

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN EMPRESA Y NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



TESIS

**“LA CADENA DE SUMINISTROS INFLUYE EN LA COMPETITIVIDAD DE
LAS POLLERÍAS BRASAS CHICKEN S.R.L., CHICLAYO, 2019”**

**PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

AUTORA:

Bachiller: Naomi Astonitas Vásquez

ASESOR:

Magister: Granados Inoñan Juan Pablo

Línea de Investigación:

Desarrollo sostenible, emprendimiento y responsabilidad social

CHIICLAYO - PERU

2020

DEDICATORIA

A: DIOS, mi padre todopoderoso,
Quien ha bendecido mi existir, con
mis padres y por guiarme en cada
decisión en mi vida.

MIS PADRES, por su amor y
protección desinteresada, lograr
cada una de mis metas en la
vida.

A mi esposo por toda su
comprensión amor y el apoyo
para que me reciba como
profesional.

NAOMI

AGRADECIMIENTO

Por darme la vida, a mi familia, por iluminarme para seguir adelante **GRACIAS MI PADRE TODO PODEROSO.....MI DIOS**

A las personas quienes se han dedicado a dirigirme por el camino del bien cultivando valores y son un gran ejemplo de trabajo y amor. **MIS PADRES**

A mi ESPOSO por su apoyo incondicional en esta ardua tarea de estudiar para ser una excelente profesional en el futuro. **GRACIAS**

NAOMI

INTRODUCCIÓN

En estos tiempos tan cambiantes y modernos la cadena de suministro en las empresas productivas y de servicios se han convertido en una esencial e importante tarea por cumplir toda vez que si estos no llegan a tiempo y en las mejores condiciones de saneamiento y calidad se pierden conceptos muy importantes como la rapidez en la entrega, la eficacia, la seguridad y sobre todo la flexibilidad un concepto tan importante en las empresas modernas de hoy en día.

Sobre todo estas empresas pierden competitividad lo que a la larga las hace fracasar como empresas en el giro o ramo de su sector. Además se crea una amplia brecha de competencia entre las medianas y grandes empresas con las que al final no van a poder competir.

La Pollería Brasas Chicken S.R.L. es una organización de servicios que se desempeña en el giro gastronómico y que se dedica al giro de venta de parrillas y pollos a la brasa.

La Pollería Brasa Chicken S.R.L atraviesa por diversos tropiezos que no permiten un buen servicio sobre todo en sus procesos debido a la falta de una oportuna y eficiente cadena de abastecimiento en el Restaurant.

Situaciones apremiantes por no tener proveedores eficaces, rápidos confiables sobre todo que por estas razones no se puede mantener un ritmo de trabajo serio y normal en la organización, toda impuntualidad genera desconcierto y al final el problema lo asume el restaurant al no dar un eficiente cumplimiento a sus clientes.

A esto se suma que no se pueden ubicar proveedores bien instalados con capacidad de respuesta eficiente no están estandarizados no mantienen un control eficaz de sus

productos no mantienen una seguridad en sus entregas lo que perjudica al Restaurante de sobre manera haciendo que este no cumpla eficiente mente sus labor.

Siendo un problema que limita la eficiencia de la cadena de abastecimientos.

Otro gran inconveniente son las mermas esto se produce generalmente en las verduras que se reducen al momento de limpiar y almacenar esto por un lado y también por la falta de uso y control a la hora de manipularlas por los cocineros no mantienen un control para el uso total del producto no la utilizan toda y se pierden mucho en desechos todo por falta de profesionalismo y falta de control de los Jefes así como de falta de capacitación a los trabajadores.

Los sistemas informáticos de estos restaurantes están desactualizados por lo que no se lleva un control de almacén correcto no se sabe cuánto se usó y cuanto queda lo que no permite estar actualizado y con el almacén siempre con productos los necesarios para poder trabajar eficientemente, esto genera desabastecimiento y genera desorden y caos ya que no se cuentan con los productos oportunamente es decir este servicio informático no esta integrado.

En cuanto a su evidencia física del local está quedando muy chico se observan colas en los pasadizos y muchas veces estas colas llegan hasta la vereda de ingreso del local, sobre todo en los fines de semana que hay mayor afluencia de clientes no se están tomando medidas para dar solución a este problema.

También es importante manifestar que no hay un equipo que innove pues siempre están ofreciéndose los mismos productos y los clientes quieren cambios lo cual es muy importante hoy en día en todos los negocios, sobre todo de comidas y bebidas.

En general la cadena de suministros en la pollería Brasas Chicken S R L carece de cooperación con proveedores, eficiencia, flexibilidad, adaptabilidad, innovación, uso de tecnologías adecuadas en toda la cadena.

Lo que muestra como resultado una muy débil posición para poder competir de manera eficaz con otras empresas y cadenas de suministros, esto indica que la competitividad de la Pollería Brasa Chicken está en niveles insuficientes.

Hay muchos productos que se compran de manera ambulante por su menor costo sobre todo las verduras y en lugares públicos que no te dan facturas lo que genera que los órganos de control estén tras nosotros para hacer la fiscalización correspondiente y aplicar las multas que el caso amerita, esto también nos perjudica mucho económicamente.

Todo lo manifestado anteriormente hace pues que la cadena de suministro del restaurant Brasa Chicken SRL sea deficiente unos por sus proveedores, por la falta de innovación la falta de estandarización de procesos y por las multas y sanciones que nos aplican los órganos de control e imposibilitan trabajar libremente.

La presente investigación se organiza en 5 capítulos y de acuerdo al esquema que exige la Universidad Particular de Chiclayo.

CAPITULO I.- Denominado el Problema de la Investigación., donde se expone el Problema de la Investigación con la Realidad Problemática, se Formula el Problema, se Delimita la Investigación, se hace el Planteamiento del Problema, luego se Justifica este y se manifiesta porque es Importante su investigación, para terminar el Capitulo enunciamos las Limitaciones y Objetivos de la investigación.

CAPITULO II.- Denominado Marco Teórico Científico, donde se enfoca con los antecedentes de la Investigación, Bases Teóricas - Científicas, Marco de Referencia, Hipótesis, Variables, Definición Conceptual y Operacional de estas, y la Matriz de Consistencia.

CAPITULO III.- Denominado Marco Metodológico de la Investigación, donde se define el tipo de investigación, Diseño de la investigación, Contrastación de la Hipótesis, Población y Muestra, Materiales, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos,

Variables, y confiabilidad de los instrumentos, Métodos y procedimientos para la recolección de Datos, Análisis estadístico y representaciones de los Resultados.

CAPITULO IV.- Denominado Resultados de la Investigación, donde se define y se presentan los Resultados de la Investigación, con la presentación y análisis de la Información y discusión de resultados.

CAPITULO V.- Se finaliza el trabajo de Investigación, con las Conclusiones y Recomendaciones, adicionando referencias Bibliográficas, Referencias, Linkografías y anexos.

RESUMEN

Las compañías que han mejorado sus operaciones internas ahora están trabajando para lograr mayores ahorros y beneficios al mejorar los procesos y los intercambios de información que ocurren entre los asociados de negocios.

Una exitosa cadena de suministros entrega al cliente final el producto apropiado, en el lugar correcto y en el tiempo exacto, al precio requerido y con el menor costo posible.

La Cadena de Suministros agrupa los procesos de negocios de múltiples compañías, así como a las diferentes divisiones y departamentos de nuestra empresa.

Definida de una forma sencilla, la Cadena de Suministros engloba aquellas actividades asociadas con el movimiento de bienes desde el suministro de materias primas hasta el consumidor final. Esto incluye la selección, compra, programación de producción, procesamiento de órdenes, control de inventarios, transportación almacenamiento y servicio al cliente. Pero, lo más importante es que también incluye los sistemas de información requeridos para monitorear todas estas actividades.

La implementación de los principios de la Gestión de la Cadena de Suministros permite balancear las necesidades de un excelente servicio a clientes con los requerimientos de rentabilidad y crecimiento. Al determinar qué es lo que los clientes demandan y cómo se coordinan los esfuerzos en toda la cadena de suministros para satisfacer esta demanda más rápida, más barata y mejor.

Los sistemas de medición en las cadenas de suministro hacen más que monitorear las funciones internas, deben adoptarse mediciones que se apliquen a cada uno de los eslabones de la cadena. Lo más importante es que estas mediciones no solamente contengan indicadores financieros, sino que también nos ayuden a medir los niveles de servicio, tales como la rentabilidad de cada cliente, de cada tipo de operación, unidad de negocio, y en última instancia, por cada pedido.

Los objetivos de la Cadena de Suministro van orientados a dar mejor servicio con menos inventario. Esta aseveración indica la presencia de un conflicto no resuelto, es decir, balanceado. Teniendo presente que no se da el servicio perfecto por que se requiere mucho inventario, y tener mucho inventario es malo para la empresa; balanceando el inventario y el servicio.

Por tal razón es que nuestra investigación versa sobre La cadena de suministros influye en la competitividad de las pollerías Brasas Chicken S.R.L Chiclayo 2019.

Nuestra Investigación es de tipo cuantitativa, descriptiva, no experimental.

Palabras Claves: Cadena de Suministro y Competitividad Empresarial.

ABSTRAC

Companies that have improved their internal operations are now working to achieve greater savings and benefits by improving the processes and information exchanges that occur between business partners.

A successful supply chain delivers the right product to the end customer, in the right place and at the exact time, at the required price and at the lowest possible cost.

The Supply Chain groups together the business processes of multiple companies, as well as the different divisions and departments of our company.

Defined in a simple way, the Supply Chain encompasses those activities associated with the movement of goods from the supply of raw materials to the final consumer. This includes selection, purchasing, production scheduling, order processing, inventory control, transportation, warehousing, and customer service. But, most importantly, it also includes the information systems required to monitor all these activities.

The implementation of the principles of Supply Chain Management allows balancing the needs of excellent customer service with the requirements of profitability and growth. By determining what customers are demanding and how efforts are coordinated across the supply chain to meet this demand faster, cheaper and better.

Measurement systems in supply chains do more than monitor internal functions, measurements must be adopted that are applied to each of the links in the chain. The most important thing is that these measurements not only contain financial indicators, but also help us measure the levels of, such as the profitability of each client, of each type of operation, business unit, and ultimately, for each order. .

The objectives of the Supply Chain are oriented to provide better service with less inventory. This assertion indicates the presence of an unresolved conflict, that is, a balanced one. Bearing in mind that the perfect service is not given because a lot of inventory is required, and having a lot of inventory is bad for the company; balancing inventory and service.

For this reason, our research is about the supply chain influences the competitiveness of the Pollerías Brasas Chicken S.R.L Chiclayo 2019.

Our Research is quantitative, descriptive, and not experimental.

Key Words: Supply Chain and Business Competitiveness.

INDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
INTRODUCCIÓN	IV
CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 Realidad problemática.....	1
1.1.1 Internacional.	1
1.1.2 Nacional.....	6
1.1.3 Local.	8
1.2 Formulación del problema.....	10
1.2.1 General.....	10
1.2.2 Específicos.	10
1.3 Delimitación de la Investigación.	11
1.4 Planteamiento del Problema.	11
1.5 Justificación e Importancia de la Investigación.....	13
1.6 Objetivos de la Investigación.....	14
1.6.1 General.....	14
1.6.2 Específicos	14
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO – CIENTÍFICO.....	15
2.1 Antecedentes de la investigación	15
2.1.1 Internacionales	15
2.1.2 Nacionales.....	17
2.1.3 Locales.....	19
2.2 Marco de Referencia	21
2.2.1 Gestión de la cadena de suministros.....	21
2.2.2 Alcance de la Gestión de la Cadena de Suministros	24
2.2.3 Alcances del concepto de gestión d la cadena de suministros.	25
2.2.4 Dimensiones de la Gestión de la Cadena de Suministros.....	26
2.2.5 Principios de la Gestión de la Cadena de Suministros	27
2.2.6 Enfoques de la Cadena de Suministros	29
2.2.6.2 Lean Enterprise (LE)	31

2.2.7 Modelos de gestión de la cadena de suministros	33
2.2.8 Competitividad sistemática	37
2.2.9 Marco Histórico	43
2.3 Hipótesis	46
2.3.1 General.....	46
2.3.2 Específica	46
2.4 VARIABLES	47
2.4.1 Identificación de las variables.....	47
2.5 Definición de las variables	47
2.5.1 Conceptual	47
2.5.2 Operacional.....	47
OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	60
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN	61
3.1 Tipo de investigación	61
3.2 Diseño de investigación/ contrastación de la hipótesis	61
3.3 Población y Muestra.....	62
3.3.1 Población:	62
3.3.2 Muestra:	63
3.4 Materiales técnicas e instrumentos de recolección de datos	64
3.5 Validación y confiabilidad de los instrumentos.....	64
3.6 Métodos y procedimientos para la recolección de datos.....	64
3.7 Análisis estadístico de los datos.....	65
CAPITULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	66
4.1 Discusión de Resultados.....	78
CONCLUSIONES	81
RECOMENDACIONES	82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83
ANEXOS.....	89

INDICE DE ILUSTRACION

Figura 1	66
Figura 2	68
Figura 3	69
Figura 4	70
Figura 5	71
Figura 6	72
Figura 7	73
Figura 8	74
Figura 9	75
Figura 10	76
Figura 11	77
Figura 12	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	66
Tabla 2.....	67
Tabla 3.....	68
Tabla 4.....	69
Tabla 5.....	70
Tabla 6.....	71
Tabla 7.....	72
Tabla 8.....	73
Tabla 9.....	74
Tabla 10.....	75
Tabla 11.....	76
Tabla 12.....	77

CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Realidad problemática

Una cadena de suministro es una red de instalaciones y medios de distribución que tiene por función la obtención de materiales, transformación de dichos materiales en productos intermedios y productos terminados y distribución de estos productos terminados a los consumidores.

Una cadena de suministro consta de tres partes: el suministro, la fabricación y la distribución.

La parte del suministro se concentra en cómo, dónde y cuándo se consiguen y suministran las materias primas para fabricación.

La Fabricación convierte estas materias primas en productos terminados y la distribución se asegura de que dichos productos finales llegan al consumidor a través de una red de distribuidores, almacenes y comercios minoristas. Se dice que la cadena comienza con los proveedores de tus proveedores y termina con los clientes de tus clientes.

Una cadena de suministro engloba aquellas actividades asociadas con el movimiento de bienes desde el suministro de materias primas hasta el consumidor final. Esto incluye la selección, compra, programación de producción, procesamiento de órdenes, control de inventarios, transportación almacenamiento y servicio al cliente. Pero, lo más importante es que también incluye los sistemas de información requeridos para monitorear todas estas actividades.

La Pollería “Brasa Chicken S R L” de la Ciudad de Chiclayo es una de las pollerías más populares en la ciudad que cuenta con un número de 40 trabajadores a lo largo de la cadena de suministros que se encargan de proporcionar los recursos y la información para realizar los pedidos.

En esta entidad, la gerencia viene percibiendo una falta de interés motivacional en sus colaboradores lo que se refleja en su labor diaria y desea conocer si esta falta de interés es debido a un problema de insatisfacción ya que perciben que no ponen toda su atención a sus debidos procesos y les preocupa cuanto esto les pueda afectar en la productividad de la empresa a lo largo de la cadena de suministro y que esto no tenga una repercusión negativa en los comensales ni en la imagen que tiene la empresa.

Por lo cual se hace necesario realizar la presente investigación para identificar la direccionalidad de esta relación además de mostrar las deficiencias encontradas en la satisfacción de los clientes internos y en la gestión de la cadena de suministro de la Pollería Brasas Chicken SRL de la ciudad de Chiclayo, para abordar y solucionar a sus problemas de forma eficiente en relación con la gestión de suministro que realizan.

Internacional

Jara, Jiménez, Guerrero, Hernández y Rubio (2016) expresan en su investigación que las Pequeñas empresas tipo Pyme, sobre todo, los negocios de comida en La Candelaria, Colombia, se enfrentan a constantes trabas que les impiden ser competitivos. Las más frecuentes son: el cierre de sus operaciones al poco tiempo de aperturadas, una economía volátil, alto índice de corrupción en el sector público y las incipientes acciones innovadoras por parte de sus administradores que motiva el calco de estrategias usadas por la competencia o el uso de metodologías lejanas apreciadas en la web.

Un mínimo porcentaje de estos locales de expendio de comida utilizan a la tecnología como aliada, sus sistemas de gestión no se encuentran computarizados y devienen en obsoletos e informales, trayendo como consecuencia su poca competitividad. El otro grupo de restaurantes que ya vienen incursionando en tecnificar sus procesos, carece de la experiencia y el conocimiento para interpretar e implementar esta información computarizada, aprovechando muy poco este beneficio para volverse más competitivos.

Banda, Ramírez y López (2015) muestran en su investigación lo importantes que son la pequeñas y medianas empresas para la localidad de Veracruz, un aproximado

de 15000 de estas empresas se dedican al cultivo de cítricos, cuyo aporte a la producción nacional supera el 40%. A pesar de este importante desarrollo, aún existe un déficit considerable que no les permite ser altamente competitivas, como son la carencia de personal especializado, infraestructura antigua y obsoleta, sus productos no pasan por un estricto control de calidad y la ausencia de un estado que no prioriza las legislaciones para implementar estrictas normas de gestión de la calidad.

De lo expuesto podemos reafirmar la importancia que tienen las Pymes y su necesidad de modernizar su cadena de suministros, para de esta manera mantener su rentabilidad y no dejar de brindar un adecuado movimiento de la economía de la región y el país.

Estolano (2015) basándose en lo expresado por Porter, resalta los diversos problemas a los que se enfrentan las empresas del rubro comidas para ser competitivas. Las que más afectan sus economías son los negocios informales, ambulantes y establecimientos de comida rápida. Esto demanda un esfuerzo adicional e innovación constante en su forma de atender al público, además de manejar adecuadamente sus precios para atraerlos, lo que repercute en sus ingresos y pago de sus empleados. Si sumamos a todo esto el manejo de un adecuado aparato de seguridad para evitar los accidentes de trabajo, la merma en las utilidades viene resultando altamente significativa.

Jara, Guerrero, Jiménez, Rubio y Hernández (2016) informan que en la ciudad de La Candelaria hay un alto índice de cierre de los negocios al poco tiempo de iniciadas sus actividades, siendo este el reflejo de lo poco competitivas que las empresas son actualmente. Los factores que coadyuvan estos nefastos procesos son esencialmente la inestabilidad económica que afronta el país, su alto índice de corrupción en todas las esferas pública y el lento proceso de adaptación a tecnologías e innovación. Es también notorio y perjudicial que muchos de los propietarios de estos negocios aún

se fijen en lo que circula por la red para llevarlo a sus negocios o fijándose en lo que los demás hacen para implementarlo en sus locales.

La gestión de la información sigue dejando mucho que desear en este tipo de establecimientos. Son muy escasos los administradores de estos locales , los que recurren a los sistemas computarizados para mantener en orden y al día sus existencias y necesidades tanto de materiales como contables. Esto les impide una correcta toma de decisiones dejándolos sin herramientas que posibiliten una competencia a la altura de los demás comercios.

Banda, Ramírez y López (2015) expresan que las pequeñas y medianas empresas del estado de Veracruz juegan un papel esencial en la economía y producción del rubro de jugos concentrados de cítricos, tanto para consumo interno como para exportación. Sin embargo esta pujante actividad muestra serias deficiencias, que le impiden ser altamente competitivas e insertarse entre las más grandes a nivel nacional. Los factores donde se encuentran mayor número de deficiencias son los referentes a la mano de obra, donde aparece una gran carencia de personal especializado, la infraestructura bastante antigua y no adecuada para las practicas modernas, además la inoperancia del gobierno y gremios para buscar altas estándares de calidad en todos sus procesos, mucho más si los jugos y aceites que se elaboran, son para consumo humano.

Estolano (2015), da luces sobre las dificultades que provienen del entorno y que no se pueden controlar, poniendo trabas para lograr que estos negocios de comidas se muestren competitivos.

En la esfera internacional también se aprecia la prevalencia de factores informales, la fluctuación de los precios entre uno y otro comercio, la aparición de clientes cada vez más exigentes, la ausencia de una adecuada organización en la gestión de las mismas

y un mal manejo de la información como factor clave para aprovechar las oportunidades de sobrepasar a la competencia.

Manhattan Associates de México (2016) refiriéndose a la franquicia Papa Jonas, reconocida por dedicarse al comercio de alimentos al paso y que debía su crecimiento a un adecuado manejo de sus operaciones en toda sus línea de suministros. Sin embargo esta mostraba una debilidad en la precisión del informe de sus inventarios, teniendo un alto stock de materia prima con fecha de caducidad. Esta carencia operacional le originaba cuantiosas pérdidas que no le permitían crecer al ritmo deseado.

Aponte, Gonzales y Gonzales (2015) concluyen en la importancia de fortalecer los mecanismos de respuesta inmediata ante un alza de la demanda, para lograr efectividad y diferenciarse de sus competidores.

Esta prontitud y posibilidad de atender con rapidez el incremento de la demanda se puede lograr solamente manteniendo la información exacta y permanente, además de un personal que sepa desplazarse eficientemente para despachar los suministros que se soliciten. Esta forma de trabajo se logra por la iniciativa de los directores de mantener constantemente capacitado a su personal y modernizando sus sistemas operativos y de inventarios.

Price Waterhouse Cooper (2016) se expresa sobre las empresas Estadounidenses, que destacan por sus alto nivel de eficiencia y productividad. Nos dice, que todo esto se logra gracias a la habilidad del manejo de los eventos y una adecuado análisis de la fluctuación entre la demanda y la oferta. Indica también que una buena empresa de este rubro conseguirá adaptarse rápidamente solo si va de la mano con la tecnología y la capacidad de sus administradores para inculcar en el personal una identidad con su empresa.

1.1.2 Nacional.

El Peruano, (2016) El rubro dedicado a la gastronomía se ha posicionado en la economía del país contribuyendo enormemente a brindar oportunidades de trabajo para muchos jóvenes, así mismo aporta un buen porcentaje a elevar el producto bruto interno, juntamente con otras actividades productivas.

Lamentablemente, según como expresa uno de los directivos de su gremio, la informalidad sigue siendo su principal amenaza, además de los altos costos y engorrosos trámites para lograr licencias y certificados de salubridad, que les permitan seguir laborando.

Este rubro aún no tiene todo el apoyo que necesita, de parte de las autoridades relacionadas con el gobierno. También ya se está dejando sentir una relativa carencia de especialistas y profesionales en temas gastronómicos, que satisfagan los exquisitos paladares de un creciente número de viajeros.

El comercio (2015) logro entrevistar a un alto directivo de la asociación de hoteles, quien manifestó su preocupación por el incremento de informales dedicados al rubro de comidas, así como la falta de certificación en muchos locales. Esto repercute en la falta de salubridad al interior de los locales, poniendo en riesgo la salud de los comensales que no darían una buena referencia tanto dentro como fuera del país.

El comercio (2015) refirió en varias ocasiones un gran problema, la existencia de restaurantes que invierten cuantiosas sumas de dinero para implementar su local y sin embargo este cierra al poco tiempo de aperturado debido a la poca actividad y concurrencia a sus instalaciones. Según el gremio, esto se debe a la falta de estudio y formación empresarial de sus propietarios, además del poco apoyo en capacitaciones y asesoría que brinda el ministerio del sector y las autoridades regionales o

municipales. Tampoco existe una promoción a la formalización, más bien altos índices de corrupción y licencias otorgadas sin el mínimo control de calidad.

La Sociedad Peruana de Gastronomía (2017) la APEGA da a conocer su preocupación por la escasa capacidad de mejora tecnológica en estos establecimientos, que aún se siguen manejando manualmente sin adecuados sistemas informativos, repercutiendo en su poca capacidad competitiva.

Es reconocido el crecimiento exponencial que ha tenido el sector y esto demanda modernización de parte de sus administraciones para poderlo mantener en ese ritmo y llevarlo a trascender fuera del país.

Otros aspectos que reporta esta sociedad se relacionan con la casi nula capacidad de gestión empresarial de los expertos en cocina, manteniéndose como personal de mando medio sin mayor oferta de altos niveles de capacitación, tanto en cocina, como en temas empresariales.

La costumbre de manejar domésticamente los negocios de comida ha traído como consecuencia su mínimo grado de adaptación a la competencia. No hay preocupación de sus directivos por formalizar sus procesos, tampoco por invertir en la formación de sus trabajadores, ni brindarles protección de salud y seguridad.

Estos y otros inconvenientes son un lastre precisamente cuando el sector se encuentra en despegue, buscando posicionarse como tecnificadas y modernas en medio de un imaginario que aún busca lo ancestral y lo informal.

Semana Económica (2017) nos da a conocer que un porcentaje muy bajo de los negocios dedicados al expendio de comida utiliza alguna aplicación o recurso web en sus operaciones con sus clientes y proveedores, lo que influye negativamente en su incorporación a un mundo altamente tecnificado y competitivo. Resalta que muy

pocas de ellas utilizan software y personal especializado en gestionar la información de manera virtual y desde la nube, siendo una limitante para su expansión.

Gestión, (2017) nos hace saber que un pequeño grupo de comercios manejan altos índices de competitividad, asumiendo desafíos tales como la adecuada infraestructura y la innovación constante. Muchas de ellas vienen implementando mejoras recientemente lo que indica que aún no asumen su competitividad, por encontrarse en una etapa de descubrimiento y adaptación a labores antes desconocidas y que requieren de capacitación y experimentación.

Este inconveniente tampoco es ajeno a las empresas de mediano tamaño, que siguen teniendo inconvenientes para mantener un ritmo de trabajo con características modernas sin reinversiones ni actualización de sus operaciones tecnificadas.

El adecuado manejo de la cadena de suministros en los comercios vendría a ser la principal problemática que enfrentan, debido a su carente infraestructura, además del mal manejo de sus líneas de abastecimiento y artesanales procesos para distribuir sus recursos. Si bien es cierto que el sector genera trabajo en cantidades bastante considerables, aún hay mucho por hacer para que este personal rinda a plenitud e incremente la rentabilidad de estos comercios.

1.1.3 Local.

Calderón (2017) plantea en su trabajo de investigación que dentro de la cadena de suministros los aspectos a los que hay que brindar mayor atención para su mejora son el planificar y gestionar debidamente lo relacionado con sus proveedores, consumidores y personal operacional. Todo lo que tenga que ver con la logística no puede descuidarse, ya que de ello dependen los precios accesibles, la adecuada atención al cliente, la presentación de nuevos productos, el buen manejo del almacén, el establecimiento de ventajas frente a la competencia. Cuidar de estos aspectos es referirse a los servidores, quienes debidamente estimulados harán la diferencia, aportando mejor calidad de horas productivas. De allí que últimamente se procure que

los grupos de interés internos estén debidamente atendidos, siendo pieza fundamental durante la planificación de los procesos y cuando se piensen implementar actividades que modernicen el tránsito entre el almacén y el consumidor.

Navarro (2018) nos manifiesta en su pesquisa investigativa que una de las máspreciadas herramientas dentro de la empresa son sus servidores y que toda mejora que ellos reciban repercutirá en una mejora notable en su cadena de suministros. La elevada productividad que se obtenga mejorara a su vez el mejor manejo de suministros, la implementación del almacén, la disposición de la mercadería, el mejor trato al cliente y el posicionamiento frente a los competidores.

El establecimiento comercial Pollería Brasas Chicken, se desenvuelve en el ambiente comercial de la gastronomía del distrito de La Victoria, abasteciendo a su población con el exquisito pollo a la brasa y otros platos parrilleros. Este restaurante ya cuenta con seis sucursales y brinda oportunidad de empleo a noventa personas entre personal de servicio y administrativo. Los problemas motivo de esta investigación se relacionan con sus inadecuados procesos entre la cadena de proveedores, la transformación de sus insumos y la atención a sus clientes.

La carencia de quien provea el insumo de manera puntual y confiable origina sobre costos en la compra de insumos para las ensaladas y platos fuertes.

Si a esto sumamos la hasta ahora inexistencia de un adecuado proveedor para las carnes y verduras el problema se agudiza aún más. El abastecimiento de las carnes no es regular ni tampoco estandarizado, lo que origina la baja rentabilidad del negocio al elevar sus costos de producción. La carne no posee ni peso ni calidad regular de acuerdo a lo solicitado, esta trae cortes con demasiado peso lo que al corte no representa una rentabilidad deseable, si hablamos de las verduras el proveedor entrega con demasiado follaje incrementando su peso, que no es el mismo al momento de la preparación donde necesariamente hay que retirar hasta las cascaras. Estos factores negativos devienen en una pobre cadena de suministro arrastrando al negocio en una secuela de gastos excesivos que repercuten en su crecimiento.

El manejo del flujo de caja no se ha descentralizado, es solo interna y además deficiente ya que no se conecta a un servidor que almacena y procesa las operaciones en conjunto, mostrando carencias en el reporte diario de ingresos y egresos.

Si hablamos de infraestructura, está ya ha llegado a su tope, motivado por la inexistente asesoría de arquitectos y diseñadores. No se aprecian procesos innovadores por no

contar con un equipo de marketing ni imagen, faltando desarrollar nuevos productos y hacer más atractivo el negocio.

El tema tributario sigue siendo el talón de Aquiles en los negocios de comidas, ya que la mayoría de sus proveedores no cuenta con un registro en la Sunat, incumpliendo con la presentación de facturas a quienes acceden a sus productos. Esta dificultad para llevar un buen reporte de compras y sistema contable expone constantemente a multas por el ente regulador, atentando contra el negocio formal.

Lo expresado muestra a la pollería Brasas Chicken en un nivel bastante por debajo si hablamos de competitividad, haciéndola vulnerable ante sus competidores, dependiente de proveedores inadecuados y entrampada en sus procesos de adaptación e innovación frente a los rápidos cambios en los negocios del rubro de comidas.

1.2 Formulación del problema.

1.2.1 General.

¿De qué manera la cadena de suministros influye en la competitividad en la Pollería Brasas Chicken SRL, Chiclayo, 2019?

1.2.2 Específicos.

1.- ¿De qué manera la Cadena de Suministros influye en el tiempo en la Pollería Brasas Chicken S.R.L., Chiclayo, 2019?

2.- ¿De qué manera la Cadena de Suministros influye en el costo en la Pollería Brasas Chicken S.R.L., Chiclayo, 2019?

3.- ¿De qué manera la Cadena de Suministros influye en la calidad en la Pollería Brasas Chicken S.R.L., Chiclayo, 2019?

1.3 Delimitación de la Investigación.

La Investigación se desarrollara en la Ciudad de Chiclayo en la Pollería Brasa Chicken – Chiclayo y el alcance de esta investigación estará centrado en analizar si la Cadena de Suministros influye en la calidad en la Pollería Brasas Chicken S.R.L., Chiclayo, 2019.

1.4 Planteamiento del Problema.

Las actuales circunstancias demandan a las empresas modernizar sus actividades, para de esta forma no quedarse rezagados y pugnar por la preferencia de un público cada vez más exigente. Según lo establecido por los organismos internacionales, nuestro país no se encuentra ubicado entre los 70 primeros, más bien su posición no es nada alentadora si de competitividad hablamos. Este poco avance en materia de modernización de sus procesos se debe principalmente a su lento implemento de mecanismos innovadores. Esta poca presencia en los rankings internacionales debería de preocupar a los empresarios del rubro de comidas.

En la actualidad las gestiones dentro de toda la cadena de suministro es bastante compleja, desde el momento del acopio de los suministros hasta llegar al público consumidor. Las adquisiciones, evaluación y seguimiento del movimiento de la materia prima requieren hoy de personal eficiente y preparado, almacenes y stock tecnificado, administradores capaces y pendientes de los nuevos aportes del marketing digital. Todos estos aspectos no son fácilmente asumidos por las pequeñas empresas, que se ven en desventaja frente a las grandes cadenas que se codean internacionalmente con otras formas de manejo empresarial. Esta limitante obliga a estas pequeñas empresas a dejar su actividad comercial, arrastrando pérdidas económicas y desempleo.

Es bien sabido que las pequeñas empresas son el motor de la economía nacional, son la mayoría en el rubro empresarial, generan empleo y atienden a los usuarios más

dispersos en todos los rincones de la patria. En virtud de esta importancia en sus actividades, no se les puede dar la espalda, por el contrario, amerita darles todas las facilidades para que sean más competitivas y asuman su rol estratégico con modernidad.

De acuerdo a los reportes de las empresas encuestadoras y los semanarios económicos, el problema radica mayoritariamente en la mala administración de los suministros, haciéndose notorio el inadecuado trabajo de los inventarios, la anticuada infraestructura y la casi nula coordinación entre los procesos de abastecimiento y los canales por los cuales se distribuye la atención.

Estos aspectos se hacen más notorios en el sector comercial de las comidas de nuestro país. Para esto, la asociación de gastronómicos tiene pensado implementar una gran red que se encargue de suministrar a tiempo y de manera eficiente todo lo necesario para estos comercios. Esta actividad que está relacionada con la responsabilidad social ha sido pensada por la importancia que los comercios gastronómicos tienen en la generación de empleo.

Dicha entidad considera sumamente importante planificar adecuadamente estas actividades, para poderlas gestionar con prontitud y eficiencia. Se requiere además de que los comercios del rubro cooperen y coordinen entre ellos, así mismo con quienes son su grupos de interés.

No deja de lado aspectos tan relevantes como acceder a los costos adecuados, mejorar la atención y el servicio, presentar productos acorde a las tendencias internacionales y modernas, no acumular inventarios y adecuarse a la demanda en cada temporada del año pensando siempre en obtener mayores ventajas competitivas tanto a nivel interno como externo.

El negocio gastronómico “Pollos Brasas Chicken”, se dedica desde hace varios años atrás al expendio de pollos a la brasa y otras comidas a base carnes fritas, en su local ubicado estratégicamente en el distrito de La Victoria. En este pujante distrito ya ha implementado 6 de estos comercios dando oportunidades de trabajo y progreso a más de 91 empleados entre cocineros y encargados de la administración. El principal problema que lo aqueja es su inestabilidad con los proveedores, dificultando lo mismo, el correcto trato y satisfacción con sus clientes finales.

Inconvenientes con la confianza de los productos que entregan los proveedores, específicamente de los que ofertan vegetales, originan un enorme problema para gestionar los inventarios, ya que los mismos se descomponen con rapidez u originan mermas excesivas, trayendo consigo cuantiosas pérdidas económicas.

Todo esto nos conduce a presentar el siguiente problema de investigación que expreso a continuación.

1.5 Justificación e Importancia de la Investigación.

El estudio buscará determinar las estrategias de la gestión de suministros de la Pollería Brasas Chicken y a partir de eso se buscará mejorar la competitividad de la misma.

La presente investigación hace uso de la ciencia y sus métodos, que se verán reflejados durante la búsqueda, análisis y planteamiento de los diferentes puntos de vista, tanto de los autores consultados como del propio investigador. Todos los aportes serán debidamente citados y referenciados, así como las técnicas de gestión de calidad y sustentos teóricos que respaldarán el correcto abordaje de los términos y variables, extraídos de diferentes libros, artículos, periódicos, entrevistas y páginas web confiables.

Institucionalmente el estudio tiene por finalidad mejorar la gestión de las empresas del rubro gastronómico en lo referente a los suministros e inventarios, sin descuidar la atención al cliente y un trato más cálido y amical que son aspectos muy importantes y competitivos para el negocio y así poder alcanzar una mejor competitividad.

Importancia

Socialmente es un estudio que se basa en dos puntos muy importantes; primero a diseñar nuevas modalidades en el manejo y control de los suministros y segundo remontar los bajos niveles competitivos de la empresa para mejorar la fuerza de trabajo, respetando sus beneficios de ley y cumplir las obligaciones tributarias generadas por la actividad del negocio.

1.6. Objetivos

1.6.1. General

Analizar de qué manera la cadena de suministros influye en la competitividad en la Pollería Brasas Chicken SRL, Chiclayo, 2019.

1.6.2. Específicos

1.- Determinar de qué manera la Cadena de Suministros influye en el tiempo de la Pollería Brasas Chicken S.R.L., Chiclayo, 2019.

2.- Definir de qué manera la Cadena de Suministros influye en el costo de la Pollería Brasas Chicken S.R.L., Chiclayo, 2019.

3.- Observar de qué manera la Cadena de Suministros influye en la calidad de la Pollería Brasas Chicken S.R.L., Chiclayo, 2019.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO – CIENTÍFICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Internacionales

Reay (2017) en su libro “Administración de Restaurantes, Servicios y manipulación de Alimentos 2015 – 2016”. (**Biblioteca Virtual de la Universidad Particular de Chiclayo**) establece su objetivo principal, en determinar los mejores sistemas competitivos en la producción de aves en México durante el ejercicio 2015-2016.

Es un trabajo exploratorio que utiliza programas y materiales adecuados para determinar los índices de competitividad en la cadena de suministros de la venta de aves. Las etapas que se llevaron a cabo en este trabajo fueron: indagatoria, de exploración, de las explicaciones y la de comunicación de resultados.

Los resultados expresan que durante el tiempo de estudio el incremento de la producción fue significativo aportando a elevar los niveles competitivos, se evidencio alzas en la cantidad de ave consumida y los diversos comercios afines vieron fortalecidas sus instituciones al poder formalizarse y adecuarse a las normas establecidas. Además la inversión en tecnologías fue bastante evidente ya que eso se reflejó en un mejor posicionamiento de la actividad a nivel interno y externo.

Ramírez (2018) comparte la publicación “Calidad Total en las Empresas” del Instituto Tecnológico de Guayaquil - México, (**Biblioteca Virtual de la Universidad Particular de Chiclayo**) El autor indica que su objetivo es establecer los componentes necesarios

para hacer más competitivo al sector de restaurantes, al mismo tiempo que alcanzar propuestas de mejora.

La autora anota en sus conclusiones que esta ciudad es rica en materiales gastronómicos, de allí que más de la mitad de ellos haya registrado un elevado nivel de ventas, gracias a su preferencia por los extranjeros visitantes. A pesar de los resultados su nivel competitivo en comparación a otros destinos turísticos, deja mucho que desear, debido sobre todo a las quejas constantes de los clientes por una mala atención y por el escaso nivel de profesionalismo que demuestran sus trabajadores y conductores.

Cano y García (2018) titula a su investigación como “Propuesta de mejoramiento de la gestión de la cadena de abastecimiento enfocada en la planeación de la demanda, proceso de compras y gestión de inventarios para la línea de negocio de pollo en canal de la empresa Pollo Andino S.A”.

Ellos tienen como objetivo analizar minuciosamente cada uno de los componentes que intervienen en la red de suministros con la finalidad de atender los diferentes problemas que se suceden en ella. Con esa finalidad, plantean una serie de propuestas de mejora, con la intención de mejorar a su vez su viabilidad financiera y de aplicación.

En esta investigación descriptiva y propositiva llegan a la conclusión que uno de sus principales problemas es un insuficiente conocimiento de lo demandado, añadido a que las acciones de compra e inventarios es muy anticuada y rudimentaria. De allí que sus reportes, producto de la administración y finanzas generalmente sean desfavorables.

Estos resultados no hacen más que confirmar la influencia que un buen o mal manejo en la cadena de suministros se verá inmediatamente reflejada en ganancias o pérdidas, en un adecuado posicionamiento o en el cierre de los negocios. Sirva esta investigación como referencia para otros investigadores que pretendan aportar en este campo.

Díaz (2017) nos alcanza el título “Gestión Administrativa y Comercial, Logística y Cadena de suministros de la Universidad Politécnica de Madrid” (**Biblioteca Virtual de la Universidad Particular de Chiclayo**)

El investigador se propone analizar el estado de las pequeñas empresas que se dedican al negocio de comidas móviles y cuan sustentables pueden ser en el tiempo, para ello propone actividades de primer nivel y de acompañamiento a la red de suministros con la finalidad de hacerlas duraderas. Su método es descriptivo con propuestas.

Se pudo concluir que existe multiplicidad en los agentes que intervienen en esta cadena relacionada con los suministros, iniciándose con los que proveen de los materiales primos y finalizando cuando la obtención del producto ya logrado. Así mismo se percibe la

existencia de mucha mercadería ya perecida por las deficientes condiciones del almacén, por carecer también de adecuadas formas de manejarlo y por no contar con el medio de transporte debidamente condicionado para el manejo de tan delicados productos. Por tal motivo las entidades del gobierno también han mostrado su preocupación e interés, al estar en juego la seguridad alimentaria de la población, el cuidado del medio ambiente, el justiprecio y aspectos relacionados con la estabilidad laboral y gestión turística.

2.1.2 Nacionales

Collantes y Oliva (2018) presenta su investigación titulada “Modelo de negocio para mejorar la competitividad de la cadena de suministros del cuy - caso: cooperativa de servicios múltiples de productores de cuyes de los centros poblados del distrito de Mórrope”.

Ellos pretenden hacer una descripción de los factores que intervienen en la red de suministros del producto cárnico “cuy”, con la finalidad de proponer acciones de mejora o correctivas en este pujante negocio norteño.

Observando de manera directa el desempeño de los empresarios asociados a esta cooperativa, realizan la búsqueda de información, recogen datos, consultan a expertos y se involucran en las actividades comerciales de manera directa y consecutiva. Gracias a ese mimetismo llegan a percatarse que la problemática en la cadena de suministros se debe a un deplorable nivel competitivo de los que producen y comercializan el cuy.

Los autores señalan entre las principales causas: el desconocimiento de adecuadas técnicas productivas, las rusticas e inadecuadas formas de crianza nada comerciales, la ausencia del mejoramiento genético e informalidad en formas de crianza, deficiente uso de las normas de asociatividad entre empresarios, incipientes vías de distribución del producto, desinterés por acceder a mercados nacionales y nula preparación profesional en temas administrativos y gerenciales. Como era de esperar los efectos se aprecian en grave caída de la producción y abastecimiento del cuy, debido a errados procesos reproductivos, lo que deviene en pérdidas económicas y quiebra de negocios. Un rubro que de manejarse adecuadamente y con mentalidad sustentable pudiera generar empleo y oportunidades de desarrollo a las poblaciones rurales del distrito, no progresa por falta de conocimientos y mentalidades competitivas.

Azcurra y Cotrina (2019) titulan su trabajo de investigación “Diseño de una cadena de suministro para los productores de cuy del valle Condebamba - Cajabamba, para incrementar su nivel de competitividad”.

Ellos realizaron actividades y diagnósticos para conocer la situación real de un gran número de criadores de cuy y como atienden el manejo de sus suministros con miras a mejorar su nivel de competitividad y lograr un mejor posicionamiento en el mercado tanto nacional como internacional.

Siendo una investigación causal, llegaron a la conclusión de implementar técnicas modernas y profesionales que promuevan una mejor atención a sus proveedores y clientes finales. A su vez, recomiendan mejorar el manejo de los inventarios y almacenes, cumplir estándares de calidad en cuanto a la producción animal y dotar de agentes encargados de un marketing adecuado para sus actividades.

Quispe (2019) investigó sobre “La cadena de suministros en el proceso de internacionalización de la pollería El Pollón de la ciudad de Tacna período 2018”.

El autor se propone dotar de presencia internacional a este comercio de comida a la brasa, para lo cual implementará novedosas estrategias de competitividad en todos sus procesos. En esta investigación correlacional se buscará establecer si existe o no relaciones causa efecto entre las diferentes variables.

La conclusión a la que se llega es que si existe un adecuado manejo y control de los suministros, originado principalmente por la constante capacitación de sus trabajadores en temas administrativos. Sumamos a esto un apreciable deseo de superación y honestidad de parte de los trabajadores, quienes se empeñan en dejar bien el alto el nombre de su pollería con la finalidad de mantener su alto posicionamiento y preferencia frente a sus competidores.

Podemos concluir que cuando todos tienen en mente salir adelante y promover su negocio a base de trabajo en equipo, se puede lograr. En este caso la meta es alta, pero la han ido logrando de manera conjunta y organizada, sin descuidar los aspectos técnicos y formativos, que en la actualidad son determinantes para el éxito empresarial en todos los rubros. El reconocimiento que sus directivos brindan a los trabajadores es sumamente motivador, ya que los hace identificarse con la seguridad de un trabajo a largo plazo que redundara en el beneficio de toda su familia.

Malabrigo y Murriel (2017) titulan a su investigación “Diagnóstico y propuesta de mejora para aumentar la confiabilidad de la Cadena de Suministros de la Empresa NG Restaurants S.A”.

Ellos se proponen, evaluar y diagnosticar los problemas que enfrenta la empresa en lo referente a su cadena de suministro, con la intención de alcanzar sugerencias tendientes a recuperar la confianza de sus clientes. En ese intento deberán de establecer la viabilidad en logística, costo y aplicabilidad de esas mejoras, así como el impacto que estas medidas tendrían para volver a ser competitivos y fidelizar a sus grupos de interés.

Siendo un trabajo descriptivo, nos detallan sobre los riesgos más recurrentes en la cadena de esta empresa que los está afectando considerablemente: son los relacionados con las operaciones, con la cadena y los que proceden de agentes externos. Siendo los que mayor repercusión tienen, los riesgos operacionales.

Para abordar dicha problemática se formularon diferentes tablas, cuyos valores reflejarían la intensidad de los riesgos y los costos en relación a los beneficios.

Esta investigación refleja con claridad la necesidad de una adecuada gestión en todos los niveles, pero sobre todo durante las operaciones con los suministros. Las correctas decisiones repercutirán en mostrar confiabilidad tanto entre los colaboradores, directivos y público externo.

Gózalo (2018) aporte con el título “Diseño de una cadena de suministro para exportación de Palta Hass en la Región de la Libertad”.

Se propone elaborar una propuesta de cadena de suministro con diseño innovador y moderno, con la intención de aportar con un valor añadido al vegetal en producción y exportación.

Con su trabajo descriptivo consigue revalorar las exportaciones de los productos agrícolas, concluyendo que es la alternativa más adecuada en los tiempos actuales, capaz de generar empleo masivo y atraer dinero procedente de negocios internacionales.

2.1.3 Local.

Vera (2019) investiga sobre el “Nivel de desarrollo de las cadenas de suministros de las MYPE en el rubro de servicios de restaurantes, en el distrito de Chiclayo”.

Su finalidad radica en establecer un diagnóstico sobre los problemas que atraviesan las pequeñas empresas dedicadas a la preparación de comidas, en cuanto a sus niveles de competitividad y la influencia que esto tendría para su permanencia en el negocio.

Con este trabajo descriptivo, el autor llega a confirmar el bajo nivel de competitividad de estos negocios, debido sobre todo al desconocimiento por parte de sus conductores, de los

beneficios que las entidades del estado otorgan a este rubro, y que no aprovechan para innovar ni modernizarse.

Producto de sus indagaciones el investigador se percató que estos negocios no hacen uso de los conocimientos actuales sobre gestión y planificación, debido a la falta de capacitaciones y profesionalismo de sus encargados y del personal que en estos establecimientos labora. Todo ello repercute gravemente en los manejos de las finanzas y de su contabilidad, hecho que prácticamente los tiene a la deriva tanto tecnológicamente como en lo referente al cumplimiento con el pago de los tributos y beneficios sociales.

En contraposición a todos estos factores adversos por la mala gestión, se aprecian las condiciones favorables del mercado, que sigue prefiriendo a negocios restauranteros con alto gusto por la sazón y la buena atención, sumado a todo ello la experiencia y buena voluntad de sus trabajadores.

Esta investigación nos permite establecer las carencias que aún mantienen los comercios de restaurantes en nuestra localidad norteña, siendo las más recurrentes, la falta de cultura tributaria, el escaso deseo de innovar y gestionar con tecnologías y modernidad sus negocios. Estos factores hacen que estos negocios se mantengan en un bajo nivel competitivo, exponiéndose a ser desplazados por otros negocios foráneos que administren sus comercios siguiendo las modernas prácticas administrativas.

Carrión y Ortiz (2017) investigan sobre el “Rediseño de la Cadena de Suministros para la Competitividad de la Empresa Procesadora Agroindustrial Muchick S.A. – Pítipo, Lambayeque”.

Preocupados por la baja competitividad de la empresa norteña, se proponen rediseñar toda su cadena productiva atendiendo a lo oportuno de sus suministros.

Utilizando un enfoque mixto detectan que según el sentir de los propios trabajadores, ellos no detectan un nivel adecuado de competitividad en sus prácticas, refiriendo que las principales razones tienen que ver con la poca inversión en innovación y capacitación, esto trae como consecuencia una baja calidad en los productos. También mencionan como causales de su rezago frente a otras empresas, la escasa tecnología que utilizan y la lentitud en sus gestiones comerciales. Por ello consideran apropiado el rediseño de sus procesos relacionados con el suministro para salir de tan difícil situación.

La visión limitada y cortoplacista de sus directivos ha ocasionado este entrampamiento comercial, llevándolos al borde de la quiebra. La lección primera es que no basta centrar toda la atención nada más en los aspectos productivos, sino también en reinvertir los capitales para propiciar la modernidad y adecuado nivel de profesionalismo.

Mundaca (2018) denomina a su investigación “Propuesta de mejora en la cadena de suministros para optimizar el Just in Time del proceso productivo del Pimiento Morrón, en la Empresa Gandules INC S.A.C”.

El trabajo busca detectar errores y proponer mejoras a la demora en los procesos de producción del pimiento en esta entidad agroindustrial. Las labores se centraran básicamente en proponer el diseño de una adecuada gestión de los suministros en toda su cadena productiva.

Como es una investigación propositiva, el autor identifica primero las principales causas que han originado esta problemática, siendo: la ausencia de un manual de funciones donde se establezca los procesos, encargados y tiempos necesarios para las labores productivas.

Otro factor determinante identificado es, la falta de empatía y colaboración entre los trabajadores, la poca identificación con el compañero hace que no exista una visión de conjunto ni de trabajo organizado. A esto se suma el deficiente manejo de los productos en la terminal de los mismos, lo que origina cuantiosas pérdidas.

Como podemos apreciar, toda empresa que se precie de moderna y competitiva debe de manejar adecuadamente la estandarización de sus procesos, debidamente regidos y documentados en manuales y reglamento. Tampoco se puede descuidar el factor humano y su adecuada integración y motivación. La falta de compañerismo y la falta de objetivos comunes, siempre repercutirá en una buena producción.

Mestas y Torres (2017) investigan sobre el “Diseño de la Cadena de Suministro de la empresa el Molino “Del Agricultor” para aumentar la eficiencia, basado en el modelo SCOR – Lambayeque 2017”.

Se busca utilizar el modelo sugerido en el título para hacer más eficientes los procesos productivos de esta empresa, sobre todo en lo relacionado con los suministros.

Siendo un trabajo descriptivo, concluyen rotundamente en que los procedimientos al interior de la empresa no están debidamente estandarizados, de allí la necesidad de utilizar esta moderna metodología, para planificar, abastecer y producir con una significativa reducción de la inversión y promover sus actividades a un nivel de eficiencia.

2.2 Marco de Referencia

2.2.1 Gestión de la cadena de suministros

Conceptualización

Este importante recurso se define solo si tiene en cuenta las acciones relacionadas con los abastecimientos, labores dentro de la fábrica y como se realiza la distribución. Se diferencian de las labores logísticas ya que esta cadena funciona estrictamente ligada con los vendedores, marketeros, investigadores y desarrolladores financieros. Es tan amplio y complejo su rango de acción que no es ajeno ni se desliga de la valoración y precios de los productos, además de contemplar las compras para pagarlas o cobrarlas a vendedores y encargados de la provisión de las materias primas.

Un adecuado manejo de la cadena de suministros requiere gestionar toda la empresa e integrar todos sus procedimientos. Para procesar adecuadamente esos engranajes, hay que tener en cuenta la fase logística, como uno de los principales componentes. De principio a fin las gestiones oportunas y correctas siempre apuntarán a los clientes y como satisfacerlos.

Todo el accionar empresarial y de negocios, deben de estar siempre interconectadas, procurando prioritariamente un adecuado orden y secuencialidad, desde la entrada hasta la salida, fijándonos en que todo esto trasciende lo interno, porque se basa sobre todo en los clientes.

Acciones a tener en cuenta

Tener claridad en las normas y reglamentos que regirán estas acciones. De no haberlas, hay que implementarlas antes de iniciar todo proceso.

No puede estar ausente el recurso humano, quien conjuntamente con los aportes tecnológicos modernos, establecerán el lado competitivo.

Dentro del campo de los negocios, no se puede dejar de considerar al factor temporal, además de los costos del proceso y la calidad de lo obtenido.

Procesamiento lógico

De acuerdo a lo expresado por Chávez en 2015 el área aglutinadora es la que tiene que ver con los procesos logísticos, ya que allí se controlan los primeros materiales, las materias primas, lo que va siendo procesado y lo ya terminado. Todos los datos son de ida y vuelta, ya que guardan información de todo lo que ingresa hasta de todo lo que sale. Los encargados de estos procesos logísticos, establecen cabalmente los tiempos del proceso, así como la forma de llegar a los destinatarios finales, sin que el producto sufra deterioro ni retraso. El factor costos y precios tampoco es ajeno a ellos, puesto que son los más cercanos a los aprovisionamientos por parte de los que proveen los recursos y como se coloca en términos de dinero a los consumidores finales.

Velazco en el 2016, va por la misma línea, añadiendo que la logística es parte característica de la organización donde se ejecuta. La mayoría de empresas profesionalmente gestionadas, tienen un excelente área de logística, la misma que atiende lo relacionado con la buena atención a la clientela, el adelantarse a la cantidad de posible demanda, los canales por donde se distribuirá la mercancía, los stocks, el adecuado almacenamiento, el orden de los pedidos, la estrategia adecuada para construir los almacenes, compras, empaquetado, atención de reclamos, movilidad y cobertura.

Actividades del área logística



Fuente: Velasco (2018).

Una correcta gestión de la cadena de suministros tomara en cuenta los denodados esfuerzos para la producción y obtención de un producto terminado de alta calidad, además de fijarse atentamente en cómo acceder a las provisiones y como satisfacer con calidez a los clientes finales; todo con la intención de ser cada día más competitivos. (Supply Chain Council).

Este otro autor va mas allá, al expresar que toda cadena necesita del cooperativismo dentro del negocio, que alinee los esfuerzos y gestiones para obtener una excelente ventaja y oportunidad de sobresalir frente a la competencia (Bowersox, 2007).

Para el Instituto empresarial de Massachusetts la cadena de suministros se gestionara adecuadamente cuando su orientación sea el abastecer, producir y atender oportunamente a los usuarios. Esta amplia visión alcanzará no solo a las operaciones que se presenten al interior del negocio, sino que tendrá en cuenta el momento oportuno de recoger provisiones, el recurrir a compras por mayor, los intermediarios y los consumidores finales, así como manejar adecuadamente los canales informativos y los ratios financieros.

2.2.2 Alcance de la Gestión de la Cadena de Suministros

Desde el cliente final de los proveedores

Para Chávez el sentido aplicado a los suministros y su cadena es inverso, ya que parte de los clientes o usuarios finales hacia los que proveen los insumos, sin necesidad de fijarse en los encargados de extraer el recurso.

Los Bienes y los servicios

El mismo autor expresa la necesidad de anotar todo lo referente al procesamiento que sufrieron los bienes y los servicios, así como su transporte, con la finalidad de conocer los tipos de tecnología usados para el monitoreo de la carga, los almacenes e inventario, los números de despacho expresados en datos estadísticos y un sin número de información que sirva de base para el análisis de la cadena.

El Valor

Toda cadena debe de tener como finalidad primera, el dar valor a sus usuarios finales, siendo entendido como fin y motivo de la empresa el conocer cómo es que los clientes evalúan y califican ese servicio recibido como valor.

Los Clientes

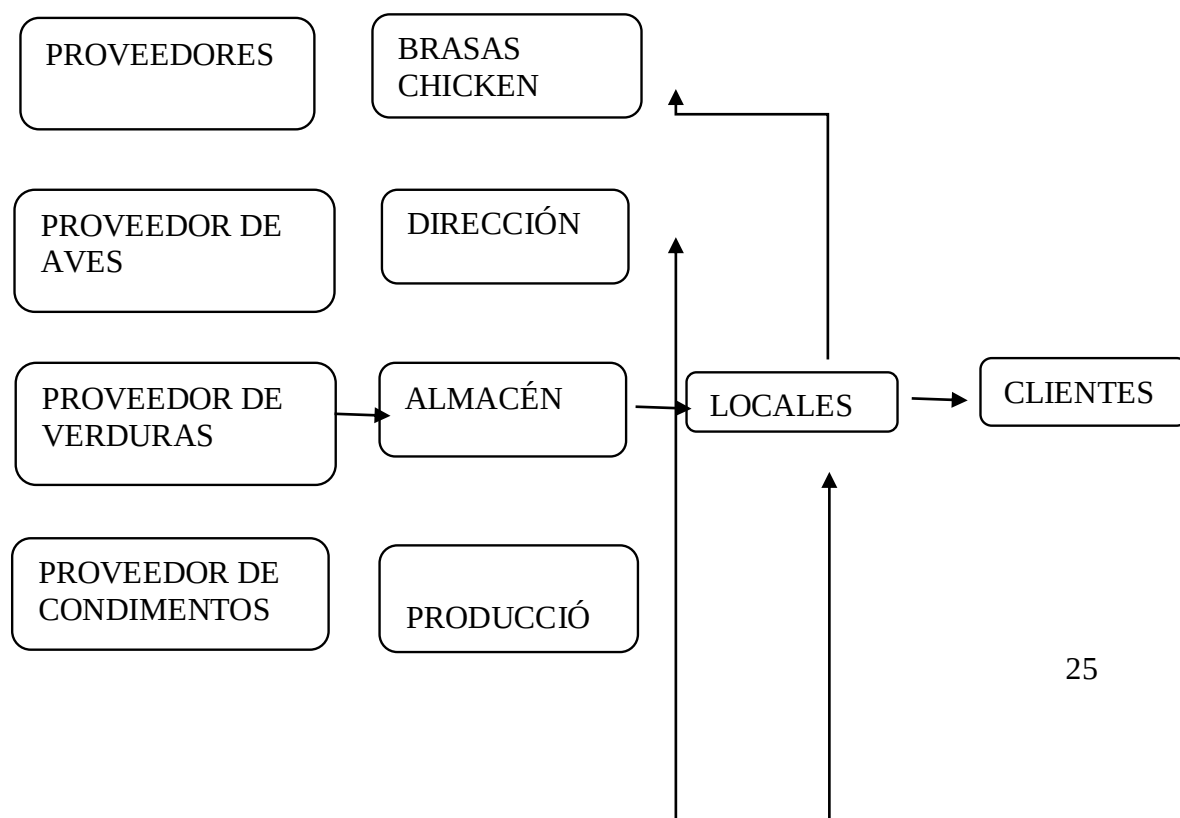
Chávez considera que se deben de empeñar todas las gestiones necesarias en satisfacer a los clientes finales, ver las formas de atenderlo con mayor rapidez, estableciendo jornadas y sumando esfuerzos encadenados para conseguir y ofrecer lo solicitado y demandado por los usuarios, además de informar oportunamente a los demás integrantes de la cadena los errores y aciertos en cada uno de los procesos. Recordando además que está de por medio el factor humano, es decir los trabajadores, cuya fuente de ingresos debe de ser cuidada a como dé lugar.

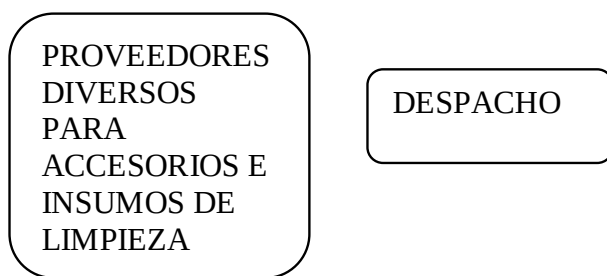
Por eso siempre es conveniente establecer relaciones sinérgicas, relacionando los factores tecnológicos, los empleados, los reglamentos, la información, las medidas y evaluaciones, los documentos de gestión y de política empresarial.

2.2.3. Alcances de la gestión en la cadena de suministros.

Para Chávez hay aspectos en los cuales hay que enfatizar constantemente, por su complejidad para gestionarlos, aquí se mostraran algunos.

FLUJOS DENTRO DE LA CADENA DE SUMINISTRO DEL NEGOCIO POLLERO BRASAS CHICKEN SRL





Intenciones o acciones.

Para Supply Chain Orientation, el área gerencial debe encargarse de gestionar adecuadamente y en ambas direcciones todo lo relacionado con la producción, con los aspectos financieros, la adecuada provisión y la óptima atención a los clientes. Esto es ya el campo del manejo estratégico dentro de la cadena de suministros que debe ser además de sistematizado, lo más tecnificado posible, tomando en cuenta su finalidad competitiva o de interrelación con otros grupos empresariales que gestionen similares productos.

Según Chávez, todos estas gestiones y esfuerzos son la síntesis y la razón de ser de la cadena de suministros, pero orientada hacia la cadena de abastecimientos, por su cercana relación con los encargados de la provisión y con los usuarios. Es ya una forma filosófica de llevar a cabo el manejo empresarial en los tiempos actuales.

2.2.4. La Cadena de Suministros y sus dimensiones

2.2.4.1 Estratégica

Manrique (2016) explica que:

En el plano estratégico es muy importante tomar medidas a largo plazo en el Perú solo se piensa en el corto plazo no se toman medidas a largo plazo razón por la cual se

deben plantearse formulas a largo plazo para eso cada organización debe tener su plan estratégico muy bien confeccionado y sobre todo actualizado.

En el caso de las cadenas de suministro estas no están exentas de esto, los negocios deben prever y contratar empresas logísticamente bien formadas y con la seguridad y seriedad que esto amerita.

2.2.4.2 Táctica

Flores (2017) indica que:

Pues nos indica que hay que tomar decisiones también importantes a corto plazo que son las que nos van a mantener en el día a día y de ser posible cambiar proveedores y buscar a los mejores con productos buenos frescos de primera calidad y sobre todo de bajos costos esto es importante para mantener un eficiente servicio logístico y brindar de esta manera un eficiente servicio.

2.2.4.3 Operativa

Manrique (2017) Son decisiones que se toman muy corto plazo, ya de manera ejecutiva en el mismo local o área de operaciones con la finalidad de optimizar el servicio aquí también juega un papel importante la creatividad del encargado para dar soluciones inmediatas ante la falta de un producto o ante la falta de algún accesorio que por algún motivo razón o circunstancia no hay en stock y hay presentarlo, por tal razón la iniciativa es muy importante para dar soluciones efectivas al cliente.

2.2.5. La Cadena de Suministros y sus principios

Chávez (2015) Elude principios de la GCS en base a los lineamientos presentados por los profesores J. La Londe y Hau Lee.

2.2.5.1 Conectividad

Debe haber conexión en los participantes de la cadena, mediante una estrategia planeada y una integración de la red (Chávez, 2012, p. 54)

2.2.5.2 Colaboración

Chávez (2015) Todos deben aportar para que la cadena de suministro funcione eficientemente.

2.2.5.3 Sincronización

Chávez (2015) La sincronización pues nos permite estar entrelazados de tal manera de conseguir el éxito que se busca con la cadena de suministros.

2.2.5.4 Leverage

Chávez (2015) un nivel de endeudamiento aprovechando oportunidades por los bajos precios.

2.2.5.5 Estabilidad

Chávez (2015) Nos da la tranquilidad para poder enlazarnos con los otros miembros de la cadena de suministro.

2.2.5.6 Agilidad

Chávez (2012) se entiende como la capacidad para responder a los cambios con rapidez y mucha flexibilidad.

2.2.5.7 Adaptabilidad

Chávez (2015) Capacidad de adoptarse rápidamente a los cambios que se presenten sobre la marcha a esto también se le conoce como la flexibilidad.

2.2.5.8 Alineamiento

Chávez (2015) Intercambio de datos conocimiento de responsabilidades deberes y derechos que se exigen y relación con otros. Cumplimiento de normas.

2.2.6 Enfoques de la Cadena de Suministros

2.2.6.1 Quick Response (QR)

El QR se define, cuando el, productor se enfatiza en dar y proveer de manera sostenible al cliente con eficiencia y rapidez y en la cantidad, calidad y tiempo preciso. Donde también impera la flexibilidad en los mercados para poder buscar el producto sustituto que busca mi cliente y no dejarlo sin su abastecimiento.

Estrategias y prácticas utilizadas por el QR

Chávez (2015) describe las estrategias empleadas por el QR, entre ellas:

Alinear las actividades en función a la demanda: Chávez (2015) Explica que todas las áreas de la empresa deben apuntar a la satisfacción de los clientes.

Enlazar la demanda y el abastecimiento: Chávez (2015)

Manifiesta que la empresa debe segmentar para poder ofertar y ofrecer el producto dirigido específicamente a ese segmento de gente, no olvidar el negocio en función de mi público objetivo.

Considerar la complejidad de la demanda: Chávez (2015)

Se debe entender que cada producto es diferente y solicitado por cada cliente de manera diferente pues hay que satisfacer esa demanda ser flexible para poder dar solución a las necesidades del cliente. Cada producto necesita diferentes formas de conservar de tratar y de manejar.

Configurar y asignar eficientemente los recursos: Chávez (2015)

En toda la cadena se deben utilizar eficientemente los recursos el trato debe ser sostenido de tal manera de que en todos los campos o niveles se tenga los recursos necesarios para poder trabajar.

Realizar un esfuerzo sistemático por reducir los tiempos. Chávez (2015)

El tiempo y la oportunidad son muy necesarios en el manejo logístico la puntualidad el manejo de tiempos ya que si el producto no llega en el tiempo deseado se pierde la oportunidad.

Utilizar y compartir información. Chávez (2015)

Las tecnologías de la comunicación son muy importantes para poder compartir información el buen uso y manejo hacen que este medio sea muy eficiente rápido y así se podrán dar soluciones integrales de manera eficiente en beneficio de la organización.

Establecer alianzas. Chávez (2015) Las alianzas estratégicas son muy importantes pues así estaremos más unidos y podremos dar solución a los problemas que se nos presenten no podemos estar aislados debemos estar todos unidos y ser colaboradores.

Así mismo Chávez (2015) describe las prácticas utilizadas del enfoque QR

Practica relacionada a la información

1. Conectar a los actores de la cadena mediante las TIC.
2. Conseguir la trazabilidad del producto desde el inicio de la cadena hasta el final.
3. Recabar información detallada de ventas.
4. Compartir la información acerca de los puntos de ventas y los clientes.
5. Crear e implementar formularios electrónicos de pedidos.
6. Utilizar órdenes de compras y facturas electrónicas
7. Compartir información sobre ventas e inventarios

Prácticas comerciales

1. Atender de preferencia pedidos de cantidad razonable a los largo del canal.
2. Implementar sistemas de información demográfica del consumidor.
3. Entregar respuestas diferenciales según la complejidad de la demanda.

Prácticas lógicas

1. Identificar los insumos, productos con sistemas de codificación apropiada

2. Realizar la reposición continua y automática
3. Realizar despachos listas para instalación.

Prácticas de producción

1. Implementar la producción modular.
2. Planificar de forma conjunta entre productores, proveedores y distribuidores nuevos productos.

2.2.6.2 Lean Enterprise (LE)

Lean Enterprise para los autores citado por Chávez (2015)

Grupo de empresas separadas legalmente pero unidas operacionalmente.

Involucra el rol de funciones y relaciones entre compañías a través de un cambio de las políticas para mejorar el flujo de creación de valor, es decir que los gerentes deben centrarse en el desempeño global de la cadena.

Estrategias y prácticas utilizadas por el Lean Enterprise

Chávez (2015) Estrategias utilizadas por LEAN ENTERPRISE

1. Just-in-time (JIT) fue desarrollado por Toyota compuesta por sus cuatro formas, la primera, un sistema de programación de la producción, segundo, un método para reducir los inventarios, tercero una manera para incrementar el throughput o rendimiento y cuarto la filosofía Kaizen o mejora continua.
2. Partnership o socios. Se trata de establecer alianzas estratégicas con proveedores claves para el desarrollo de tecnologías, nuevos productos y mejorar las sinergias en la cadena.
3. Desarrollo de redes de proveedores, legalmente separadas pero unidas operacionalmente según la experiencia del Japón con el Keiretsu.
4. Uso de normas y certificaciones de proveedores como las ISO

5. Ingeniería concurrente, es decir el diseño y desarrollo sincrónico de productos, procesos y actividades.
6. Fabricación modular.
7. Reducción de los tiempos
8. Equipos de trabajo multi funcionales para el desarrollo de nuevos productos
9. Reducción de tiempos y costos de producción
10. Reducción de productos en procesos y finales
11. Manufactura sincronizada

2.2.6.3 Efficient Consumer Response o respuesta eficiente al consumidor (ECR).

Según Chávez (2015) el ECR surgió debido a la crisis que vivió la industria retail de Estados Unidos, específicamente la industria de productos alimentarios, fue entonces en 1992 que Kuri Salmon Associates formó un equipo de trabajo entre productores y comercializadores para analizar la cadena de abastecimiento para mejorarla. Fue entonces que se denominó al ECR como

Un sistema para lograr la conformidad con las demandas de los consumidores, en el que los proveedores y distribuidores trabajan juntos para maximizar la satisfacción de los consumidores y minimizar costos (Chávez, 2012, p.75, 76).

Estrategias y prácticas utilizadas por el ECR

1. Introducir nuevos productos
2. Promocionar productos
3. Realizar Merchandising
4. Reponer productos.

Prácticas usadas en las estrategias

1. Gestión por categorías

- a. Formular estrategias orientadas a la cooperación entre distribuidores, brokers y retailers
- b. Entender los procesos del negocio y de los socios en la cadena, para alinear y mejorar la sinergia.
- c. Medir el desempeño de la categoría
- d. Usar tecnología de información para compartirla
- e. Aplicar costos ABC
- f. Restructurar la organización por categorías de productos.

2. Eficiente Merchandising

- a. Analizar la categoría de los productos para racionalizar el ingreso al surtido de productos.
- b. Ejecución de las mejorar planificadas

3. Eficiente promoción

- a. Planificar la promoción con una visión de corto plazo y comunicarlas a los distribuidores
- b. Trabajo conjunto de toda la cadena, durante y después de la promoción.

4. Eficiente introducción de nuevos productos

- a. Contempla evaluar y analizar el desempeño de los nuevos productos con información de ventas, stock, mermas y otras informaciones.
- b. Evaluar el tiempo y calidad del proceso de introducción de nuevos productos

5. Eficiente reposición

- a. Realizar cambios en la estructura organizacional para mejorar la eficiencia en la reposición
- b. Implementar técnicas de cambio de información de datos electrónicos

2.2.7 Modelos de gestión de la cadena de suministros

2.2.7.1 Modelo de Operaciones de la Cadena de Suministros o Supply Chain Operations Model (SCOR).

Chávez (2015) comenta que el modelo SCOR nació por iniciativa de la consultora Pittiglio Rabin Todd & McGrath en el centro de estudios de Advanced Manufacturing Research y el Consorcio Supply Chain Council en el año de 1996. El modelo SCOR trata de una serie de procesos y actividades todas estandarizadas con ciertos términos, buenas prácticas en la información, herramientas informáticas y proveedores, para ser aplicadas en los procesos y actividades seleccionadas para cada realidad lo que se denomina configurar la cadena.

En sí el modelo SCOR tiene, modelos estandarizados para los procesos y actividades, métricas para evaluar y medir el desempeño de los procesos, información para realizar benchmarking, las mejores prácticas de la industria, principales flujos de información, requerimientos de software.

Chávez (2015) indica que el modelo SCOR consta de cuatro niveles.

1. Nivel 1: Macro procesos
2. Nivel 2: Procesos
3. Nivel 3: Actividades
4. Nivel 4: Tareas específicas

Nivel 1: Macro procesos

Chávez (2015) Estrategias para:

- La planificación,
- El abastecimiento,
- La producción y
- La distribución de sus productos.

Para ello se hace uso de cinco macro procesos denominados:

- Plan (planificar), Source (obtener bienes y servicios),
- Make (producir o transformar),
- Delivery (entregar) y
- Return (gestionar devoluciones),
- Se agrega actividades habilitadoras (enablers) (Chávez, 2015, p.89)

Dentro de estos cinco procesos se incluyen actividades como:

Plan: actividades de demanda y el abastecimiento de manera completada, sincronizada y simultánea.

Source (obtener bienes y servicios): Actividades de compras para toda la empresa en forma general para obtener materias primas y componentes.

Make (producir): Actividades de fabricación y ensamblaje.

Delivery (Entregar): Actividades de pedidos, transporte y entrega.

Return (gestionar las devoluciones): Actividades de gestión de devoluciones en simultáneo al Source y Delivery.

Nivel 2: Procesos

Chávez (2015) Las empresas deben configurar su estrategia de operaciones en una secuencia de procesos y actividades que elijan para su cadena de suministros para ello el modelo dispone de proceso estandarizados.

Plan:

1. Planificar la estrategia de la Cadena de Suministros.
2. Planificar la estrategia de Source.
3. Planificar la estrategia de Make.
4. Planificar la estrategia Delibery.

5. Planificar las devoluciones.

Source:

1. Abastecer materiales o componentes del stock.
2. Abastecer materiales o componentes especiales de pedido.
3. Abastecer con materiales o componentes diseñados por el proveedor.

Make:

1. Fabricar productos para stock.
2. Fabricar productos para contra pedidos es decir productos personalizados conforme las especificaciones del cliente
3. Fabricar productos contra pedido que requieran diseño de ingeniería.

Delivery:

1. Distribuir productos.
2. Distribuir productos fabricados a solicitud.
3. Distribuir productos diseñados por los ingenieros.

Return:

1. Gestionar devoluciones del Source
2. Gestionar devoluciones relacionadas con Delivey.

Enable:

1. Gestionar actividades habilitadoras.

Nivel 3: actividades

Chávez (2015) El modelo proporciona tres actividades.

- Las entregas de material
- Recibir y verificar el material.
- Transferir el material.

Nivel 4: Tareas específicas

Chávez (2015) Indica que cada asunto tiene sus actividades específicas que son diferentes con las otras por no estar estandarizadas.

Indica también que para modelar la cadena bajo en el enfoque (Supply Chain Operations Reference (SCOR) se debe realizar benchmarking es decir ver y aplicar las mejores prácticas en la competencia para cerrar así las probables brechas que se presenten

2.2.8 Competitividad sistemática

Definición

La competitividad sistema es el producto de una interacción dinámica entre cuatro niveles económicos y sociales de un sistema nacional que son los siguientes:

- Esser, Hillebrand, Messner y Meyer-Stamer (1994) el nivel micro que corresponde a las empresas que buscan simultáneamente eficiencia, calidad, flexibilidad y rapidez de reacción.
- Esser, et al (1994) el nivel meso corresponde al estado y los actores sociales, que desarrollan políticas de apoyo específico, fomentan la formación de estructuras y articulan los procesos de aprendizaje en la sociedad.
- Esser, et al (1994) el nivel macro ejerce presiones sobre las empresas mediante exigencias de desempeño.
- Esser, et al (1994) el nivel meta que se estructura con sólidos patrones básicos de organización jurídica, política y económica, capacidad social de organización e integración .Para el caso de la investigación se tomará en cuenta el nivel micro de la teoría de la competitividad sistemática, ya que se adapta a la realidad de la empresa a investigar.

La teoría de la competitividad sistemática es planteada por Esser, Hillebrand, Messner y Meyer-Stamer en 1994.

2.2.8.1 Niveles de la competitividad

Nivel meta

Esser, Hillebrand, Messner y Meyer-Stamer en 1994.

Los países deben buscar:

- La integración social
- Reformas económicas
- Proyectos de transformación social
- Mejorar la capacidad de aprendizaje.
- Mejorar la formación de las diferentes estructuras sociales

Nivel macro

Esser, Hillebrand, Messner y Meyer-Stamer (1994) indican que en el nivel macro:

Mantener la estabilización macroeconómica.-

Buscar mercados eficientes tanto de bienes y capitales para afrontar las crisis ya que éstas afectan la operatividad de los mercados.

Se debe asegurar el equilibrio económico interno, asegurar el equilibrio del comercio exterior.

Nivel micro

Esser, Hillebrand, Messner y Meyer-Stamer (1994), explica que la globalización, proliferación de la competencia, acortamiento de los ciclos de producción, innovaciones radicales, inducen a las empresas a exigirse.

En tres aspectos:

- **Organización de la producción:** Esser et al (1994) implica en acortar los tiempos de producción, para responder eficazmente los requerimientos del cliente, de esa manera se reducen inventarios y costos de capital. Como por

ejemplo implementar los sistemas de transferencia por celdas de fabricación flexible.

- **Organización del desarrollo del producto:** Implica fabricar productos con mayor eficiencia, comercializarlos con más facilidad, acortar los tiempos de desarrollo de manera que Esser et al (2014) plantean adoptar un enfoque como la ingeniería concurrente que permite el diseño y desarrollo simultaneo de productos, proceso y actividades.
- **Organización y relaciones de suministro:** Esser et al (1994) Implica la reorganización del suministro introduciendo sistemas articulados Just in time.

Nivel meso

Esser et al (1994) el rol del estado se expresa a través de:

- Las políticas que articulen y promuevan el desarrollo de la innovación,
- La formación de redes de colaboración inter empresarial,
- El desarrollo del capital humano y
- La infraestructura tecnológica es decir promover el desarrollo de las determinantes claves de la competitividad internacional

2.2.8.2 Factores de la competitividad

Los factores de la Competitividad son:

Capacidad de gestión

Castillo (2014) La gestión comprende concretar políticas mediante el uso de:

- Estrategias,
- Tácticas,
- Procesos,
- Técnicas y
- Prácticas,

Para administrar y otorgar servicios para el logro de los objetivos:

- Proveer información para la toma de decisiones y
- Realizar el control respectivo de los ingresos, existencias.,

Por eso se dice que la gestión contempla la Planeación, Organización y Control.

Estrategias empresariales

La estrategia de una compañía consiste en:

- Las medidas competitivas y
- Los planteamientos comerciales

La estrategia tiene que ver con competir de manera diferente, hacer lo que los competidores no pueden hacer para atraer clientes y genere una ventaja competitiva con mayor eficiencia y eficacia.

Gestión de la innovación

La Gestión de la innovación involucra:

- El proceso de organizar y dirigir los recursos de la organización con el propósito de incrementar la creación de nuevos conocimientos, que desarrollen nuevos productos, procesos y servicios o
- También mejorar las que existen, de modo que ese conocimiento se transfiera a otras áreas.

La innovación implica definir un modelo de gestión estratégica donde se establecerá:

- Objetivos,
- Faces y
- Actividades a seguir con los respectivos recursos que requieren y los indicadores para la evaluación.

Mejores prácticas en el ciclo producción (desarrollo, producción y comercialización)

Esser et al (2014) manifestó que:

- Consiste en acortar los tiempos de producción.
- Para responder con eficacia y prontitud los pedidos de los clientes.
- También implica el desarrollo, producción y comercialización simultáneamente.

Logística empresarial

La logística empresarial busca:

- Que los clientes puedan tener sus productos en un tiempo correcto,
- De modo que se cumplan sus perspectivas y solicitudes requeridas a un costo reducido,

Se requiere pues de una logística eficiente que se encargue de la planeación, control de los procesos, operaciones y actividades del producto, desde su almacén, su traslado, entrega y consumo final del producto.

Interacción de proveedores y productores

Likert y Choi (2015) Manifiestan que la cooperación y comprensión de como los proveedores trabajan y compartir conocimientos para que toda la cadena mejore, además se debe promover o estimular la competencia sana eficiente y productiva entre proveedores. La competencia genera desarrollo y es muy importante para mejorar todo nuestro trabajo.

Planeación Estratégica

Ibarra et al (2017) Se refiere a la formulación de Planes, objetivos y metas en un determinado plazo utilizando formatos ya preestablecidos en los Planes Estratégicos.

Producción y operaciones

Ibarra et al (2017) Producción, uso de nuevas herramientas, certificaciones, flexibilidad en sus procesos, planeamiento de su cadena de suministro.

Aseguramiento de la calidad

Ibarra et al (2017) Implementación de estándares y normas de calidad, programas de contingencia. Ya que según los estudios indican que aquellas empresas con estándares y certificaciones de calidad en sus procesos, presentan mayores niveles de competitividad.

Comercialización o Marketing

Ibarra et al (2017) Consiste en lo siguientes parámetros:

- El análisis y formulación de políticas de ventas,
- Canales de distribución y comercialización,
- Formas de pago, estudios y estrategias de mercadeo.

Finanzas

Ibarra et al (2017) Planeación financiera apalancamiento con Bancos, Créditos etc. etc.

Recursos humanos

Ibarra et al (2017) Comprende los siguientes pasos:

- La selección,
- Contratación,
- Capacitación y
- Adestramiento,
- Rotación,
- Clima laboral,
- Compensaciones,
- Seguridad laboral.

Gestión ambiental

Ibarra et al (2017) El uso de normas ambientales y la responsabilidad social, crear políticas del manejo o reciclaje de los desechos, en otras acciones que contribuya a mejorar la responsabilidad con el medio ambiente.

Sistemas de Información

Ibarra et al (2017) Aplicar sistemas de:

Comunicación e información modernas y efectivas.

2.2.9 Marco Histórico

Origen de la Cadena de Suministros

El término “Cadena de Suministro” también conocido como “Cadena de Abasto” (del inglés: Supply Chain) entró al dominio público cuando Keith Oliver, un consultor en Booz Allen Hamilton, lo uso en una entrevista para el Financial Times en 1982. Tomó tiempo para afianzarse y quedarse en el léxico de negocios, pero a mediados de los 1990’s empezaron a aparecer una gran cantidad de publicaciones sobre el tema y se convirtió en un término regular en los nombres de los puestos de algunos funcionarios.

David Blanchard define a la cadena de suministro como: La secuencia de eventos que cubren el ciclo de vida entero de un producto o servicio desde que es concebido hasta que es consumido.

La “Cadena de Suministro” no está limitada a empresas manufactureras, sino que se ha ampliado para incluir tanto “productos tangibles” como “servicios intangibles” que llegan al consumidor que requieren a su vez insumos de productos y servicios

El Council of Supply Chain Management Professionals (CSCMP) define “Cadena de Suministro” como:

1. La Cadena de Suministro eslabona a muchas compañías, iniciando con materias primas no procesadas y terminando con el consumidor final utilizando los productos terminados.

2. Todos los proveedores de bienes y servicios y todos los clientes están eslabonados por la demanda de los consumidores de productos terminados al igual que los intercambios materiales e informáticos en el proceso logístico, desde la adquisición de materias primas hasta la entrega de productos terminados al usuario final.

Internamente, en una empresa manufacturera, la Cadena de Abasto conecta a toda la Organización pero en especial las funciones comerciales (Mercadotecnia, Ventas, Servicio al Cliente) de abasto de insumos para la producción (Abastecimiento), productivas (Control de Producción, Manufactura) y de almacenaje y distribución de productos terminados (Distribución), con el objetivo de alinear las operaciones internas hacia el servicio al cliente, la reducción de tiempos de ciclo y la minimización del capital necesario para operar. La Cadena de Suministro al igual que todas las actividades de la Organización acepta la existencia de Filosofías innovadoras y las incorpora a su quehacer, por lo que es fácil encontrar términos fortalecidos por las mismas como lo es “Lean Supply Chain Management” o “Lean six Sigma Logistics”.

Marco conceptual o definición de términos.

Cadena de Suministros: Es un proceso que consiste en el abastecimiento constante y permanente de insumos a una organización empresarial.

Competitividad: Es la capacidad de competir. En el ámbito de la economía, la competitividad se refiere a la capacidad que tiene una persona, empresa o país para obtener rentabilidad en el mercado frente a sus otros competidores

Almacén: sirve para depositar o guardar gran cantidad de artículos, productos o mercancías para su posterior venta, uso o distribución.

Proveedor: Que se dedica a proveer o abastecer de productos necesarios a una persona o empresa.

Producto perecible: Son aquellos que deben ser preservados en frío, con el fin de retrasar la actividad microbiana, que los deteriora en muy poco tiempo.

Cámara de frío: Un frigorífico o **cámara** frigorífica es una instalación industrial estatal o privada en la cual se almacenan carnes o vegetales para su posterior comercialización. El producto agrícola (frutas y hortalizas) es en su gran mayoría perecedero

Conectividad: Relación estrecha entre los miembros de una organización que profesan un objetivo común.

Colaboración: Acciones voluntarias que se realizan en pro de una organización con la finalidad de sacarla adelante.

Sincronización: Relación coherente y coordinada entre los miembros de una organización.

Leverage: Endeudamiento voluntario otorgando patrimonio de la organización en las ocasiones optimas con los proveedores.

Estabilidad: Capacidad para estar tranquilo porque el éxito de la empresa está por buen camino y hay muy buenas opciones futuras.

Agilidad: Rapidez con la que se actúa a nivel empresarial y este genera éxitos en la organización. Se vive un mundo muy rápido en la actualidad.

Adaptabilidad: Capacidad de adaptarse muy rápido a los diferentes cambios organizacionales se necesita de mucha flexibilidad.

Alineamiento: Facilidad para compartir información moderna y compartirla con los demás.

Plan: Actividades para ser llevadas a corto mediano o largo plazo en una organización.

Bienes.: Materiales que se usan en la organización para su beneficio y crecimiento.

Servicios: Acciones que se realizan utilizando los bienes de la organización para generar valor y atender a los clientes.

Valor: Satisfacción que se genera por una buena atención al cliente representada por dinero por acciones de agradecimiento por parte del cliente.

Cliente: Persona o empresa a la cual debemos atender de la mejor manera para que nos recomiende e incentive a seguir cada día mejor, sin clientes no existirían las empresas u organizaciones empresariales.

2.3 Hipótesis

2.3.1 General

H G La cadena de suministros influye en la competitividad en la Pollería Brasas Chicken S.R.L, Chiclayo, 2019.

H O. La cadena de suministros NO influye en la competitividad en la Pollería Brasas Chicken S.R.L, Chiclayo, 2019.

2.3.2 Específicas

1.- La Cadena de Suministros influye en el tiempo en la Pollería Brasas Chicken S.R.L., Chiclayo, 2019.

2.- La Cadena de Suministros influye en el costo en la Pollería Brasas Chicken S.R.L., Chiclayo, 2019.

3.- La Cadena de Suministros influye en la calidad en la Pollería Brasas Chicken S.R.L., Chiclayo, 2019.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Identificación de las variables

2.4.1.1 Independiente

Cadena de Suministro

2.4.1.2 Dependiente

Competitividad

2.5 Definición de las variables

2.5.1 Conceptual

Independiente:

Una cadena de suministro es el conjunto de actividades, instalaciones y medios de distribución necesarios para llevar a cabo el proceso de venta de un producto en su totalidad.

Dependiente:

La competitividad se define como la capacidad de generar la mayor satisfacción de los consumidores fijando un precio o la capacidad de poder ofrecer un menor precio fijado una cierta calidad.

2.5.2 Operacional

Independiente: Cadena de Suministro

Prácticas diarias en tomar decisiones financieras en beneficio de una persona o una Empresa.

Dependiente: Competitividad

Documento que nos garantiza y nos sirve como dinero para hacer compras y que los pagos sean a futuro con tasas de interés.

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	INDICES	ESCALA DE MEDICION	INSTRUMENTOS
V1 VARIABLE INDEPENDENTE Cadena de Suministro	Una cadena de suministro es el conjunto de actividades, instalaciones y medios de distribución necesarios para llevar a cabo el proceso de venta de un producto en su totalidad.	Practicas diarias en tomar decisiones financieras en beneficio de una persona o una Empresa.	Estratégica Táctica Operativa	Servicio Actividades Velocidad	Atención Promociones Tiempo	De acuerdo a Cuestionario	Encuesta
V2 VARIABLE DEPENDIENTE Competitividad	La competitividad se define como la capacidad de generar la mayor satisfacción de los consumidores fijando un precio o la capacidad de poder ofrecer un menor precio fijado una cierta calidad.	Documento que nos garantiza y nos sirve como dinero para hacer compras y que los pagos sean a futuro con tasas de interés	Estratégica Operativa Calidad	Capacitación Costos Productos	Conocimiento Precios Frescos	De acuerdo a Cuestionario	Encuesta

2.6 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

2.7 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
General ¿De qué manera la cadena de suministros influye en la competitividad en la Pollería Brasas Chicken SRL, Chiclayo, 2019?	General Analizar de qué manera la cadena de suministros influye en la competitividad en la Pollería Brasas Chicken SRL, Chiclayo, 2019.	General: La cadena de suministros influye en la competitividad en la Pollería Brasas Chicken S.R.L, Chiclayo, 2019.	Tipo de Investigación El tipo de investigación que se adapta al presente trabajo es el <u>Explicativa - Correlacional</u> Enfoque de investigación El enfoque de investigación es <u>Cuantitativa.</u> Diseño de la investigación Para el presente trabajo de investigación de acuerdo a su naturaleza corresponde al diseño <u>No experimental</u> Técnica Se aplicará la técnica de encuesta Muestra :30 Población Personal administrativo y colaboradores de la Pollería Brasas Chicken.
Específicos 1.- ¿De qué manera la Cadena de Suministros influye en el tiempo en la Pollería Brasas Chicken S.R.L., Chiclayo, 2019? 2.- ¿De qué manera la Cadena de Suministros influye en el costo en la Pollería Brasas Chicken SRL?, ¿Chiclayo, 2019? 3.- ¿De qué manera la Cadena de Suministros influye en la calidad en la Pollería Brasas Chicken SRL., Chiclayo, 2019?	Específicos 1.- Determinar de qué manera la Cadena de Suministros influye en el tiempo en la Pollería Brasas Chicken S.R.L., Chiclayo, 2019. 2.- Identificar de qué manera la Cadena de Suministros influye en el costo en la Pollería Brasas Chicken S.R.L., Chiclayo, 2019. 3.- Observar de qué manera la Cadena de Suministros influye en la calidad en la Pollería Brasas Chicken S.R.L., Chiclayo, 2019.	Específicas 1.- La Cadena de Suministros influye en el tiempo en la Pollería Brasas Chicken S.R.L., Chiclayo, 2019. 2.- La Cadena de Suministros influye en el costo en la Pollería Brasas Chicken S.R.L., Chiclayo, 2019. 3.- La Cadena de Suministros influye en la calidad en la Pollería Brasas Chicken S.R.L., Chiclayo, 2019	

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación

Explicativa - Correlacional

Según Piscoya (1997) define la investigación Explicativa, aquella que se realiza sobre hechos concretos y específicos, de carácter netamente utilitarios, para lo cual se vale de conocimiento teórico que hagan posible explicar estos fenómenos, los resultados de este tipo de investigación permiten al hombre conocer y dominar los fenómenos que lo circundan.

Según la clasificación de Sánchez (1998), está enmarcado dentro de la investigación aplicada y del tipo explicativo, ya que se ha buscado establecer la influencia o relación entre las variables de investigación en la realidad concreta del universo.

La investigación básica o pura es la que se realiza con el propósito de acrecentar los conocimientos teóricos para el progreso de una determinada ciencia, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue propósitos teóricos en el sentido de aumentar el acervo de conocimientos de una determinada teoría.

(Ander-Egg 2011)

3.2 Diseño de investigación/ contrastación de la hipótesis

No experimental de enfoque Cuantitativo.

El estudio responde a un diseño no experimental porque estos estudios se realizan sin la manipulación de variables y sólo se observaron los fenómenos en su ambiente natural, para luego analizarlos; esto implica la recolección de datos en un momento determinado y en un tiempo único. (Kerlinger, 1983).

Cuadro 1

MUESTRA	MEDICIÓN DE LA VARIABLE	RESULTADO (Impacto)	RELACIÓN
M_1	$V_1 (x)$	r_1	R
M_2	$V_2 (y)$	r_2	

Dónde:

M_1, M_2 : Muestras representativas de las variables V_1 y V_2 .

x, y : Medición de la variable a través de sus indicadores.

r_1, r_2 : Resultados de la medición de cada variable.

R : Nivel de relación o impacto entre las variables

3.3 Población y Muestra

3.3.1 Población:

La población es finita y trabajaremos con el integro de la Pollería Brasas

Chicken SRL. (30 Personas)

Población de estudio de la Pollería Brasas Chicken S.R.L

PERSONAL
ADMINISTRATIVO

Cuadro 2

Administrativos de Oficina	10
Operativos de las pollerías	20
TOTAL	30

Población de estudio que compone la Pollería Brasas chicken S.R.L. a noviembre del 2019

Fuente: Nómina de trabajadores de la Pollería brasas Chicken S.R.L

Recordando a Levin & Rubin (1996). “Una población es un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones”.

En ese mismo contexto Arias (1999) señala que la población “es el conjunto de elementos con características comunes que son objetos de análisis y para los cuales serán válidas las conclusiones de la investigación” (p. 98)

Según Pulpon (2006): “Es el conjunto de individuos que tienen ciertas características para estudiar, si se conoce el número de individuos, se habla de población finita y cuando no se conoce su número, se habla de población infinita”

El diccionario de la Real Academia Española (RAE) define la población, en su representación sociológica, como conjunto de los individuos o cosas sometido a una evaluación estadística mediante muestreo. En cualquier investigación, el primer problema que aparece, relacionado con este punto, es la frecuente imposibilidad de recoger datos de todos los sujetos o elementos que interesen a la misma

Latorre, Rincón y Arnal, (2003) expresan: tradicionalmente la población es el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, eventos, etc.) en los que se desea estudiar el fenómeno. Éstos deben reunir las características de lo que es objeto de estudio. El individuo, en esta acepción, hace referencia a cada uno de los elementos de los que se obtiene la información. Los individuos pueden ser personas, objetos o acontecimientos.

3.3.2 Muestra:

Balestrini (1997), nos define a la muestra: “es obtenida con el fin de investigar, a partir del conocimiento de sus características particulares, las propiedades de una población” (p. 138)

3.4 Materiales técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Las técnicas de recolección de datos, son definidos por Tamayo (1999), como la expresión operativa del diseño de investigación y que especifica concretamente como se hizo la investigación.

Así mismo Bizquera (1990), define las técnicas como aquellos medios técnicos que se utiliza para registrar observaciones y facilitar el tratamiento de las mismas (p.28)

Instrumento

Para Sabino (2000), son los recursos de que puede valerse el investigador para acercarse a los problemas y fenómenos, y extraer de ellos la información: formularios de papel, aparatos mecánicos y electrónicos que se utilizan para recoger datos o información, sobre un problema o fenómeno determinado. Cuestionario, termómetro, escalas, escosonogramas.

3.5 Validación y confiabilidad de los instrumentos

La validación de contenido se realizará aplicando juicio de 03 expertos, especialistas en diversas materias. Quienes emitirán opinión respecto de los instrumentos citados líneas arriba.

Los expertos –usando una matriz- evaluarán la pertinencia y relación entre indicadores, dimensiones, variables y objetivos de la investigación. Asimismo evaluaran 10 criterios: claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, pertinencia y metodología, sistematizados en una matriz, con escala para evaluación.

1.6 Métodos y procedimientos para la recolección de datos

1.-Método inductivo: Partimos de lo particular para llegar a lo General.

El procedimiento se inicia con un análisis individual de los hechos y se formulan conclusiones generales que postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría. (Bernal, C. 2010, p. 59).

2.-Método analítico-sintético: Estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual (análisis), y luego se integran esas partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis). (Bernal, C. 2010, p. 60).

3.-El método analítico: Es desmembrar todo en partes para analizar y estudiar los componentes del todo. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. El análisis va de lo concreto a lo abstracto. Mantiene el recurso de la abstracción por el cual pueden separarse las partes (aislarse) del todo así como sus relaciones básicas que interesan para su estudio intensivo (una hipótesis no es un producto material, pero expresa relaciones entre fenómenos materiales; luego, es un concreto de pensamiento).

4.-Método estadístico. Este método consiste en la presentación, procesamiento y análisis de la información de ambas variables, haciendo uso de la estadística descriptiva, básicamente haciendo uso de cuadros, tablas y gráficos. Los datos serán recogidos de la encuesta a aplicar a la muestra seleccionada y se hará de forma aleatoria a los 30 Trabajadores de la Pollería Brasa Chicken Chiclayo 2019.

Posteriormente se recolectará los datos en formato para contar con una base datos que será procesada estadísticamente obteniendo los resultados planteados, para cuyo efecto se utilizará Excel Microsoft, para construcción de tablas descriptivas de datos y porcentajes, así como gráficos, expresados formas metodológicas explicativas.

3.7 Análisis estadístico de los datos.

Para el Análisis estadístico Utilizaremos las estadística Inferencial y descriptiva.

El análisis estadístico de las encuestas se ha trabajado en programa Excel, programa que me ha facilitado procesar las 40 encuestas, organizándolas en tablas y gráficos,

	NIVEL DE CALIFICACIÓN	POBLACIÓN	%
1	si	5	17%
2	a veces	20	66%
3	no	5	17%
Aplicado febrero del 2020		30	100%

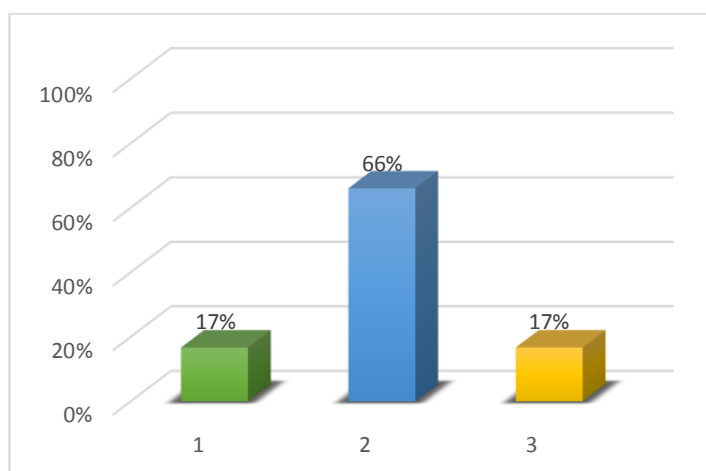
los cuales se han presentado en este informe con su interpretación correspondiente, así mismo los datos porcentuales han sido utilizados para la discusión de resultados.

CAPITULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

1.- ¿Asisten con puntualidad el personal de trabajadores de la Pollería Brasas Chicken SRL?

Tabla 1

Figura 1



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

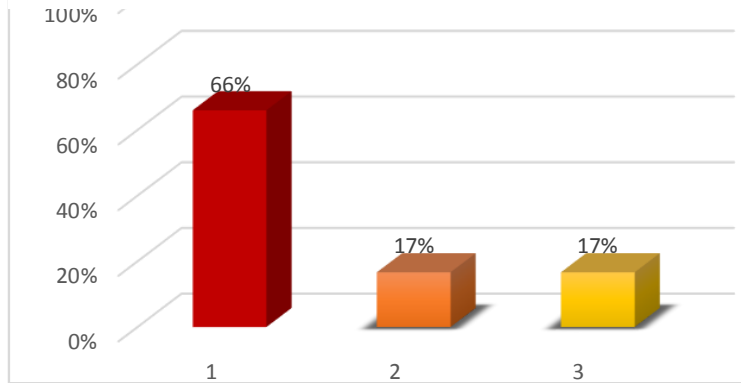
Si se asiste con puntualidad un 20% manifestó esto pero todos llegan con una tardanza muy pequeña como 3 minutos hasta 5 minutos que son contempladas por la administración.

	NIVEL DE CALIFICACIÓN	POBLACIÓN	%
1	si	20	66%
2	a veces	5	17%
3	no	5	17%
Aplicado febrero del 2020		30	100%

2.- Los insumos para la preparación del Pollo llegan a tiempo a la Pollería Brasas Chicken S.R.L?

Tabla 2

Figura 2



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

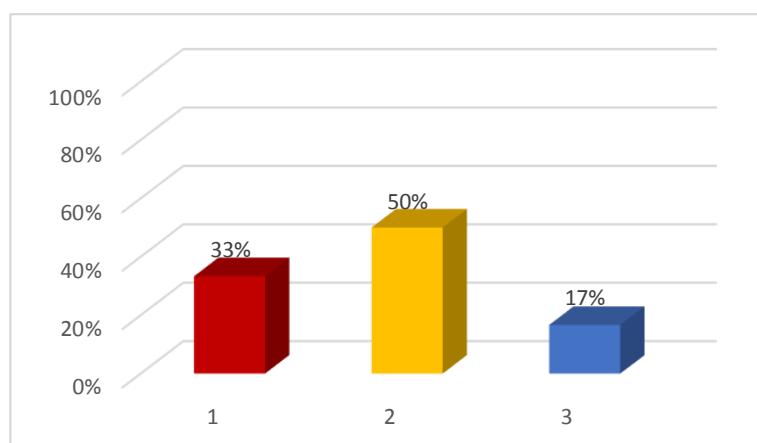
En este caso si los, insumos llegan a tiempo por ser muy necesarios para preparar el pollo y este se encuentre muy bien macerado para no perder la calidad en el sabor del Pollo a la brasa.

3.-Los insumos son baratos para preparar el pollo a la brasa en la Pollería Brazas Chicken SRL?

Tabla 3

	NIVEL DE CALIFICACIÓN	POBLACIÓN	%
1	sí	10	33%
2	a veces	15	50%
3	no	5	17%
Aplicado febrero del 2020		30	100%

Figura 3



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

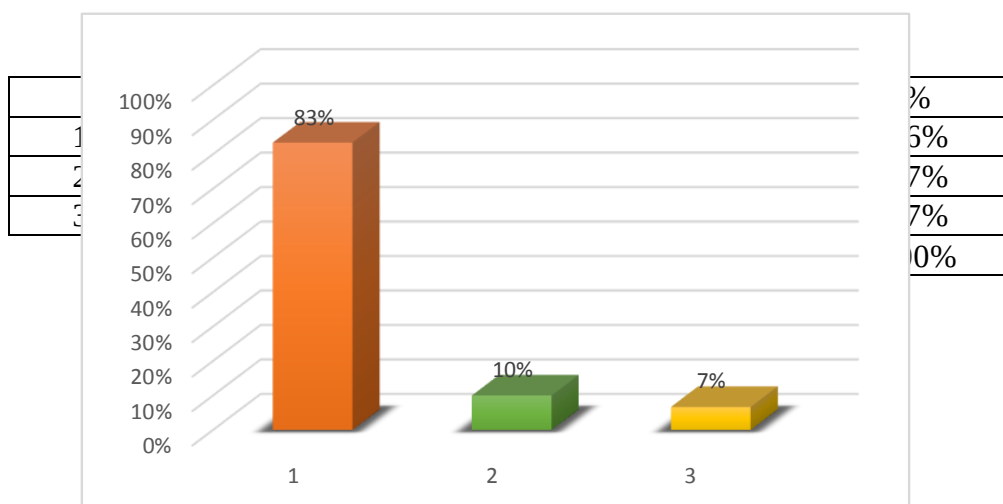
Los insumos son relativamente baratos, aunque por temporadas suben debido a la escasez de estos pero siempre se encuentran en el mercado local.

4.- ¿Los insumos son de calidad para preparar el pollo en la Pollería Brasas Chicken SRL?

Tabla 4

	NIVEL DE CALIFICACIÓN	POBLACIÓN	%
1	si	25	83%
2	a veces	3	10%
3	no	2	7%
Aplicado febrero del 2020		30	100%

Figura 4



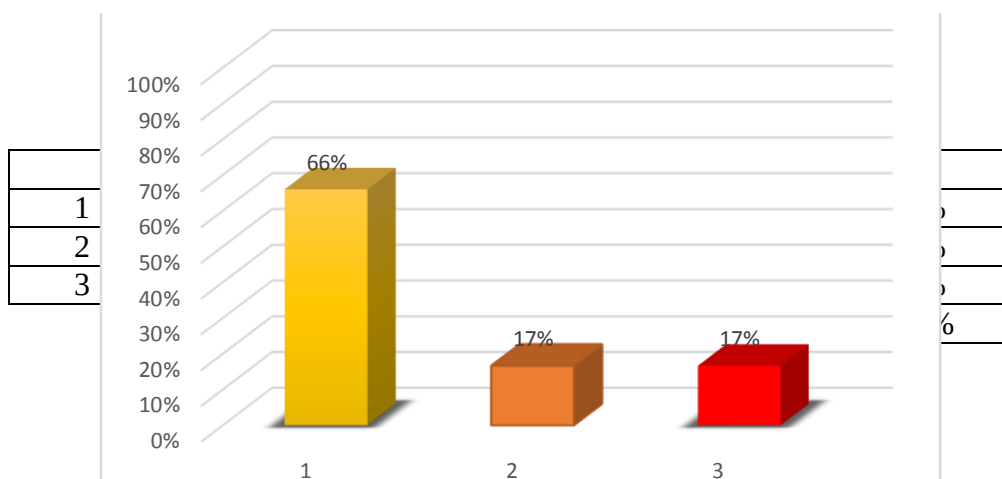
INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los insumos si son de calidad para esto se tiene especial cuidado y los productos son frescos y muy bien escogidos hay una buena calidad en los insumos para la maceración del Pollo.

5.- ¿Asegura la mejora continua del proceso de aprovisionamiento, basado en los principios de responsabilidad en la Pollería Brasas Chicken SRL?

Tabla 5

Figura 5



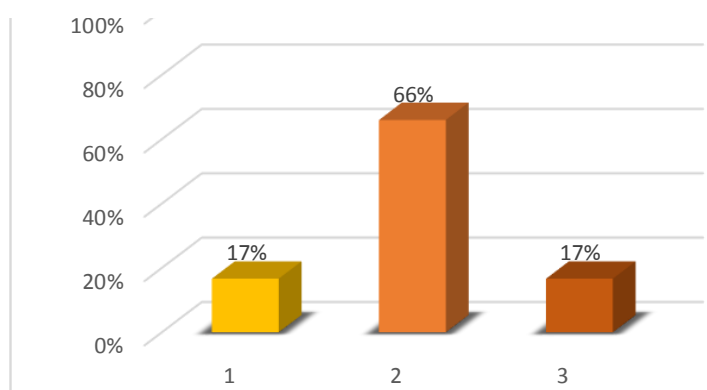
INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Siempre se persigue la mejora continua en todo momento es el gran reto que se tiene en La Pollería toda vez que esto nos permite crecer así como también fidelizar nuestros clientes para seguir creciendo en el mercado no solo local sino provincial.

6.- Estimula la demanda de productos en la Pollería Brasas Chicken SRL?

Tabla 6

Figura 6



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

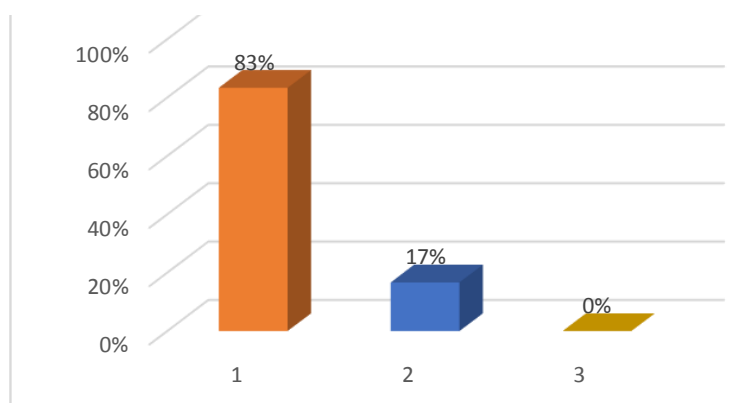
Si se estimula la demanda con un bien producto y con ofertas y promociones de tal manera de que nuestra demanda suba en beneficio de nuestra empresa.

7.-Establece un único procedimiento de compras para el área encargada y así pueda ir optimizando los impactos derivados de sus decisiones de compra en la Pollería Brasas Chicken SRL?

Tabla 7

	NIVEL DE CALIFICACIÓN	POBLACIÓN	%
1	sí	25	83%
2	a veces	5	17%
3	no	0	0%
Aplicado febrero del 2020		30	100%

Figura 7



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

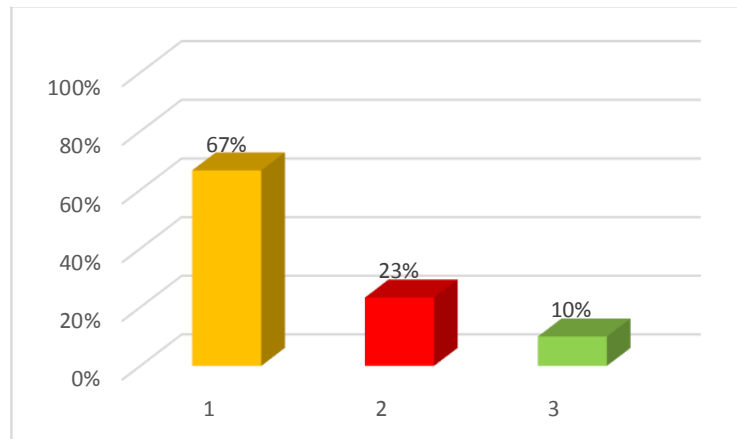
Si tenemos un procedimiento para la adquisición de nuestros productos y todos con facturas o documentos probatorios para evitar suspicacias y que nos puedan subir precios sin merecerlo. Y si no se llevan estos procedimientos con autorización se hacen otros, pero todo bien documentado.

8.-Proporciona información completa, precisa y transparente en su proceso de aprovisionamiento en la Pollería Brasas Chicken SRL?

Tabla 8

	NIVEL DE CALIFICACIÓN	POBLACIÓN	%
1	Sí	20	67%
2	a veces	7	23%
3	no	3	10%
Aplicado febrero del 2020		30	100%

Figura 8



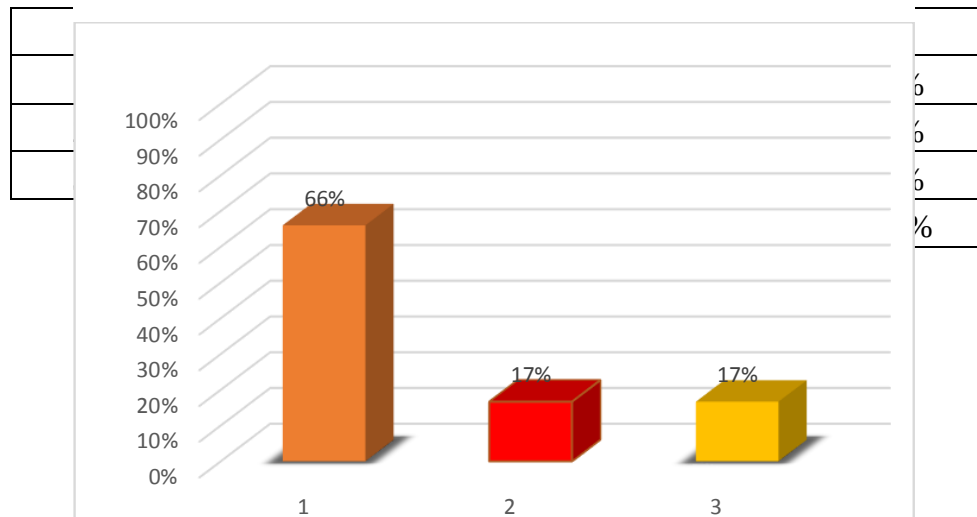
INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Si siempre se traduce en información completa hay mucho control al respecto por parte de supervisores y controladores.

9.-Vela por el cumplimiento de los requisitos legales aplicables en materia de derechos humanos, laborales y ambientales por parte de todos los intervinientes, así como su involucración en los esfuerzos dirigidos a prevenir la corrupción en la Pollería Brasas Chicken S.R.L?

Tabla 9

Figura 9



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

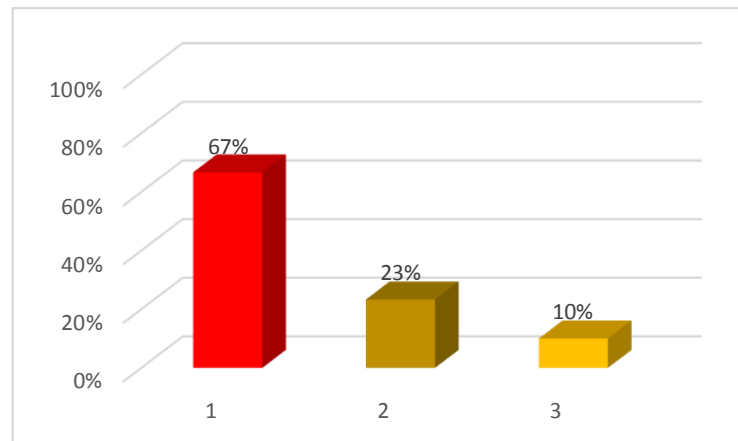
Esta es una empresa que constantemente es supervisada por los órganos de control externo por lo que todos nuestros documentos tienen que estar al día y más que nada los documentos de carácter social para cada trabajador, así como sus pagos al día.

10.- ¿Asegura que la selección y contratación de proveedores se ajusta a la normativa interna existente en cada momento y, en especial, a los valores de la cultura corporativa, al estilo de gestión en la Pollería Brasas Chicken SRL?

Tabla 10

	NIVEL DE CALIFICACIÓN	POBLACIÓN	%
1	Sí	20	67%
2	a veces	7	23%
3	No	3	10%
Aplicado febrero del 2020		30	100%

Figura 10



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

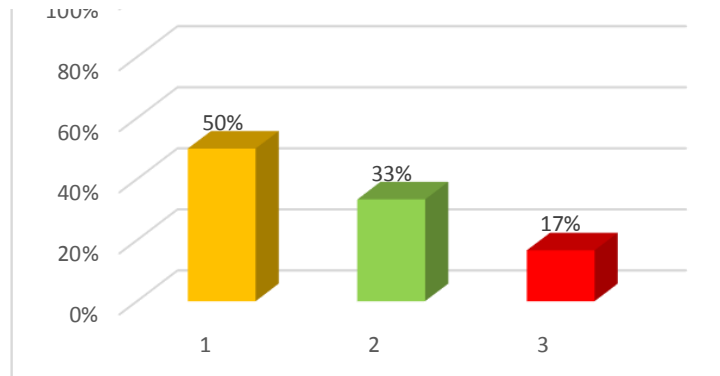
Si la contratación de los proveedores se da de acuerdo a la calidad de productos que ofrecen y a la puntualidad con que los entregan esto es de mucha importancia, calidad y puntualidad, proveedor que no cumple con esto simplemente lo desechamos y se busca otros con mayor seriedad en la atención de tan importante asunto.

11.- ¿Sigue adecuadamente a los proveedores con los que se relaciona para verificar el cumplimiento en la Pollería Brasas Chicken SRL?

Tabla 11

	NIVEL DE CALIFICACIÓN	POBLACIÓN	%
1	si	15	50%
2	a veces	10	33%
3	no	5	17%
Aplicado febrero del 2020		30	100%

Figura 11



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

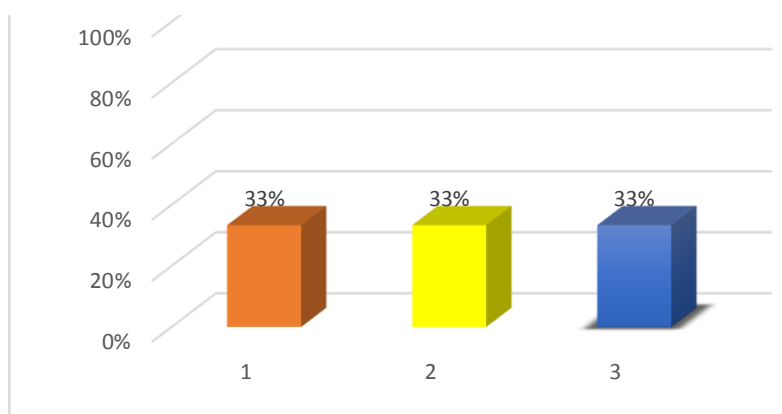
Si los proveedores son muy importantes en nuestra empresa ellos son unos de nuestros stakeholders por lo mismo debemos considerarlos como parte funcional de nuestra empresa y buen proveedor también te da la imagen que se necesita en el negocio.

12.- ¿Se compromete con sus proveedores en el desarrollo de las cuestiones económicas, sociales para la mejora de su desempeño y garantizar el cumplimiento de estos principios en la Pollería Brasas Chicken SRL?

Tabla 12

	NIVEL DE CALIFICACIÓN	POBLACIÓN	%
1	sí	10	33%
2	a veces	10	33%
3	no	10	33%
Aplicado febrero del 2020		30	100%

Figura 12



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Siempre se conversa con los proveedores con respecto a los costos de los productos básicos para la elaboración del pollo, cuando hay escases ellos nos abastecen y cuando hay abundancia nosotros les comparamos es decir hay una interrelación muy importante con ellos.

4.1 Discusión de Resultados.

La cadena de suministro o abastecimiento es un conjunto de elementos que permiten que las empresas cuenten con la organización necesaria para llevar a cabo el desarrollo de un producto o servicio y que este cumpla el objetivo principal que es satisfacer las necesidades del cliente final como es el caso de la Pollería Brasa Chicken S R L, esto

lo corrobora por **Calderón (2017)**. En su obra “Gestión de la Cadena De Suministros “en donde explica lo importante de cadena de Suministro en una Empresa.

Demos de manifestar que practicada la encuesta correspondiente en cuanto a la llegada de los insumos para la maceración del Pollo un 66% de encuestados manifestó que si llegan a tiempo esto lo corrobora **Aponte, B; González, A; González, Á; (2015)**. Ventajas Competitivas de la cadena de suministro de las empresas avícolas del Estado Zulia, en donde manifiesta lo importante que es cumplir con los tiempos, plazos y las llegadas oportunas de los insumos.

Así mismo en cuanto al costo de los insumos un 50% de encuestados manifestaron que si son baratos debido a que generalmente son vegetales mezclados con saborizantes y bueno recalcar que estos son preparados en Lima en la Sede Central con la finalidad de guardar el secreto de la preparación, esto lo corrobora **Díaz (2017)** En su libro “Gestión Administrativa y Comercial, Logística y Cadena de suministros e insumos de la Universidad Politécnica de Madrid” en donde manifiesta que muchos negocios mantienen una cierta discreción en la elaboración de sus insumos (**Biblioteca Virtual de la Universidad Particular de Chiclayo**)

También se pudo verificar que los insumos utilizados en la preparación del macerado del pollo son de calidad verduras muy frescas oxigenadas con saborizantes primarios que le dan un toque especial de sabor en la preparación del Pollo.

En la Pollería Brasa Chicken S R L, se persigue una mejora continua eso lo manifestaron en un 66% de los entrevistados, hay capacitación en todas las áreas y se cumple con los procedimientos reglamentarios, hay una asistencia relativa en cuanto a la puntualidad de los trabajadores en vista de la falta de movilidad pero todos llegan a trabajar.

En Pollería Brasa Chicken S R L todos los trabajadores son Vendedores y se realizan promociones y ofertas con la finalidad de estimular la demanda.

En la pollería Brasa Chicken S R L se cumple con el protocolo de compra de tal manera de tener facturas por las compras y así poder confeccionar un buen estado de contable, si es cierto que en algunas oportunidades producto de la escases de los insumos se compran en distintas partes sin factura pero esto es mínimo, es solo producto de la necesidad y de poder cumplir eficientemente con los Clientes.

Es también importante manifestar que se pudo verificar que el negocio Pollerías Brasa Chicken cuenta con todos sus documentos legales en Regla esto lo corrobora **Semana Económica (23 de octubre del 2016)**. Entendiendo mejor cómo funciona la logística en el Perú | Semana Económica. Semana Económica. Consultado 18 Mayo 2017, y no tiene un indicio de ilegalidad o de informalidad por lo que su funcionamiento es un seguro para todos los clientes.

Es importante también manifestar que la innovación y la creatividad en los potajes y servicio en la pollería Brasa Chicken son muy importante porque de esta manera nuestros clientes encontraran cosas nuevas y novedosas como lo corrobora **La Sociedad Peruana de Gastronomía (APEGA, 2017)** destaca que la innovación y la creatividad en el sector gastronómico es muy moderada.

Así mismo tiempo la Pollería Brasa Chicken cuenta con Proveedores probos y de mucha calidad lo corrobora **Mestas y Torres (2017)** en su tesis, para optar el título profesional de Ingeniero Industrial, de la Universidad Señor de Sipan. Denominada, “Diseño de la Cadena de Suministro de la empresa el Molino “Del Agricultor” para aumentar la eficiencia, basado en el modelo SCOR – Lambayeque 2017”.que nos permite contar con excelentes y buenos proveedores de muy buena apariencia y responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones.

La Cadena de suministros en la Pollería Brasas Chicken es muy importante lo que se corrobora por lo manifestado por **Cadenas de Suministro de Global PwC (2015)** evidencia que, el 70% de las compañías reconocen que la Cadena de suministros es un activo estratégico.

CONCLUSIONES

1.-Después de haber realizado la investigación correspondiente podemos manifestar que existen algunas demoras e imprecisiones en la cadena de suministros de la Pollería Brasa Chicken S R L, esto debido a que ellos no producen estos insumos, ya que todos son enviados desde la central en Lima. Esto genera ciertos problemas por la demora en el tiempo ya que tenemos que utilizar insumos para la preparación ya con

mucho tiempo de refrigeración lo que no le da un sabor específico y característico al Pollo a la Brasa que preparamos.

2.- La investigación sobre este punto en particular nos arroja el resultado que si es verdad que la cadena de suministro influye en el costo de los insumos toda vez que en épocas sobre todo de escases estos insumos para la preparación del macerado suben de precio, además de que la pollería trabaja con insumos de 1ra calidad y son muy difíciles de conseguir, para esos efectos se guardan en cámaras de frío pero estos pierden su frescura y sabor a la hora de la preparación por lo que nos vemos obligados a aumentar el grado de saborizantes artificiales para compensar este problema.

3.- Es obvio la los insumos influyen decididamente en la calidad de la preparación del pollo por tal razón se necesita una cadena de suministro eficiente y efectiva que nos permita no bajar en la calidad del producto que ofrecemos pero se da el caso cuando hay escases de estos productos por lo que se tiene que guardar en cámaras de frío los insumos lo que influye en la calidad y preparación del producto final.

RECOMENDACIONES

1.-Se recomienda tomar las medidas del caso más apropiadas para no tener demoras e imprecisiones en la cadena de suministros de la Pollería Brasa Chicken S R L, y tratar de producir sus propios insumos para no depender del proveedor, además tratar y coordinar para que los insumos de maceración del pollo sean preparados en el mismo Chiclayo y no depender de la Sede Central de Lima.

Al preparar nuestros propios insumos en Chiclayo estos también estarán frescos y lograremos brindar un producto de muy buena calidad tanto en cantidad como calidad y así evitar tener el insumo de maceración en la cadena de frío por mucho tiempo permitiendo que pierda su sabor.

2.- Se recomienda la producción y elaboración por parte de la misma pollería de los productos e insumos para la preparación del Pollo y que sean en el mismo Chiclayo de tal manera de que no influyan en la cadena de suministro en el costo, toda vez que en épocas sobre todo de escases estos insumos para la preparación del macerado suben de precio, además de que la pollería trabaja con insumos de 1ra calidad y son muy difíciles de conseguir. Esto nos permitirá bajar costos y tener el producto a nuestra disposición todo el año.

3.- Se recomienda y se necesita una cadena de suministro eficiente y efectivo que nos permita no bajar en la calidad del producto que ofrecemos, y esto solo lo vamos a conseguir teniendo los insumos en forma oportuna, por tal razón no debemos depender de la Sede Central y debemos producir nuestros insumos frescos para poder brindar una buena calidad del producto sin que este pase por una cadena de frío larga y prolongada que le quite el sabor original del Pollo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Azcurrea y Cortina (2019) en su tesis para obtener la Licenciatura de ingeniero industrial, de la Universidad Privada del Norte - Cajamarca, denominada “Diseño de una cadena de suministro para los productores de cuy del valle Conde bamba - Cajabamba, para incrementar su nivel de competitividad”.

Aponte, Gonzales y Gonzales (2016) expresan en su libro “Las Ventajas Competitivas” la importancia de incrementar el nivel de respuesta ante las

eventualidades de la demanda en todas las empresas con la finalidad de generar ventajas competitivas.

Banda, Ramírez y López (2015) en Veracruz – México destacan la importancia de las Pymes dedicadas a la actividad para el estado de Veracruz- México.

Cadenas de Suministro de Global PwC (2015) evidencia que, el 70% de las compañías reconocen que la Cadena de suministros es un activo estratégico,

Calderón (2017). Afirma en su Libro “La Gestión de la Cadena de Suministros” (GCS) se ha convertido en factor muy importante en todas las empresas **(Biblioteca Virtual de la Universidad Particular de Chiclayo)**

Cano y García (2018) en su tesis para obtener el grado de Ingeniero, de la Pontificia Universidad Javeriana - Colombia, denominada “Propuesta de mejoramiento de la gestión de la cadena de abastecimiento enfocada en la planeación de la demanda, proceso de compras y gestión de inventarios para la línea de negocio de pollo en canal de la empresa pollo andino S.A”.

Carrión y Ortiz (2017) en sus tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Señor de Sipan, titulada “Rediseño de la Cadena de Suministros para la Competitividad de la Empresa Procesadora Agroindustrial Muchic S.A. – Pítipo, Lambayeque”.

Collantes y Oliva (2018) en su tesis para obtener la Licenciatura de economista, de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – Lambayeque - Perú, denominada “Modelo de negocio para mejorar la competitividad de la cadena de suministros del Cuy - caso: Cooperativa de servicios múltiples de productores de cuyes de los centros poblados del distrito de Mórrope”.

Chávez (2015 - 2017) en su Libro “Los Procesos Logísticos” Indica que el proceso logístico es un agrupador donde fluyen los productos como materias primas, insumos,

productos en proceso y productos terminados, desde el proveedor hasta el cliente con la información que fluye en los dos sentidos,

Díaz (2017) En su libro “Gestión Administrativa y Comercial, Logística y Cadena de suministros de la Universidad Politécnica de Madrid” (**Biblioteca Virtual de la Universidad Particular de Chiclayo**)

El Peruano, (2017) El sector gastronómico peruano se ha convertido en un elemento de desarrollo de la economía peruana contribuyendo con la diversificación de la economía, es así que favorece al 20% de la población económicamente activa (PEA)

El comercio, (2017) en una entrevista a Javier Hundskopf, presidente de la Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines, indicó que de los 22 mil restaurantes que existían en el país el 75% de éstas operan en la informalidad.

El comercio (2018) También destacó otros problemas que existe en el sector y es que cada día en el Perú se apertura un restaurante y con esa rapidez similar desaparecen, la falta de competitividad

Estolano (2015) nos muestra que existen algunas dificultades no controladas del macro entorno que intervienen en el proceso de las actividades de las Pymes impidiendo desarrollar por completo la competitividad en los restaurantes.

Gestión, (2017) indica que solo el 30% de las empresas locales tienen cadenas competitivas, los retos a superar se enfocan en la infraestructura, eficiencia de mercadeo e innovación,

Gózalo (2018) en su tesis para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial, de la Universidad Privada del Norte, titulada “Diseño de una cadena de suministro para exportación de Palta Hass en la Región de la Libertad”.

Jara, Guerrero, Jiménez, Hernández y Rubio (2016) en su Libro las Pymes - Colombia, opinan que las Pequeñas empresas tipo Pyme, en especial los restaurantes

colombianos de la ciudad de la Candelaria, afrontan numerosos desafíos que traban la competitividad entre ellas

Malabrigo y Murriel (2017) en su tesis para obtener la Licenciatura de Magister en Supply Chain Managment, de la Universidad ESAN, titulada “Diagnóstico y propuesta de mejora para aumentar la confiabilidad de la Cadena de Suministros de la Empresa NG Restaurants S.A”.

Manhattan Asociaste México (2016) explica el caso de Papa John, una compañía dedicada a la preparación y venta de Pizzas, donde el crecimiento de la compañía condicionaba a mantener las operaciones eficientes y rentables en toda su cadena de suministro.

Manual para la implementación de la Normativa para la Gestión Logística del servicio en el Sector Privado (2016) (Biblioteca Virtual de la Universidad Particular de Chiclayo)

Mestas y Torres (2017) en su tesis, para optar el título profesional de Ingeniero Industrial, de la Universidad Señor de Sipán. Denominada, “Diseño de la Cadena de Suministro de la empresa el Molino “Del Agricultor” para aumentar la eficiencia, basado en el modelo SCOR – Lambayeque 2017”.

Mundaca (2018) en su tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, de la Universidad Señor de Sipán, denominado “Propuesta de mejora en la cadena de suministros para optimizar el Just in Time del proceso productivo del Pimiento Morrón, en la Empresa Gandules INC S.A.C”.

Navarro (2018) de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo afirma en su Tesis “La Cadena de Suministros y su Importancia en las Empresas” manifiesta que la gestión de la cadena logística es un instrumento estratégico para lograr ventajas competitivas,

por lo tanto con una mayor motivación de los colaboradores se lograra una mayor productividad para la empresa.

La Sociedad Peruana de Gastronomía (APEGA, 2017) destaca que la innovación tecnológica en el sector gastronómico es muy moderada

Quispe (2019) en su Tesis para obtener la licenciatura en administración de negocios internacionales, de la Universidad Privada de Tacna, denominada “La cadena de suministros en el proceso de internacionalización de la pollería el pollón de la ciudad de Tacna período 2018”.

Ramírez (2018) en su Libro “Calidad Total en las Empresas” del Instituto Tecnológico de Guayaquil - México, (**Biblioteca Virtual de la Universidad Particular de Chiclayo**)

Reay (2017) en su libro “Administración de Restaurantes, Servicios y manipulación de Alimentos” 2015 – 2016. (**Biblioteca Virtual de la Universidad Particular de Chiclayo**) plantea como objetivo general, especificar la competitividad sistémica de la cadena productiva de carne de pollo en México entre 2015-2016.

Revista Espacios (2018) La gobernanza y su relación con la competitividad en una firma integrada a una cadena de suministro

Semana Económica, (2017) indica que solo un 17% de las empresas usa alguna interfaz que funcione a través de internet o la nube (Servicios de informática a través de internet)

Vera (2019) en su tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Señor de Sipán, denominada “Nivel de desarrollo de las cadenas de suministros de las MYPE en el rubro de servicios de restaurantes, en el distrito de Chiclayo”.

Velazco (2018) indica en su Libro “Los procesos y las actividades logísticas” que varían según el tipo de organización, pero entre las principales son: servicios al cliente, pronósticos de la demanda, comunicaciones de distribución, inventarios, manejo de materiales, procesamiento de pedidos, selección de ubicación de fábricas y almacenamiento, Comprar, embalaje, devoluciones de productos, transportes y almacenamiento.

ANEXOS

1. ¿Asisten con puntualidad el personal de trabajadores de la Pollería Brasas Chicken SRL?
2. Los insumos para la preparación del Pollo llegan a tiempo a la Pollería Brasas Chicken S.R.L?
3. ¿Los insumos son baratos para preparar el pollo a la brasa en la Pollería Brazas Chicken SRL?
4. ¿Los insumos son de calidad para preparar el pollo en la Pollería Brasas Chicken SRL?
5. ¿Asegura la mejora continua del proceso de aprovisionamiento, basado en los principios de responsabilidad en la Pollería Brasas Chicken SRL?
6. ¿Estimula la demanda de productos en la Pollería Brasas Chicken SRL?
7. ¿Establece un único procedimiento de compras para el área encargada y así pueda ir optimizando los impactos derivados de sus decisiones de compra en la Pollería Brasas Chicken SRL?
8. ¿Proporciona información completa, precisa y transparente en su proceso de aprovisionamiento en la Pollería Brasas Chicken SRL?
9. Vela por el cumplimiento de los requisitos legales aplicables en materia de derechos humanos, laborales y ambientales por parte de todos los intervinientes, así como su involucración en los esfuerzos dirigidos a prevenir la corrupción en la Pollería Brasas Chicken S.R.L?
10. ¿Asegura que la selección y contratación de proveedores se ajusta a la normativa interna existente en cada momento y, en especial, a los valores de la cultura corporativa, al estilo de gestión en la Pollería Brasas Chicken SRL?

11. ¿Sigue adecuadamente a los proveedores con los que se relaciona para verificar el cumplimiento en la Pollería Brasas Chicken SRL?
12. ¿Se compromete con sus proveedores en el desarrollo de las cuestiones económicas, sociales para la mejora de su desempeño y garantizar el cumplimiento de estos principios en la Pollería Brasas Chicken SRL?



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO



Señor (a) (ita): Eduardo Frey Torres Izquierdo

Presente. -

Asunto: **Solicita Validación de instrumentos de investigación.**

De mi especial consideración.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo cordialmente y en atención al documento de la referencia hacer de su conocimiento que; está estipulado en el Reglamento y Protocolo de Informe de Tesis de la Universidad Particular de Chiclayo la validación de los instrumentos de investigación por juicio de expertos como muestra de un efectivo y real trabajo de campo, por lo que conocedor de su amplia experiencia en el área de la formación de profesionales de los distintos campos del conocimiento, solicito su valioso apoyo profesional validando el siguiente instrumento de investigación: ENCUESTA en su modalidad de Cuestionario y Entrevista.

Agradeceré mucho la evaluación respectiva emitiendo los calificativos correspondientes conforme a las escalas adjuntas.

Correspondo a usted la atención, y quisiera expresarle mi consideración más distinguida.

Chiclayo, 18 de diciembre del 2019

Naomi Astonitas Vásquez
DNI: 44403085

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1. 1. Apellidos y Nombres del Experto :
Torres Izquierdo Eduardo Frey
1. 2. Profesión: Contador Público
1. 3. Cargo : Contador
1. 4. Institución o Centro Laboral : Banco de la Nación
1. 5. Nombre del Instrumento : ENCUESTA(Cuestionario)
1. 6. Título de la Investigación : La cadena de suministros influye en
la competitividad de las pollerías Brasas
Chicken S.R.L Chiclayo 2019.
1. 7. Autor : Naomi Astonitas Vásquez

II. ASPECTOS A VALIDAR

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00 – 20 %	REGULAR 21 – 40 %	BUENO 41 – 60 %	MUY BUENO 61 – 80 %	EXCELENTE 81 – 100 %
CLARIDAD	Esta expresado con un lenguaje apropiado.					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					X
ACTUALIDAD	Adecuado con la innovación y la mejora continúa de los sistemas educativos.					X
ORGANIZACIÓN	Se denota organización lógica.					X
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar múltiples aspectos de la administración y educación.					X
CONSISTENCIA	Sustentados en aspectos teórico – científicos.					X
COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Responde a los propósitos de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					X
PROMEDIO						X

III. PROMEDIO DE VALORACION

97 %

IV. OPINION DE APLICABILIDAD

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

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



Chiclayo, 18 de diciembre del 2019

DNI. N° 26854532

Teléfono N° 956125756



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO



Señor (a) (ita): Julio Sánchez de la Fuente

Presente. -

Asunto: **Solicita Validación de instrumentos de investigación.**

De mi especial consideración.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo cordialmente y en atención al documento de la referencia hacer de su conocimiento que; está estipulado en el Reglamento y Protocolo de Informe de Tesis de la Universidad Particular de Chiclayo la validación de los instrumentos de investigación por juicio de expertos como muestra de un efectivo y real trabajo de campo, por lo que conocedor de su amplia experiencia en el área de la formación de profesionales de los distintos campos del conocimiento, solicito su valioso apoyo profesional validando el siguiente instrumento de investigación: ENCUESTA en su modalidad de Cuestionario y Entrevista.

Agradeceré mucho la evaluación respectiva emitiendo los calificativos correspondientes conforme a las escalas adjuntas.

mi

Correspondo a usted la atención, y quisiera expresarle consideración más distinguida.

Chiclayo, 19 de diciembre 2019

Naomi Astonitas Sánchez
DNI:44403085

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS

V. DATOS GENERALES

5. 1. Apellidos y Nombres del Experto

Sánchez de la Fuente Julio

5. 2. Profesión: Mg en Contabilidad

5. 3. Cargo: Contador Público

5. 4. Institución o Centro Laboral

Dirección Regional de Educación Cajamarca

5. 5. Nombre del Instrumento : ENCUESTA(Cuestionario)

5. 6. Título de la Investigación : La cadena de suministros influye en la competitividad de las pollerías Brasas Chicken S.R.L Chiclayo 2019.

5. 7. Autor : Naomi Astonitas Sánchez

VI. ASPECTOS A VALIDAR

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00 – 20 %	REGULAR 21 – 40 %	BUENO 41 – 60 %	MUY BUENO 61 – 80 %	EXCELENTE 81 – 100 %
CLARIDAD	Esta expresado con un lenguaje apropiado.					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					X
ACTUALIDAD	Adecuado con la innovación y la mejora continúa de los sistemas educativos.					X
ORGANIZACIÓN	Se denota organización lógica.					X
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar múltiples aspectos de la administración y educación.					X
CONSISTENCIA	Sustentados en aspectos teórico – científicos.					X
COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Responde a los propósitos de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					X
PROMEDIO						X

VII.PROMEDIO DE VALORACION

95 %

VIII. OPINION DE APLICABILIDAD

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

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



Chiclayo, 19 de diciembre del 2019

DNI. N° 26785420

Teléfono N° 987256123



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO



Señor (a) (ita): Segundo Campos Morales

Presente. -

Asunto: **Solicita Validación de instrumentos de investigación.**

De mi especial consideración.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo cordialmente y en atención al documento de la referencia hacer de su conocimiento que; está estipulado en el Reglamento y Protocolo de Informe de Tesis de la Universidad Particular de Chiclayo la validación de los instrumentos de investigación por juicio de expertos como muestra de un efectivo y real trabajo de campo, por lo que conocedor de su amplia experiencia en el área de la formación de profesionales de los distintos campos del conocimiento, solicito su valioso apoyo profesional validando el siguiente instrumento de investigación: ENCUESTA en su modalidad de Cuestionario y Entrevista.

Agradeceré mucho la evaluación respectiva emitiendo los calificativos correspondientes conforme a las escalas adjuntas.

Correspondo a usted la atención, y quisiera expresarle mi consideración más distinguida.

Chiclayo 20 de diciembre del 2019

Naomi Astonitas Sánchez
DNI: 44403085

UNIVERSIDAD PARTICULAR

DE CHICLAYO

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS

IX. DATOS GENERALES

9. 1. Apellidos y Nombres del Experto :
Segundo Campos Morales
9. 2. Profesión: Economista
9. 3. Cargo: Docente Universitario :
9. 4. Institución o Centro Laboral :
Dirección Regional de Educación Cajamarca
9. 5. Nombre del Instrumento : ENCUESTA(Cuestionario)
9. 6. Título de la Investigación : La cadena de suministros influye en la
competitividad de las pollerías Brasas
Chicken S.R.L Chiclayo 2019.
9. 7. Autor : Naomi Astonitas Sánchez

X. ASPECTOS A VALIDAR

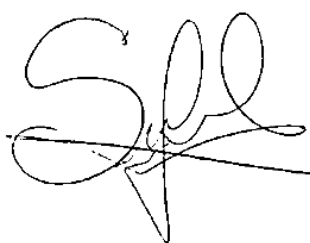
INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00 – 20 %	REGULAR 21 – 40 %	BUENO 41 – 60 %	MUY BUENO 61 – 80 %	EXCELENTE 81 – 100 %
CLARIDAD	Esta expresado con un lenguaje apropiado.					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					X
ACTUALIDAD	Adecuado con la innovación y la mejora continua de los sistemas educativos.					X
ORGANIZACIÓN	Se denota organización lógica.					X
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar múltiples aspectos de la administración y educación.					X
CONSISTENCIA	Sustentados en aspectos teórico – científicos.					X
COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Responde a los propósitos de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					X
PROMEDIO						X

XI. PROMEDIO DE VALORACION

96 %

XII.OPINION DE APLICABILIDAD

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



Chiclayo, 20 de diciembre del 2019

DNI. N° 07512652

Teléfono N° 951123669