se tiene como objetivo Elaborar propuestas de mejoras de aspectos logísticos para la Bodega BC-100 y el Transporte de la empresa Multiexport Foods, mediante el análisis de puntos críticos en los actuales procesos, buscando mejorar la eficiencia y contribuir hacia la generación de valor y competitividad de la empresa, asimismo se presenta una investigación cualitativa, obteniendo como conclusión que a participación del personal, los cuales expresaron sus ideas y las posibles causas de los principales puntos críticos que se presentan. Esto fue fundamental para poder entender las reales causas que provocaban las dificultades de gestión tanto en bodega como en el transporte, resultando como los principales causantes de un constante incumplimiento hacia los pedidos, los quiebres de stock, duplicidad de tareas administrativas en bodega y eventualmente los reprocesos en las cargas.

Por otro lado, es importante reconocer a unas teorías referidas al tema investigado, las cuales respaldan la investigación y sirven de ruta para el análisis de la realidad estudiada.

En este aspecto, La Logística, es una parte del proceso de la cadena de suministros, la cual busca planear, implementar y controlar de forma eficiente el almacenamiento de los servicios, bienes e incluso de información que está relacionada desde el punto de inicio al punto de consumo para satisfacer las exigencias de los clientes. (Council of Supply Chain Management Professionals CSCMP, 2013, p.117). Es decir, la logística forma parte de un proceso importante en cada empresa, abarcando desde el ingreso de una materia hasta su transformación para finalmente dirigirse a su clientela.

Por otro lado, la logística es considerada como una disciplina de carácter técnico que busca unir o integrar la gestión de seguimiento, planificación, control y sobretodo la mejora continua del flujo de componentes, productos terminados y materias primas desde los proveedores que tiene una empresa hasta que dicho producto llegue al consumidor o cliente que lo venda. (Santos, Muñoz y Prieto, 2018, p.2).

La logística es la gestión estratégica que se comprende desde la adquisición, el traslado y almacenaje de los materiales y productos terminados mediante los canales de distribución, logrando que las ganancias aumenten en mediano y largo plazo (Pinheiro, Breval, Rodríguez y Follmann, 2017, p.266).

Es decir, la logística es un proceso que abarca desde el ingreso de materia prima, insumo o material a las instalaciones de una empresa, para ser almacenada y procesada en su mayoría, hasta culminar en un producto terminado el cual será distribuido para venta generando a futuro ganancia para la empresa.

Es importante mencionar también a El Proceso, es una disciplina de gestión que busca ayudar con la dirección que tiene que seguir una compañía, para identificar, diseñar, controlar, mejorar, y lograr que esta se vuelva más productivo en el proceso de la organización para generar la confianza del cliente. (Bravo, 2011, p.9)

Es decir, un proceso nos ayuda a determinar el inicio, acciones intermedias y final de lo que se esté realizando con la finalidad de llevar a cabo la visión planteada en cada persona o empresa.

Es fundamental precisar algunas conceptualizaciones importantes que aluden al tema investigado, estas van a permitir dar un mejor entendimiento al contexto sobre el cual se ejecutan las actividades investigadas, estas se muestran a continuación.

El Proceso de Compra: La compra es la operación que engloba el proceso de ubicación del proveedor y también las fuentes de abastecimiento o adquisición de los materiales mediante la negociación del precio y las condiciones para realizar el pago con el proveedor. (Caamaño, 2011, p.1).

Es decir, que el proceso de compra son las etapas por las que pasa una compañía para conocer que existe la necesidad de adquirir un producto o servicio para satisfacer una necesidad que tenga su misma compañía, además busca negociar el precio, la forma de pago, la fecha y forma de entrega entre otras cosas con el vendedor.

El proceso de compra empieza con la necesidad de obtener un bien, servicio o una obra en un sector específico, ante ello el usuario debe definir la modalidad de compra a usar, teniendo en cuenta el monto y característica del requerimiento, tramitando la documentación necesaria para su ejecución. (Aedo, F. y Haro, P., 2017, p.6).

El Proceso de Almacenamiento: El proceso de almacenamiento constituye las decisiones que tienen relación con un determinado diseño, espacio y configuración de almacenes, además que la manera en que se organizan los productos en su interior. (Franco, 2008, p.45)

Es decir, al almacenamiento es el lugar o espacio en la cual se van a ordenar los productos que ingresen al establecimiento.

El almacenamiento es un lugar físico en el que se guardan los inventarios que posee una empresa, estos resultan necesarios para evitar que se genere un desabastecimiento ante la fluctuación en la demanda (Rozo, 2014, p. 57). El lugar donde se guardan los productos terminados y los insumos para realizar algún bien resultan necesarios para las organizaciones de todos los rubros, ya que en este lugar se almacenan los bienes antes de ser entregados al consumidor final o al cliente y así poder evitar que se carezca del bien.

Mientras que el almacén resulta ser el espacio que tiene la empresa física en el que se guardan los productos, en este solo se puede generar rentabilidad nula o negativa. (Martin, 2016, p.)

El Proceso de Inventario: El proceso de inventario implica distribuir de manera adecuada los materiales y/o insumos que necesita la empresa, poniéndolos a disposición en un determinado momento, con la finalidad de evitar aumento de costos perdidos de los materiales, y permitiendo la correcta satisfacción de las necesidades reales de la empresa. (Adolfo, A., 2015, p. 21-22).

El sistema de inventarios tiene como objetivo primordial administrar, como la función de administrar, constituir y conservar las cantidades óptimas de materias primas y productos, utilizando para tal evento las técnicas, los procedimientos y los programas más adecuados a las necesidades de la empresa. (Corona, E., 2002, p.27).

El Proceso de Distribución: El transporte es necesario para todas las organizaciones ya que mediante este se dan los traslados de los bienes, productos, materiales o materias primas, además que permite movilizar los productos terminados o finales hacia el cliente o consumidor de los mismos. (Carro y Gonzales, 2013, p.11)

Es decir, el proceso de distribución o el transporte que se utiliza para poder movilizar la mercadería es indispensable ya que gracias a este se logra que los materiales o productos terminados lleguen a distintos lugares con la finalidad de llegar al cliente o consumidor final.

Caso: Gate Gourmet Peru S.R.L.

Gate Gourmet Perú S.R.L. es una empresa trasnacional con más de 20 años en el mercado peruano, la cual se dedica a brindar el servicio de catering o atención de alimentos a la mayoría de aerolíneas que operan en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez; este servicio va dirigido para los pasajeros y tripulantes de las aerolíneas, tanto nacionales como internacionales.

Es una filial de Gate Group, cuya sede o casa matriz se encuentra en Zurich, Suiza. Esta compañía es líder mundial en productos y servicios de catering para las aerolíneas, venta minorista a bordo y hotelería; cuenta con más de 70 años de experiencia en brindar soluciones de catering para las aerolíneas y servicios de aprovisionamiento para las mismas, tanto en vuelo en más de 200 aeropuertos como en sala de espera de los mismos en más de 60 países de todos los continentes, diseñada para adaptarse a cualquier presupuesto.

Gate Gourmet Perú SRL, hoy en día pretende extender el rubro ya no solo para atención a aerolíneas, sino también catering terrestre. Esto comenzó a finales del 2017 con la atención de alimentación a Dakar, luego con el abastecimiento a Mambrino (cadena de comida italiana), también atendió a la mina Quellaveco; ya con un año de experiencia en el rubro se aventuró a licitar para las atenciones de los juegos panamericanos y parapanamericanos 2019, el cual también lo obtuvo para atender alguna de las alimentaciones; ante su crecimiento, debe corregir y mejorar sus procesos logísticos para un mejor flujo en el abastecimiento interno y despacho a los clientes.

Su proceso logístico comienza con la solicitud del cliente, la cual es cargada por el área de planeamiento con una semana de anticipación para que el área de compras pueda proyectar y programar sus compras con anticipación y pueda cumplir con el itinerario de preparación y atención.

El proceso de compras comienza con la búsqueda de un proveedor (para cubrir una necesidad o para tener un proveedor con cierta gama de productos).

Para elegir y/o seleccionar que una empresa pueda convertirse en el proveedor de la empresa, debe pasar una Evaluación de proveedor: que cumpla con los estándares de calidad que exige la empresa, negociación de precio, acuerdos de precio o firma de contrato, muestras y fichas técnicas de los productos, etc. Una vez que el proveedor forma a ser parte de la cartera de proveedores de Gate Gourmet, se establece al proveedor con un código para el sistema de la empresa; en la cual, determine sus productos, pagos, e información necesaria.

Para realizar la compra en sí, se da Revisión del planeamiento de compra, en el cual se visualizan las proyecciones de consumo una semana antes, para poder gestionar la compra.; luego se verifica el stock físico y en sistema de los productos, detallando cantidad, fecha de entrega en una Orden de compra; finalmente se Coordina la entrega del o los productos que se solicitaron.

El proceso de almacenamiento, prosigue con la recepción de mercadería solicitada por el área de compras, para ellos existen dos rampas de ingreso en la cual el proveedor va descargando sus productos mientras el área de calidad hace su revisión respectiva para que cada producto entre cumpliendo sus requisitos de documentación; mientras tanto el área de revisión hace la contabilidad eh ingreso al área de bodega (secos) o cámaras cárnicos

refrigerados o congelados, embutidos, lácteos) según corresponda la temperatura del producto.

Los documentos que envía el proveedor (guía y factura) son ingresados al sistema junto con la orden de compra en la cual se visualiza que el pedido ingreso, puede ser completo o incompleto.

Estos productos se mantienen en custodia, hasta que el área usuaria genera su pedido mediante un vale de consumo con 24 horas de anticipación. El cual son entregados en un horario respectivo, y es así como va rotando la mercadería mediante la aplicación del FIFO (primero en llegar, primero en salir).

Todos los productos almacenados deben tener un control cada cierto tiempo, Gate Gourmet lo realiza mediante el proceso de inventario, el cual es ejecutado de manera mensual, para ello se coordina una fecha de inventario entre el área de almacenamiento, compras y finanzas, (generalmente los últimos días del mes), Almacén: para que sepa cuándo debe duplicar sus armados; Compras: para coordinar menos cantidad de compras para esa fecha; Finanzas: para hacer su auditoria respectiva.

Para empresa con el inventario, el área de finanzas junto con Almacén retira la información de stock de todos los productos del sistema. El área de Finanzas, debido a ser el auditor interno, fiscaliza el stock físico realizado por almacén.

Al terminar el inventario físico de los productos, Finanzas corrobora la información física versus el sistema obtenido, se presenta el reporte mensual de inventario; en la cual se da informe de los desvíos presentados. Por otro lado, el área de almacén junto a compras, dan sustento a las desviaciones encontradas, para finalmente dar apertura al mes entrante.

El proceso de distribución se basa en poder hacer la entrega del producto final a la misma aerolínea, para ello el producto a tenido que pasar todo el proceso de cocción y/o preparación según corresponda, el proceso de empacado, luego pasa a ser temperado para luego ser cargado en los camiones, realizan el check list de lo entregado, generan la guía de remisión, con lo que se va a entregar al cliente (aerolínea) y estos ingreso al aeropuerto y descarguen en cada aerolínea según corresponda en la hora y fecha indicada.

Finalmente dan reporte, al área de despacho todo lo que se ha entregado y de las incidencias s hubiera alguna.

Considerando lo antes explicado, se ha formulado un problema general de investigación: ¿Cómo se desarrollan los procesos logísticos en la empresa de catering aéreo Gate Gourmet Perú S.R.L., 2019? Además, se formuló el problema específico 1: ¿Cómo se desarrolla el proceso de compra en la empresa de catering aéreo Gate Gourmet Perú S.R.L., 2019?, así como el problema específico 2: ¿Cómo se desarrolla el proceso de almacenamiento en la empresa de catering aéreo Gate Gourmet Perú S.R.L., 2019?, el problema específico 3: ¿Cómo se desarrolla el proceso de inventario en la empresa de catering aéreo Gate Gourmet Perú S.R.L., 2019?, y el problema específico 4: ¿Cómo se desarrolla el proceso de distribución en la empresa de catering aéreo Gate Gourmet Perú S.R.L., 2019?

Según los problemas planteados, la investigación tiene por objetivo general: Conocer los procesos logísticos de la empresa de catering aéreo Gate Gourmet Perú S.R.L., 2019, así como también tiene el objetivo específico 1: Conocer el proceso de compra de la empresa de catering aéreo Gate Gourmet Perú S.R.L., 2019, el objetivo específico 2: Conocer el proceso de almacenamiento de la empresa de catering aéreo Gate Gourmet Perú S.R.L., 2019, el objetivo específico 3: Conocer el proceso de inventario de la empresa de catering aéreo Gate Gourmet Perú S.R.L., 2019, y el objetivo específico 4: Conocer el proceso de distribución de la empresa de catering aéreo Gate Gourmet Perú S.R.L., 2019.

La investigación es de importancia, ya que presenta una justificación práctica, la cual se refiere a dar solución a algún problema o propuestas de mejora y/o estrategias que puedan ser aplicadas al objeto de estudio; en este caso la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L., poder identificar los puntos de quiebre del proceso logístico que lleva a cabo para un mejor desempeño.

II. METODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo aplicada, ya que se tiene información que se va a ir disgregando de manera progresiva, con la finalidad de obtener los datos necesarios que detecte un problema, para finalmente darle solución.

En este sentido Carrasco menciona lo siguiente:

Este tipo de investigación se realiza con el objeto inmediato de modificar, o producir cambios cualitativos en la estructura social, es decir manipular la realidad social para dar tratamiento metodológico a un determinado sector o hecho, comprendidos dentro de su ámbito real, que constituya un problema permanente. (Carrasco, 2009, p. 49).

El enfoque que sigue la investigación es el cualitativo, pues se enfoca en comprender fenómenos existentes en un determinado ambiente, indagando desde la perspectiva de los involucrados y en relación con su contexto.

En este sentido Uwe flick menciona que:

La investigación cualitativa se utiliza como una expresión genérica para una serie de enfoques de investigación en las ciencias sociales. Estos enfoques se conocen también como hermenéuticos, reconstructivos o interpretativos. Además, se prefiere a veces el término “indagación” A “investigación”. (Fick, 2015, p.21).

El método que se sigue la investigación es inductivo- deductivo, inductivo debido a que se basa en la búsqueda de información partiendo de datos empíricos, y deductiva debido a que es una investigación que sigue una secuencia ya establecida, en la cual se busca la similitud entre las teorías y datos empíricos.

En este sentido Uwe flick menciona que:

El razonamiento deductivo supone una concepción preprogramada del proceso de investigación, la teoría en la que se encuadran las preguntas y objetivos del proyecto está completamente definida antes de empezar el trabajo de campo, busca la coincidencia entre la teoría y sus indicadores empíricos. El razonamiento inductivo se orienta más al descubrimiento a partir de generalizaciones empíricas, la lógica general es extraer, a partir de las observaciones, conclusiones válidas (Fick, 2015, p.46).

El diseño de investigación es de tipo Teoría fundamentada, puesto que las proposiciones surgen de los datos que han sido adquiridos durante la investigación.

En este sentido Verd y Lozares mencionan lo siguiente:

El término teoría fundamentada se ha tremendamente popular entre un gran número de practicantes del enfoque cualitativo, no solo en las ciencias sociales, sino en todo tipo de disciplinas. Se saca el máximo provecho de ella cuando se abordan cuestiones de carácter micro o meso social, en que las interacciones entre agentes constituyen uno de los focos (o el principal) de la investigación. (Verd y Lozares, 2016, pp. 57).

El diseño de investigación es de estudio de caso, ya que se pretende realizar un estudio exhaustivo del problema detectado en la empresa.

En este sentido Verd y Lozares mencionan lo siguiente:

En las ciencias sociales el término “estudio de casos “es altamente polisémico. Aquí lo entenderemos como aquella estrategia de investigación basada en el estudio en profundidad de un número reducido de instancias (o

incluso una sola) en que el fenómeno objeto de interés está presente. (Verd y Lozares, 2016, pp. 50).

2.2. Escenario de estudio

Es estudio se realizó en base a la información recogida de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L., ubicada en Av. Elmer Faucett S/N, Rampa Norte del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, perteneciente a (Callao, Callao).

2.3. Participantes

Para el desarrollo de la investigación se ha considerado como participantes:

- Coordinadora de Compras – Natalia Navarro.
- Encargado de Bodega – Erick Huamán.
- Analista de Calidad – Diego Acuña.
- Asistente Controler de Finanzas – Alessandra Sandoval.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo de la investigación se utilizó la entrevista como técnica de recolección de datos, siendo usada en este caso la entrevista semiestructurada, y como instrumento la guía de entrevista.

Para la validez de la investigación se ha recurrido al juicio de expertos (Ver Anexos)

.2.5. Procedimientos

Los procedimientos inician con la observación y visita a cada área mencionada en esta investigación, para seleccionar a los participantes mencionados líneas arriba los cuales serán entrevistados, se transcribieron las entrevistas para que puedan ser ordenadas y analizadas mediante el programa atlas TI; finalmente llegar a unos resultados y conclusiones que ayuden en los procesos detallados en la investigación presente.

2.6. Métodos de análisis de información

La investigación utilizó el análisis de interpretación de textos de las entrevistas realizadas, una vez transcritas textualmente, a través de esto, se generaron, códigos, categorías y sub

categorías. Finalmente se realizó la triangulación de hallazgos con el apoyo del programa atlas ti

2.7. Aspectos éticos

La información presentada es verídica, ya que se ha respetado la propiedad intelectual de los autores, citándolos debidamente. Asimismo, se trabajó con honestidad y objetividad, sin intención de plagio o copia.

III. RESULTADOS

De acuerdo a las entrevistas realizadas, se logró distinguir los siguientes resultados en relación a los objetivos de investigación planteados:

Resultados relacionados al objetivo general, el cual es: Conocer los procesos logísticos de la empresa de catering aéreo Gate Gourmet Perú S.R.L

A partir de las entrevistas se encuentra que los procedimientos logísticos aplicados en la empresa, los sistemas aplicados son adecuados permitiendo que todas las áreas puedan tener acceso para el procedimiento y llegar con satisfacción al cliente final, como se comenta el Entrevistado 3: “Es un proceso viable, ya que todo el proceso de compra y abastecimiento de materia prima y productos industrializados son realizados a través de un estudio de planificación para evitar falta de stock y evitar también sobre stock en los almacenes.”. Añadiendo también, “(...) dentro de nuestro procedimiento interno GATE OPEX PROCESOS CORE, se establece que la toma de inventarios es uno de los principales puntos a evaluar para evitar la pérdida de productos o la mala rotación de estos.”. Finalmente, “(...) contamos con el sistema HACCP que asegura la inocuidad de los alimentos, de igual manera contamos con un muestreo mensual de alimentos, los cuales se rigen a la norma gubernamental D.S.007. Esta empresa es constantemente evaluada por entidades del estado (DIGESA, OEFA) y auditorías de aerolíneas”.

Resultados relacionados al objetivo específico 1: Conocer el proceso de compra de la empresa de catering aéreo Gate Gourmet Perú S.R.L

Los resultados de las entrevistas muestran que el proceso de compra, en referencia al análisis de solicitud de compra se comenta: “Es viable en un cierto punto, ya que permite al área de compras saber qué materia prima comprar con la anticipación debida, pero este sistema de pronóstico semanal no es correcto, pues presenta desviaciones en cuanto a cantidades; mientras que el área de producción recibe las cantidades adecuadas a usar, el área de compras tiene información desactualizada lo cual provoca quiebres de stock en la materia prima.” (Entrevistado 1).

Asimismo, el proceso de compra comprende la selección de proveedores, el cual se comenta: “Los filtros son adecuados, ya que para el ingreso de un proveedor para que pueda abastecernos, son los siguientes: Los detalles de los productos que nos ofrecerán

(catálogo de especificaciones). Muestras de los productos, según su promedio de producción. El área de calidad deberá visitar su planta, donde se realizan todos los procesos para que llegue a la empresa. Realizar un análisis de precios de los proveedores que brindan esos productos y el precio que nos brinden se encuentre en el rango. Realizar una prueba de entrega de productos por un tiempo determinado para poder analizar su producción.” (Entrevistado 4).

El proceso de compra, también implica en el seguimiento que se realiza a las ordenes de compra, ante ello, se comenta: “El seguimiento que se debe seguir antes de realizar una orden es que todo producto solicitado según el pronóstico debe estar 48horas antes de su uso en el caso de secos y 72horas antes en caso de congelados, con la intención de evitar quiebres y desabastecimientos internos; realizar la orden de compra teniendo en cuenta la necesidad interna, espacio de cada producto y días de despacho del proveedor; después de haber realizado una orden de compra es confirmarla con el proveedor, en la fecha de entrega estar pendiente de que todo lo pedido haya sido facturado, y que todo lo solicitado según el documento sea recepcionado en planta; son funciones básicas de un comprador.” (Entrevistado 1).

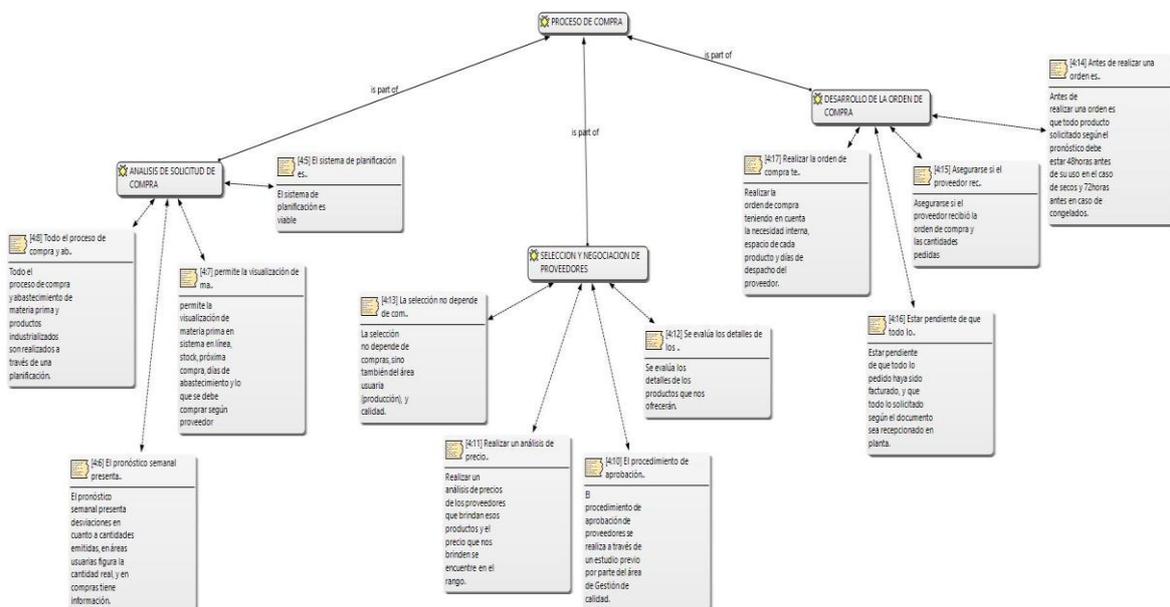


Figura 1

Resultados relacionados al objetivo específico 2: Conocer el proceso de almacenamiento de la empresa de catering aéreo Gate Gourmet Perú S.R.L

Los resultados de las entrevistas muestran que el relación al proceso de almacenamiento, se comenta sobre la recepción que: “Este procedimiento se realiza a través de 3 áreas (bodega, calidad y compras), los cuales se encargan de verificar la calidad y peso de los productos que abastecen la necesidad de planta, por tal motivo considero, que es un procedimiento adecuado y considerado PUNTO CRITICO DE CONTROL para el área de calidad.” (Entrevistado 3)

Asimismo, el proceso de almacenamiento en referencia al almacenamiento se detalla: “La clasificación de almacenamiento de materia prima realizada en planta es según su temperatura (secos, refrigerados y congelados), según su categoría refrigerada (lácteos, embutidos, cárnicos), según su condición en secos (alérgenos y no alérgenos).” (Entrevistado 1).

Finalmente, el proceso de almacenamiento, incluye también movimiento, para lo cual se comenta: “Para la rotación de la materia prima se utiliza el FIFO y FEFO, es decir: lo que primero ingresa primero sale y primero expira primero sale, respectivamente. Es una manera correcta para que se pueda evitar la expiración de estos, ya que ingresan de manera diaria.” (Entrevistado 4)

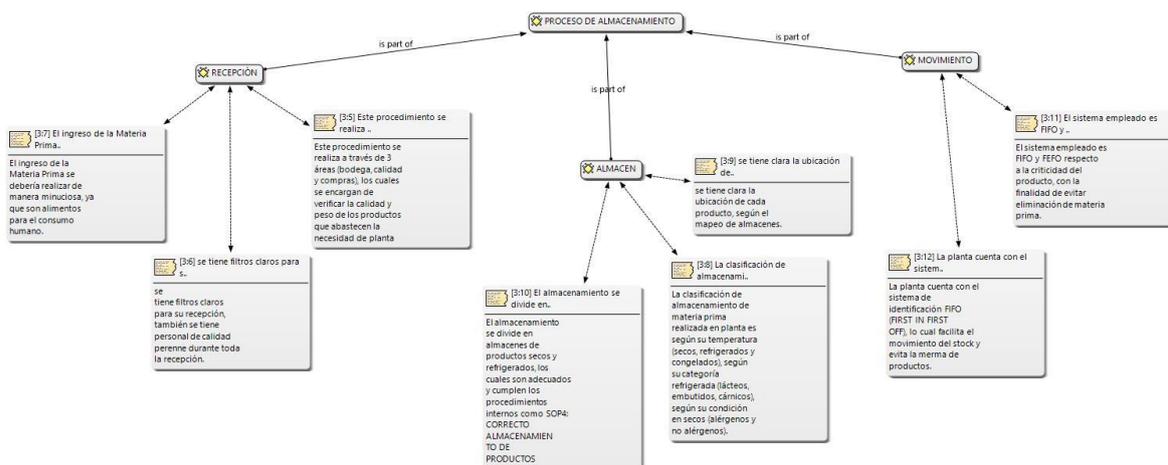


Figura 2

Resultados relacionados al objetivo específico 3: Conocer el proceso de inventario de la empresa de catering aéreo Gate Gourmet Perú S.R.L

Los resultados de las entrevistas muestran que el proceso de inventario, en referencia al inventario físico, “Realizar inventarios de materia prima es muy importante para la empresa, ya que podremos revisar de manera cuantitativa y monetariamente lo que se ha utilizado y lo que ha sobrado. Es de ahí, donde se sacará los ingresos y egresos de la empresa. Además, podremos revisar si los vales de consumo coinciden con el stock que debería tener el área de almacenamiento.” (Entrevistado 4)

Por otro lado, el proceso de inventario incluye el sistema ABC, para lo cual se comenta: “Si, dependiendo el área aplican este sistema, ya que siempre a los productos a los que se les debe dar mayor importancia que a otros, ya sea por su valor monetario, por su rápido vencimiento o mayor movimiento.” (Entrevistado 1)

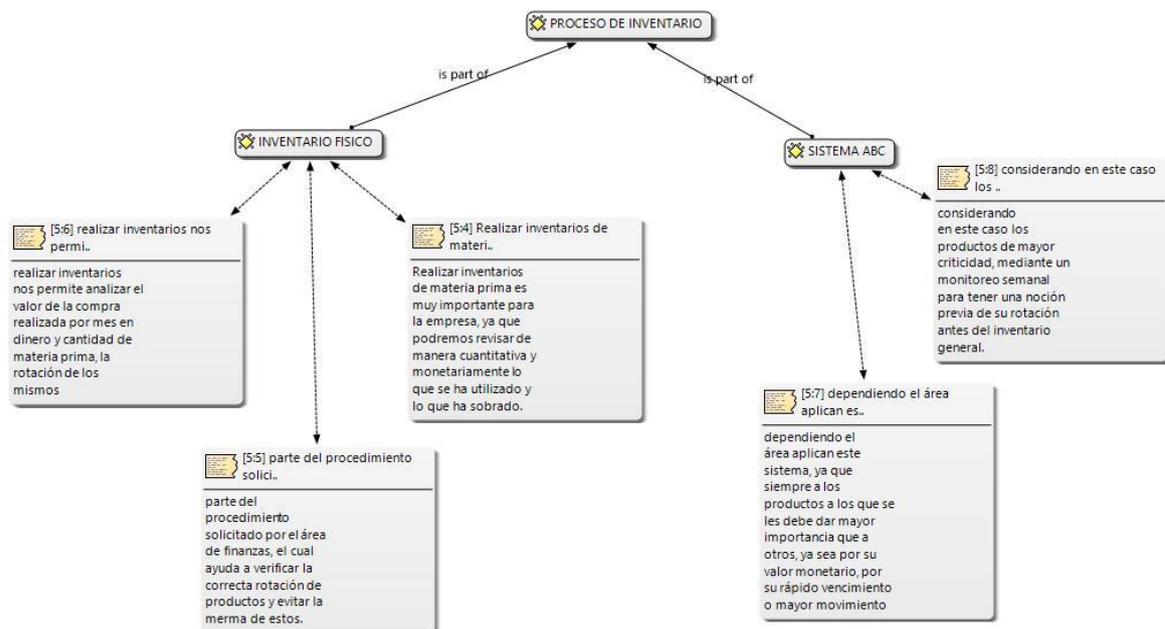


Figura 3

Con respecto al objetivo Especifico 4: Conocer el proceso de distribución de la empresa de catering aéreo Gate Gourmet Perú S.R.L

Los resultados de las entrevistas muestran que el proceso de distribución, para el caso de distribución interna, “Si es adecuado, ya que este sistema se ha ido perfeccionando con el tiempo, con la finalidad de canalizar de manera adecuada la entrega de los pedidos hacia las áreas usuarias; esta CAR que es el intermediario en entrega de materia prima hacia las cocinas, y esta IDS que se encarga de las entregas de productos industrializados a los usuarios específicos.” (Entrevistado 1).

Por otro lado, en relación a la distribución externa, se comenta: “Ninguno, actualmente contamos con el sistema HACCP que asegura la inocuidad de los alimentos, de igual manera contamos con un muestreo mensual de alimentos, los cuales se rigen a la norma gubernamental D.S.007. Esta empresa es constantemente evaluada por entidades del estado (DIGESA, OEFA) y auditorias de aerolíneas.” (Entrevistado 3)

Finalmente, en relación a los riesgos por las demoras o retrasos en la distribución se detalla: “Respecto a la entrega de materia prima, es un riesgo que la empresa corre ya que podría retrasar los vuelos programados y las horas de salida de los camiones que transportan los productos terminados hacia el cliente. Respecto a los productos terminados, los riesgos que correríamos es retrasar los vuelos programados por los clientes y que ellos no puedan confiar en la empresa, y quitan el prestigio que se ha generado.” (Entrevistado 4)

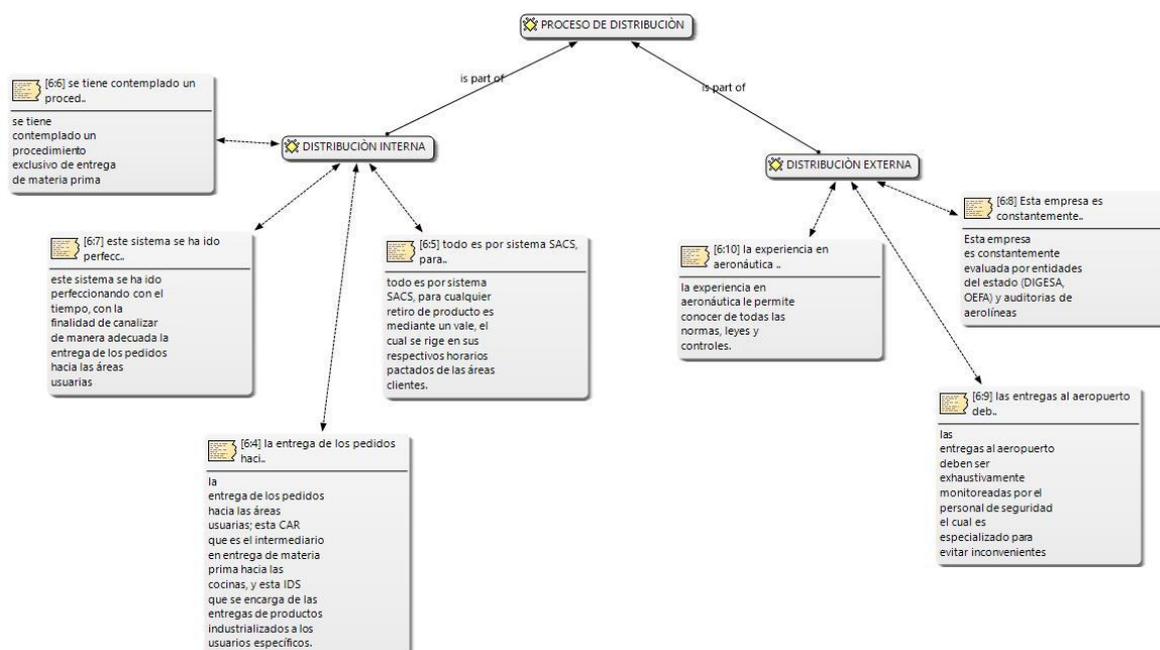


Figura 4

IV. DISCUSIÓN

En relación al objetivo general planteado en esta investigación concerniente a Conocer los procesos logísticos de la empresa de catering aéreo Gate Gourmet Perú S.R.L., se encontró resultados que muestran que los sistemas aplicados son adecuados permitiendo que todas las áreas puedan tener acceso para el procedimiento y llegar con satisfacción al cliente final, lo que es corroborado por los estudios de Kou (2016) en su tesis de licenciatura titulada “Análisis bajo la metodología scor del sistema logístico de una empresa comercializadora cuyo core principal es distribuir al estado”, donde concluyó que que la empresa comercial E aplicara una herramienta de gestión (SCOR), que permita analizar cada uno de sus procesos, planificación, aprovisionamiento, producción, distribución y logística inversa.

Sessarego (2017), en su tesis concluyó que se logró determinar que existe relación entre la gestión de almacenes y el flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A, además que la empresa mantiene una deficiente gestión de almacenes y un deficiente flujo logístico de productos terminados, lo cual corrobora los resultados evidenciados, ya que así como se logró conocer todos los procesos logísticos de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L., también se detectaron falencias que se pueden corregir.

En relación al objetivo específico 1 planteado en esta investigación concerniente a Conocer el proceso de compra de la empresa de catering aéreo Gate Gourmet Perú S.R., los resultados mostraron que este proceso es viable en un cierto punto, ya que permite al área de compras saber qué materia prima comprar con la anticipación debida, ya que el sistema de planeamiento y seguimiento permitirán el abastecimiento de materia prima; lo cual es corroborado por los estudios de Aedo y Haro (2017), donde sostuvieron que el proceso de compra empieza con la necesidad de obtener un bien, servicio o una obra en un sector específico, ante ello el usuario debe definir la modalidad de compra a usar, teniendo en cuenta el monto y característica del requerimiento, tramitando la documentación necesaria para su ejecución, lo cual corrobora los hallazgos evidenciados que sostienen que el proceso de compras el principio de todo el proceso logístico.

En relación al objetivo específico 2 planteado en esta investigación concerniente a Conocer el proceso de almacenamiento de la empresa de catering aéreo Gate Gourmet Perú S.R., los

resultados mostraron que este procedimiento se realiza a través de 3 áreas (bodega, calidad y compras), los cuales se encargan de verificar la calidad y peso de los productos que abastecen la necesidad de planta, así como el sistema de planeamiento y seguimiento que se debe realizar para el abastecimiento de materia prima, lo cual es corroborado por los estudios de Gallardo (2015), en su tesis titulada Diseño de una solución sistémica para la gestión logística de una empresa salmonera, donde concluyó que las reales causas que provocaban las dificultades de gestión tanto en bodega como en el transporte, resultando como los principales causantes de un constante incumplimiento hacia los pedidos, los quiebres de stock, duplicidad de tareas administrativas en bodega y eventualmente los reprocesos en las cargas.

En relación al objetivo específico 3 planteado en esta investigación concerniente a Conocer el proceso de inventario de la empresa de catering aéreo Gate Gourmet Perú S.R., los resultados mostraron que realizar inventarios de materia prima es muy importante para la empresa, ya que podremos revisar de manera cuantitativa y monetariamente lo que se ha utilizado y lo que ha sobrado. Es de ahí, donde se sacará los ingresos y egresos de la empresa, lo cual es corroborado por los estudios de Morales (2015) “La Logística Empresarial y la Rentabilidad de la DISTRIBUIDORA DIMAR, donde concluyó que A través de la aplicación de la ficha de observación se establece que existe un gran volumen de inventarios en stock, debido a que se han duplicado pedidos a proveedores, el tiempo de recepción de la mercadería ha sido superior ocasionando pérdida de clientes.

En relación al objetivo específico 4 planteado en esta investigación concerniente a Conocer el proceso de distribución de la empresa de catering aéreo Gate Gourmet Perú S.R., los resultados mostraron que este sistema se ha ido perfeccionando con el tiempo, con la finalidad de canalizar de manera adecuada la entrega de los pedidos hacia las áreas usuarias; esta CAR que es el intermediario en entrega de materia prima hacia las cocinas, y esta IDS que se encarga de las entregas de productos industrializados a los usuarios específicos, lo cual es corroborado por los estudios de Carro y Gonzales (2013), El transporte es necesario para todas las organizaciones ya que mediante este se dan los traslados de los bienes, productos, materiales o materias primas, además que permite movilizar los productos terminados o finales hacia el cliente o consumidor de los mismos.

V. CONCLUSIONES

1. Se concluye que los procesos logísticos son de vital importancia en la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L., ya que de estos procesos permite el desenvolvimiento oportuno para llegar a brindar del servicio de catering al cliente final.
2. Se concluye que el proceso de compras aún tiene deficiencias al momento de realizar el requerimiento de compra, ya que al no tener el dato real en el sistema aplicado que es pronóstico de compra, emergen los quiebres de stock de materia prima; sin embargo se puede controlar con el exhaustivo seguimiento que realiza el área de compras en sí.
3. Se concluye el proceso de almacenamiento, está en las condiciones adecuadas en la empresa; ya que al tener bien clasificado y definido el lugar de cada materia prima que ingresa, así como la perfecta rotación de los mismos, hace de este proceso eficaz para la correcta entrega interna.
4. Se concluye el proceso de inventario, es de vital importancia para la empresa, ya que de esta manera pueden hacer medible, los gastos, rotaciones y conocimiento de toda la materia prima que consume la empresa.
5. Finalmente se concluye que el proceso de distribución, está estructurado de manera adecuada mediante los sistemas implementación, lo cual permite entregas eficaces y eficientes tanto a los clientes internos, como el cliente final que es la línea área; entregando de manera oportuna el servicio.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que el proceso logístico aplicado en la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L., siga en constante mejoramiento e implementación; ya que al insertado a su cartera de clientes, las minas y concesionarias, necesita de una amplitud en cada proceso aplicado.
2. Se recomienda que el proceso de compras mejore su sistema de planificación, para evitar los quiebres de stock de materia prima y se rompa toda la cadena de abastecimiento, el cual sería perjudicial para el cliente final.
3. Se recomienda que el proceso de abastecimiento, implemente sus espacios y/o aforos físicos, ya que también influye en los quiebres de stock de materia prima; con ello, reducirían el ingreso de proveedores diarios.
4. Se recomienda que el proceso de inventario, continúe con sus constantes autorías y siga llevando el control de todos los productos que ingresan a la empresa, para detectar las desviaciones, valores monetarios y rotación de toda la materia prima.
5. Finalmente se recomienda el proceso de distribución, siempre cuente con los controles necesarios para evitar riesgos en las entregas hacia el cliente final, esto implica el control de horarios, revisiones ante riesgos y más.

REFERENCIAS

- Adolfo, A. (2015). Monografía: *Propuesta para elaborar un manual de procedimientos para el manejo y control de inventarios en la empresa TRACTEC SAS*. Universidad Pedagógica Y Tecnológica De Colombia. Colombia.
- Aedo, F. y Haro, P. (2017). *Procedimiento Administrativo de Compras*. Empresa Portuaria Austral. Chile.
- Ballou, R. (2004). *Logística Administración de la cadena de suministro*. Edit. Pearson Education
- Bravo, J. (2011). *Gestión de Procesos*. Santiago de Chile, Editorial Evolución.
- Carrasco, S. (2009) *Metodología de la investigación científica*. Perú: Editorial San Marcos
- Carro, R. y González, D. (2013) *Logística empresarial*. Universidad Nacional de la Plata
- Council of Supply Chain Management Professionals-CSCMP (2013). *Supply Chain Management, Terms and Glossary*. Illinois, Estados Unidos
- Flick, U. (2015). *El diseño de investigación cualitativa*. España: Ediciones Morata, S.L.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P., (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). D.F., México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta. ed.). México D.F.: Mc Graw Hill
- Kou, k. (2016). Tesis: *Análisis bajo la metodología scor del sistema logístico de una empresa comercializadora cuyo core principal es distribuir al estado*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
- Martín-Andino, R. (2006). *Gestión de operaciones y logística*. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas
- Pinheiro de Lima, O., & Breval Santiago, S., & Rodríguez Taboada, C., & Follmann, N. (2017). *Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma*. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 25 (2), 264-276.
- Quintero y Sotomayor (2018). Tesis: *propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa tramacoexpress cia.ltda del canton duran*. Universidad de Guayaquil. Ecuador

Rozo, A. (2014). *Gerencia Logística, Estrategia y análisis en la cadena logística*. Editorial Esumer, Colombia.

Santos, Muñoz y Prieto (2018). *Logística, transporte y distribución. Universidad nacional de educación a distancia*. España.

Tavara (2014). Tesis: *Mejora del sistema de almacén para optimizar la gestión logística de la empresa comercial Piura*. Universidad nacional de Piura.

Verd, M. y Lozares, C. (2016). *Introducción a la investigación cualitativa. Fases, Métodos y Técnicas*. España: Ediciones Síntesis

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de Categorización apriorística: Procesos Logísticos en el Servicio de Catering Aéreo de la Empresa Gate Gourmet Perú S.R.L., 2019

OBJETO DE ESTUDIO	PROBLEMA GENERAL DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL DE INVESTIGACIÓN	PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA INVESTIGACIÓN	CATEGORÍAS	SUB CATEGORÍAS
Empresa Gate Gourmet Perú S.R.L.	¿Cómo se desarrollan los procesos logísticos en la empresa de catering aéreo Gate Gourmet Perú S.R.L., 2019?	Conocer los procesos logísticos de la empresa de catering aéreo Gate Gourmet Perú S.R.L., 2019	¿Cómo se desarrolla el proceso de compra en la empresa de catering aéreo Gate Gourmet Perú S.R.L., 2019?	Conocer el proceso de compra de la empresa de catering aéreo Gate Gourmet Perú S.R.L., 2019	Proceso de Compra	Análisis de solicitud de compra
			Selección y negociación de proveedores			
			Desarrollo de la Orden de Compra			
			¿Cómo se desarrolla el proceso de almacenamiento en la empresa de catering aéreo Gate Gourmet Perú S.R.L., 2019?	Conocer el proceso de almacenamiento de la empresa de catering aéreo Gate Gourmet Perú S.R.L., 2019	Proceso de Almacenamiento	Recepción
			Almacén			
			Movimiento			
			¿Cómo se desarrolla el proceso de inventario en la empresa de catering aéreo Gate Gourmet Perú S.R.L., 2019?	Conocer el proceso de inventario de la empresa de catering aéreo Gate Gourmet Perú S.R.L., 2019	Proceso de Inventario	Inventario Físico
			Sistema ABC			
			¿Cómo se desarrolla el proceso de distribución en la empresa de catering aéreo Gate Gourmet Perú S.R.L., 2019?	Conocer el proceso de distribución de la empresa de catering aéreo Gate Gourmet Perú S.R.L., 2019	Proceso de Distribución	Distribución Interna
			Distribución Externa			

ANEXO 2. Guía de entrevista

Procesos Logísticos en el Servicio de Catering Aéreo de la Empresa Gate Gourmet Perú S.R.L., 2019

OBJETIVOS	PREGUNTAS
Conocer el proceso de compra de la empresa de catering aéreo Gate Gourmet Perú S.R.L., 2019	En su opinión, ¿Considera usted que el sistema aplicado para iniciar el proceso de compras es viable? Detalle
	Según usted, ¿Los filtros para la búsqueda y aprobación hacia un proveedor son suficientes y adecuados? Detalle
	Para usted, ¿Cuál es el seguimiento que se debe realizar para que se ejecute y cumpla la orden de compra realizada?
Conocer el proceso de almacenamiento de la empresa de catering aéreo Gate Gourmet Perú S.R.L., 2019	Según usted, ¿Considera adecuado el proceso de recepción e ingreso de materia prima empleado en la empresa? Detalle
	En su opinión, ¿Cómo considera la clasificación de almacenamiento de la materia prima que ingresa a sus instalaciones?
	Detalle usted, ¿Cómo es el sistema de rotación de la materia prima almacenada?
Conocer el proceso de inventario de la empresa de catering aéreo Gate Gourmet Perú S.R.L., 2019	En su opinión, ¿Qué tan importante es la realización de inventarios de materia prima de manera mensual en la empresa?
	Según usted, ¿Considera que el sistema ABC se aplica en la toma de inventarios? Detalle
Conocer el proceso de distribución de la empresa de catering aéreo Gate Gourmet Perú S.R.L., 2019	Según usted, ¿Considera adecuado el sistema aplicado para realizar la distribución interna de materia prima en la empresa? Detalle
	Para usted, ¿Cuáles son los riesgos en realizar las entregas del servicio que brinda la empresa en las instalaciones del aeropuerto?
	En su opinión, ¿Cuál es el riesgo en las entregas tardías de materia prima de materia prima y/o producto terminado?

Objetivo 1: Conocer el proceso de compra de la empresa de catering aéreo Gate Gourmet Perú S.R.L., 2019

Categoría	Pregunta 1	Sujetos	Respuestas
Proceso de Compra	En su opinión, ¿Considera usted que el sistema aplicado para iniciar el proceso de compras es viable? Detalle	Sujeto 1	Es viable en un cierto punto, ya que permite al área de compras saber qué materia prima comprar con la anticipación debida, pero este sistema de pronostico semanal no es correcto, pues presenta desviaciones en cuanto a cantidades; mientras que el área de producción recibe las cantidades adecuadas a usar, el área de compras tiene información desactualizada lo cual provoca quiebres de stock en la materia prima.
		Sujeto 2	Si es un proceso viable, porque permite realizar compras hasta 15 días posteriores de su almacenamiento, es decir permite pronosticar la compra de materia prima. Asimismo, permite la visualización de materia prima en sistema en línea, stock, próxima compra, días de abastecimiento y lo que se debe comprar según proveedor.
		Sujeto 3	Es un proceso viable, ya que todo el proceso de compra y abastecimiento de materia prima y productos industrializados son realizados a través de un estudio de planificación para evitar falta de stock y evitar también sobre stock en los almacenes.
		Sujeto 4	El Sistema Operativo en sí, es un valor agregado que tiene cada empresa para que se pueda facilitar el proceso de compras de manera eficiente y eficaz. Sin embargo, existe probabilidades que el sistema no pueda ser 100% viable como en este caso es: El sistema es manejado por los operarios y alguna información que no se registre de manera correcta genera fallas en las compras, además es controlado por una red global, cuando esta pierde señal, no se puede realizar más procesos.

Categoría	Pregunta 2	Sujetos	Respuestas
Proceso de Compra	Según usted, ¿Los filtros para la búsqueda y aprobación hacia un proveedor son suficientes y adecuados? Detalle	Sujeto 1	Todos los filtros son adecuados, parte de un comprador es buscar nuevos proveedores con productos según la necesidad, para buscar ahorros y para actualizar la cartera de proveedores por cada producto comprado; pero la selección no depende de compras, sino también del área usuaria (producción), y calidad.
		Sujeto 2	No es adecuado, porque el proceso de búsqueda y aprobación, tiene que pasar por la mayoría de áreas para que recién sea aceptado, y ante una necesidad de urgencia la cantidad de filtros a pasar retrasaría inclusive una producción programada.
		Sujeto 3	El procedimiento de aprobación de proveedores se realiza a través de un estudio previo por parte del área de Gestión de calidad, el cual se encarga de filtrar y evaluar según la criticidad del proveedor (alto, mediano y bajo riesgo).
		Sujeto 4	Los filtros son adecuados, ya que para el ingreso de un proveedor para que pueda abastecernos, son los siguientes: Los detalles de los productos que nos ofrecerán (catálogo de especificaciones). Muestras de los productos, según su promedio de producción. El área de calidad deberá visitar su planta, donde se realizan todos los procesos para que llegue a la empresa. Realizar un análisis de precios de los proveedores que brindan esos productos y el precio que nos brinden se encuentre en el rango. Realizar una prueba de entrega de productos por un tiempo determinado para poder analizar su producción.

Categoría	Pregunta 3	Sujetos	Respuestas
Proceso de Compra	Para usted, ¿Cuál es el seguimiento que se debe realizar para que se ejecute y cumpla la orden de compra realizada?	Sujeto 1	El seguimiento que se debe seguir antes de realizar una orden es que todo producto solicitado según el pronóstico debe estar 48horas antes de su uso en el caso de secos y 72horas antes en caso de congelados, con la intención de evitar quiebres y desabastecimientos internos; realizar la orden de compra teniendo en cuenta la necesidad interna, espacio de cada producto y días de despacho del proveedor; después de haber realizado una orden de compra es confírmala con el proveedor, en la fecha de entrega estar pendiente de que todo lo pedido haya sido facturado, y que todo lo solicitado según el documento sea recepcionado en planta; son funciones básicas de un comprador.
		Sujeto 2	El seguimiento a realizar para realizar una orden debe ser en conocer el stock del producto a comprar, con ello programar que este llegue en la fecha indicada y para los días necesarios, sin comprometer los afros físicos y evitando llegar a stock cero.
		Sujeto 3	Seguir con el monitoreo constante por parte del área de recepción para cumplir con el programa del día y de esta manera evitar los faltantes en la planta de producción.
		Sujeto 4	Los encargados del área de compras, quienes realizan las órdenes de compras, deberán coordinar la hora de entrega de los productos que se han realizado el pedido y si en caso, no llegan a la hora programada, estar en comunicación con el proveedor para la entrega de estos. Además, asegurarse si el proveedor recibió la orden de compra y las cantidades pedidas.

Objetivo 2: Conocer el proceso de abastecimiento de la empresa de catering aéreo Gate Gourmet Perú S.R.L., 2019

Categoría	Pregunta 4	Sujetos	Respuestas
Proceso de Abastecimiento	Según usted, ¿Considera adecuado el proceso de recepción e ingreso de materia prima empleado en la empresa? Detalle	Sujeto 1	Si es adecuado, ya que todo el día de todos los días hay personal encargado de la recepción de materia prima, que llegue completo y correcto según orden de compra, que llegue en las condiciones adecuadas según su clasificación y que sea almacenado donde corresponda, este proceso involucra a tres áreas (Compras, Bodega y Calidad), los cuales deben estar pendientes de todo el proceso realizado al recepcionar.
		Sujeto 2	Si, por supuesto, se tiene filtros claros para su recepción, también se tiene personal de calidad permanente durante toda la recepción.
		Sujeto 3	Este procedimiento se realiza a través de 3 áreas (bodega, calidad y compras), los cuales se encargan de verificar la calidad y peso de los productos que abastecen la necesidad de planta, por tal motivo considero, que es un procedimiento adecuado y considerado PUNTO CRITICO DE CONTROL para el área de calidad.
		Sujeto 4	El ingreso de la Materia Prima se debería realizar de manera minuciosa, ya que son alimentos para el consumo humano. En la recepción, se debe revisar cómo están transportando los productos (material que los colocan, limpieza del camión, entre otros), al estar de acuerdo, el área de calidad debería revisarlos si cuentan con la temperatura correcta y si llegan de acuerdo a las especificaciones pedidas; además si algún empaque está maltratado. Por último, el área de producción debería brindar el “ok” de su ingreso.

Categoría	Pregunta 5	Sujetos	Respuestas
Proceso de Abastecimiento	En su opinión, ¿Cómo considerar la clasificación de almacenamiento de la materia prima que ingresa a sus instalaciones?	Sujeto 1	La clasificación de almacenamiento de materia prima realizada en planta es según su temperatura (secos, refrigerados y congelados), según su categoría refrigerada (lácteos, embutidos, cárnicos), según su condición en secos (alérgenos y no alérgenos).
		Sujeto 2	La clasificación de la materia prima es de acuerdo a los productos sean alérgenos y no alérgenos. A su vez, se tiene clara la ubicación de cada producto, según el mapeo de almacenes.
		Sujeto 3	El almacenamiento se divide en almacenes de productos secos y refrigerados, los cuales son adecuados y cumplen los procedimientos internos como SOP4: CORRECTO ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS, el cual es auditado constantemente por el área de gestión de calidad.
		Sujeto 4	El almacenamiento es de acuerdo a las características de la materia prima, por temperatura, categoría, entre otros; sin embargo, se ha podido encontrar errores de almacenamiento por falta de especificación de materia prima.

Categoría	Pregunta 6	Sujetos	Respuestas
Proceso de Abastecimiento	Detalle usted, ¿Cómo es el sistema de rotación de la materia prima almacenada?	Sujeto 1	El sistema de rotación aplicado en toda la materia prima de planta es FIFO (primero en entrar, primero en salir), para evitar eliminación de producto por vencimiento.
		Sujeto 2	El sistema empleado es FIFO y FEFO respecto a la criticidad del producto, con la finalidad de evitar eliminación de materia prima.
		Sujeto 3	La planta cuenta con el sistema de identificación FIFO (FIRST IN FIRST OFF), lo cual facilita el movimiento del stock y evita la merma de productos.
		Sujeto 4	Para la rotación de la materia prima se utiliza el FIFO y FEFO, es decir: lo que primero ingresa primero sale y primero expira primero sale, respectivamente. Es una manera correcta para que se pueda evitar la expiración de estos, ya que ingresan de manera diaria.

Objetivo 3: Conocer el proceso de inventario de la empresa de catering aéreo Gate Gourmet Perú S.R.L., 2019

Categoría	Pregunta 7	Sujetos	Respuestas
Proceso de Inventario	En su opinión, ¿Qué tan importante es la realización de inventarios de materia prima de manera mensual en la empresa?	Sujeto 1	Es importante, ya que al realizar inventarios nos permite analizar el valor de la compra realizada por mes en dinero y cantidad de materia prima, la rotación de los mismos y los detectar los posibles desvíos en relación al sistema.
		Sujeto 2	Es muy importante, pues nos permite evidenciar desvíos, revisar y realizar la trazabilidad de dichos desvíos. Respecto a los inventarios, se ejecuta de la siguiente manera: inventarios semanales (todos los almacenes), inventarios selectivos de 50 productos diarios, inventarios de cierre de mes.
		Sujeto 3	Es de alta importancia, ya que es parte del procedimiento solicitado por el área de finanzas, el cual ayuda a verificar la correcta rotación de productos y evitar la merma de estos.
		Sujeto 4	Realizar inventarios de materia prima es muy importante para la empresa, ya que podremos revisar de manera cuantitativa y monetariamente lo que se ha utilizado y lo que ha sobrado. Es de ahí, donde se sacará los ingresos y egresos de la empresa. Además, podremos revisar si los vales de consumo coinciden con el stock que debería tener el área de almacenamiento.

Categoría	Pregunta 8	Sujetos	Respuestas
Proceso de Inventario	Según usted, ¿Considera que el sistema ABC se aplica en la toma de inventarios? Detalle	Sujeto 1	Sí, dependiendo el área aplican este sistema, ya que siempre a los productos a los que se les debe dar mayor importancia que a otros, ya sea por su valor monetario, por su rápido vencimiento o mayor movimiento.
		Sujeto 2	Sí, pero considerando en este caso los productos de mayor criticidad, mediante un monitoreo semanal para tener una noción previa de su rotación antes del inventario general.
		Sujeto 3	Si, dentro de nuestro procedimiento interno GATE OPEX PROCESOS CORE, se establece que la toma de inventarios es uno de los principales puntos a evaluar para evitar la pérdida de productos o la mala rotación de estos.
		Sujeto 4	Si, el sistema ABC permite tener claro y clasificar cuales son los productos de mayor consumo y de mayor costo, así como los de menor costo y rotación y los que están en medio; el cual es de mucha utilidad a la hora de realizar inventarios.

Objetivo 4: Conocer el proceso de distribución de la empresa de catering aéreo Gate Gourmet Perú S.R.L., 2019

Categoría	Pregunta 9	Sujetos	Respuestas
Proceso de Distribución	Según usted, ¿Considera adecuado el sistema aplicado para realizar la distribución interna de materia prima en la empresa? Detalle	Sujeto 1	Si es adecuado, ya que este sistema se ha ido perfeccionando con el tiempo, con la finalidad de canalizar de manera adecuada la entrega de los pedidos hacia las áreas usuarias; esta CAR que es el intermediario en entrega de materia prima hacia las cocinas, y esta IDS que se encarga de las entregas de productos industrializados a los usuarios específicos.
		Sujeto 2	Sí, todo es por sistema SACS, para cualquier retiro de producto es mediante un vale, el cual se rige en sus respectivos horarios pactados de las áreas clientes.
		Sujeto 3	Si, se tiene contemplado un procedimiento exclusivo de entrega de materia prima, el área de bodega realiza la entrega de materia prima a sus clientes internos contemplado en el procedimiento IDS.
		Sujeto 4	Si es adecuado, ya que permite un orden a la hora de hacer un requerimiento del área usuaria canalizado mediante un vale el cual es entregado al intermediario ya sea IDS o CAR, los cuales son puntos de control en recepción y entregas internas de la materia prima a las áreas usuarias.

Categoría	Pregunta 10	Sujetos	Respuestas
Proceso de Distribución	Para usted, ¿Cuáles son los riesgos en realizar las entregas del servicio que brinda la empresa en las instalaciones del aeropuerto?	Sujeto 1	Los riesgos son diversos, ya que el acceso e ingreso al aeropuerto es restringido, debe asistir personal calificado, el servicio que se brinda a las aerolíneas deben ser los mejores; para el caso de Gate Gourmet no tendría riesgos, ya que la experiencia en aeronáutica le permite conocer de todas las normas, leyes y controles.
		Sujeto 2	No hay riesgos, ya que entiendo que las entregas al aeropuerto deben ser exhaustivamente monitoreadas por el personal de seguridad el cual es especializado para evitar inconvenientes.
		Sujeto 3	Ninguno, actualmente contamos con el sistema HACCP que asegura la inocuidad de los alimentos, de igual manera contamos con un muestreo mensual de alimentos, los cuales se rigen a la norma gubernamental D.S.007. Esta empresa es constantemente evaluada por entidades del estado (DIGESA, OEFA) y auditorias de aerolíneas.
		Sujeto 4	En toda empresa que brinda alimentos hay riesgos, por ejemplo: Brindar una comida en mal estado a los comensales o fuera de su temperatura. Al brindar servicio al aeropuerto, se corre riesgo de transportar alguna sustancia ilícita.

Categoría	Pregunta 11	Sujetos	Respuestas
Proceso de Distribución	En su opinión, ¿Cuál es el riesgo en las entregas tardías de materia prima de materia prima y/o producto terminado?	Sujeto 1	Las entregas tardías de materia prima o producto terminado es muy crítico en la empresa, ya que siguiendo con la cadena de abastecimiento si se retrasa un área toda la cadena se ve perjudicada, por ende el usuario final, la línea aérea y pasajeros del vuelo programado.
		Sujeto 2	Es muy crítico, el cual provoca retrasos en los armados, producción y por ende retraso en la entrega del producto final el cual se percibe una penalidad.
		Sujeto 3	El riesgo que podría aplicar la entrega tardía de materia prima, influye en incumplimientos de entrega a clientes internos y retrasos de entrega final de producto a nuestro cliente (aerolíneas, concesionarios de alimentos, minería).
		Sujeto 4	Respecto a la entrega de materia prima, es un riesgo que la empresa corre ya que podría retrasar los vuelos programados y las horas de salida de los camiones que transportan los productos terminados hacia el cliente. Respecto a los productos terminados, los riesgos que correríamos es retrasar los vuelos programados por los clientes y que ellos no puedan confiar en la empresa, y quitan el prestigio que se ha generado.

ANEXO 3. Triangulación con los resultados de las entrevistas (MATRIZ DE CONVERGENCIAS Y DIVERGENCIAS)

PREGUNTAS	CONVERGENCIAS	DIVERGENCIAS
<p>1. En su opinión, ¿Considera usted que el sistema aplicado para iniciar el proceso de compras es viable? Detalle</p>	<p>Todos los entrevistados coinciden en que el sistema aplicado para iniciar el proceso de compras es viable ya que permite pronosticar el abastecimiento para evitar quiebres de stock en la materia prima; sin embargo, presenta desviaciones que lo hacen ineficientes.</p>	
<p>2. Según usted, ¿Los filtros para la búsqueda y aprobación hacia un proveedor son suficientes y adecuados? Detalle</p>	<p>Los entrevistados concuerdan en que los filtros hacia los nuevos proveedores son adecuados; ya que va depender de la criticidad y necesidad del producto en el área usuaria.</p>	<p>Un entrevistado menciona lo contrario a los demás, ya que al pasar por varios filtros y áreas hace que el proveedor y su producto a ingresar sea retrasado hasta esperar las aprobaciones.</p>
<p>3. Para usted, ¿Cuál es el seguimiento que se debe realizar para que se ejecute y cumpla la orden de compra realizada?</p>	<p>Todos los entrevistados coinciden en que el seguimiento consiste en tener contacto con el proveedor al realizar la orden compra para confirmar, estar pendiente del stock del producto y evitar faltantes o sobrantes.</p>	

<p>4. Según usted, ¿Considera adecuado el proceso de recepción e ingreso de materia prima empleado en la empresa? Detalle</p>	<p>Todos los entrevistados coinciden en que hay personal constante para la verificación minuciosa diaria de ingreso de materia prima; además que calidad, compras y bodega trabajan en conjunto para efectuar la recepción.</p>	
<p>5. En su opinión, ¿Cómo considerar la clasificación de almacenamiento de la materia prima que ingresa a sus instalaciones?</p>	<p>Todos los entrevistados coinciden en que el almacenamiento de materia prima va según la característica de cada producto, su temperatura y condición.</p>	
<p>6. Detalle usted, ¿Cómo es el sistema de rotación de la materia prima almacenada?</p>	<p>Todos los entrevistados coinciden en que el sistema de rotación de materia prima aplicada en la empresa es FIFO (FIRST IN FIRST OFF), lo cual facilita el movimiento del stock y evita la merma de productos.</p>	
<p>7. En su opinión, ¿Qué tan importante es la realización de inventarios de materia prima de manera mensual en la empresa?</p>	<p>Todos los entrevistados coinciden en que la realización de inventarios de materia prima es muy importante, ya que permite analizar la rotación y valoración de los mismos.</p>	

<p>8. Según usted, ¿Considera que el sistema ABC se aplica en la toma de inventarios? Detalle</p>	<p>Todos los entrevistados coinciden en que el sistema ABC permite conocer a los productos de mayor valor monetario y rotativo, así como los de menor valor.</p>	
<p>9. Según usted, ¿Considera adecuado el sistema aplicado para realizar la distribución interna de materia prima en la empresa? Detalle</p>	<p>Todos los entrevistados coinciden en que el sistema implementado de entrega interna es adecuado en la empresa, ya que permite el abastecimiento a las áreas usuarias en el momento oportuno.</p>	
<p>10. Para usted, ¿Cuáles son los riesgos en realizar las entregas del servicio que brinda la empresa en las instalaciones del aeropuerto?</p>	<p>Todos los entrevistados coinciden en que existen riesgos, pero debido los sistemas, normas y leyes aplicadas por la experiencia en aeronáutica, la empresa no tiene riesgos en su servicio dentro del aeropuerto.</p>	
<p>11. En su opinión, ¿Cuál es el riesgo en las entregas tardías de materia prima de materia prima y/o producto terminado?</p>	<p>Todos los entrevistados coinciden en que los riesgos de las entregas tardías repercuten directamente al cliente final, ya que al faltar un producto, no entregar, o no procesarlo rompe toda la cadena de abastecimiento ocasionando retraso.</p>	