



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**GESTIÓN LOGÍSTICA PARA INCREMENTAR LAS
EXPORTACIONES DE CAFÉ EN LA ASOCIACIÓN DE
PRODUCTORES SELVA NORORIENTAL, 2019**

**PRESENTADA POR
KAREN ELIZABET GUEVARA SANCHEZ**

**ASESOR
ALBERTO LUIS PANTALEON SANTA MARIA**

**TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**CHICLAYO – PERÚ
2021**



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

TESIS

**GESTIÓN LOGÍSTICA PARA INCREMENTAR LAS EXPORTACIONES DE
CAFÉ EN LA ASOCIACIÓN DE PRODUCTORES SELVA NORORIENTAL, 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

PRESENTADO POR:

GUEVARA SANCHEZ, KAREN ELIZABET

ASESOR:

MG. ALBERTO LUIS PANTALEON SANTA MARIA

CHICLAYO, PERÚ

2021

DEDICATORIA

En primer lugar, a mis padres, el Sr. Adelmo Guevara Lozada y la Sra. María Sánchez Olano por el apoyo durante toda mi carrera. Sin ellos, no hubiese sido posible la culminación de esta etapa.

Muchos de mis logros se los debo a ellos, por permitirme cumplir mis sueños, por motivarme día a día y extenderme la mano cuando más lo necesité.

AGRADECIMIENTOS

Primero a todas aquellas personas que apoyaron y contribuyeron directa e indirectamente en la realización de esta tesis.

Segundo, al asesor de tesis, MG. Alberto Luis Pantaleón Santa María por dirigir la investigación y por las horas brindadas, el cual me ha permitido resolver muchas dudas e inquietudes, logrando enriquecer con sus asesorías, conocimiento y experiencia, el perfeccionamiento de nuestro trabajo.

Tercero, a la Asociación de Productores Selva Nororiental por aceptar que la investigación se realice en su organización, por su cooperación en el desarrollo aplicativo y funcionamiento de la gestión logística, principalmente a la Gerente general Maricely Guevara Sánchez, a la jefa de almacén y al equipo organizacional.

ÍNDICE DE CONTENIDO

GESTIÓN LOGÍSTICA PARA INCREMENTAR LAS EXPORTACIONES DE CAFÉ EN LA ASOCIACIÓN DE PRODUCTORES SELVA NORORIENTAL, 2019	1
DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	4
ÍNDICE DE TABLAS.....	6
ÍNDICE DE FIGURAS.....	7
RESUMEN	8
ABSTRACT.....	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	11
1.1. Antecedentes de la investigación	11
1.1.1. Antecedentes internacionales	11
1.1.2. Antecedentes nacionales	13
1.1.3. Antecedentes Locales	15
1.2. Bases teóricas	17
1.2.1. Gestión logística.....	17
1.2.2. Exportación de café	21
1.3. Definición de términos básicos.....	30
CAPÍTULO II: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	32
2.1. Descripción de la situación problemática	32
2.2. Formulación del problema.....	33
2.3. Objetivos de la investigación	34
2.3.1. Objetivo general:	34
2.3.2. Objetivos específicos:	34
2.4. Justificación de la investigación	35
2.4.1. Importancia de la investigación	35
2.4.2. Viabilidad de la investigación	35
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	37
3.1. Formulación de hipótesis	37
3.2. Variables y definición operacional.....	37

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	39
4.1. Diseño metodológico.....	39
4.2. Diseño muestral	39
4.2.1. Población	39
4.2.2. Muestra	40
4.2.3. Criterios de Inclusión y exclusión	40
4.3. Técnicas de recolección de datos	41
4.3.1. Confiabilidad y validez del instrumento	42
4.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	42
4.5. Aspectos éticos	43
CAPÍTULO V: RESULTADOS.....	44
5.1. Resultados de la investigación.....	44
5.1.1. Descripción de la muestra	44
5.1.2. Análisis exploratorio	45
5.1.3. Verificación de los objetivos	45
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN	77
6.1. Discusión de resultados.....	77
CONCLUSIONES	81
RECOMENDACIONES	82
REFERENCIAS	83
ANEXOS:.....	89
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	90
ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	93
ANEXO 3: INSTRUMENTO VALIDADO POR EXPERTO N°1.....	95
ANEXO 4: INSTRUMENTO VALIDADO POR EXPERTO N°2.....	102
ANEXO 5: INSTRUMENTO VALIDADO POR EXPERTO N°3.....	109
ANEXO 6: GUÍA DE ENTREVISTA N° 1	116
ANEXO 7: GUÍA DE ENTREVISTA N° 2	117
ANEXO 8: GUÍA DE ENTREVISTA N° 3	118
ANEXO 9: CARTA DE APROBACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE CAMPO	
119	
ANEXO 10: CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO	120
ANEXO 11: GUÍA DE ENTREVISTA N° 1 REALIZADA.....	121
ANEXO 12: GUÍA DE ENTREVISTA N° 2 REALIZADA.....	125

ANEXO 13: GUÍA DE ENTREVISTA N° 3 REALIZADA.....	129
ANEXO 14: RESUMEN DEL RESULTADO DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS.....	132
ANEXO 15: RESULTADO FICHA DE OBSERVACION ESTRUCTURADA....	139
ANEXO 16: RESULTADO DE GUÍA DE REVISIÓN DOCUMENTARIA	140
ANEXO 17. TICKET DE PESADA	141
ANEXO18. PLANTILLA DE PLAN DE HOMOLOGACIÓN DE PRODUCTORES	142
ANEXO 19. PLANTILLA DE PLAN DE COMPRAS	143
ANEXO 20. PLANTILLA DE PLAN DE HOMOLOGACIÓN DE PLANTAS PROCESADORAS	144
ANEXO 21. PERFIL DEL PROFESIONAL EN COMERCIO EXTERIOR	145
ANEXO 22. FERIAS INTERNACIONALES.....	146
ANEXO 23. TURNITIN	147

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 División de regiones de café	23
Tabla 2 Tipo de análisis según el tipo de café	27
Tabla 3 Grados de café	28
Tabla 4 Exportación de la partida 090119000.....	29
Tabla 5 Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	41
Tabla 6 Número de socios y producción estimada de café por certificación 2017 - 2019.....	47
Tabla 7 Compras de café pergamino durante el año 2017 - 2019	49
Tabla 8 Capacidad máxima de almacenamiento	53
Tabla 9 Resultados de proceso de café pergamino a café oro	54
Tabla 10 Volumen de venta de café oro exportable del año 2017 al 2019	58
Tabla 11 Exportación de café oro exportable año 2019	59
Tabla 12 Principales problemas de la gestión logística en la Asociación	61
Tabla 13 Análisis FODA	62
Tabla 14 Matriz FODA de APROSELVANOR.....	63
Tabla 15 Modelo de calificación según criterios.....	64

Tabla 16	Herramientas de gestión logística	64
Tabla 17	Categoría de proceso SCOR de APROSELVANOR	67
Tabla 18	Estrategias del modelo SCOR	69
Tabla 19	Estrategias de una nueva gestión logística para incrementar la exportación de café en APROSELVANOR.....	70
Tabla 20	Costo de implementación de estrategias	71
Tabla 21	Resumen de acopio de año 2017 al 2020	72
Tabla 22	Ventas de año 2019 al 2020	73
Tabla 23	Incremento de contenedores en el año 2020 con estrategia	74
Tabla 24	Ingreso del incremento de 9 contenedores del año 2020 con estrategia	74
Tabla 25	Utilidad del incremento de 9 contenedores del año 2020 con estrategia	75
Tabla 26	Operacionalización de la variable 1	93
Tabla 27	Operacionalización de la variable 2	94
Tabla 28	Ferias internacionales de café	146

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Calidad adecuada arábica	25
Figura 2	Calidad adecuada robusto.....	26
Figura 3	Anatomía del fruto del cafeto.....	26
Figura 4	Estacionalidad de compra de café pergamino 2017-2019 (Tn).....	50
Figura 5	Costo unitario de Café pergamino del año 2017 al 2019 (S/. x Tn).....	50
Figura 6	Croquis del almacén APROSELVANOR	52
Figura 7	Esquema de la Distribución Física Internacional de APROSELVANOR	56
Figura 8	Modelo SCOR en la gestión logística de APROSELVANOR	66

RESUMEN

La presente investigación pretende determinar de qué manera la gestión logística incrementará las exportaciones de café Asociación de Productores Selva Nororiental.

Se utilizó el diseño descriptivo simple porque mediante este se buscan y recogen datos limitados con relación a la gestión logística de la asociación el cual es un tema importante en el campo de las empresas exportadoras, por lo tanto, se define el marco, sus parámetros y criterios con el fin de incrementar las exportaciones de café de la APROSELVANOR

La tesis tiene como fin analizar los procesos actuales de la gestión logística de la asociación, identificar los principales problemas que afectan a la eficiencia de café exportable, proponer una gestión logística adecuada para incrementar las exportaciones de café y calcular el Beneficio/Costo de emplear la gestión logística adecuada. Mediante la aplicación de instrumentos como: la guía de entrevista estructurada, es dirigida a los encargados de gestión logística en la asociación.

Se identificaron cuatro cuellos de botella, siendo los proveedores, aprovisionamiento, producción y distribución el cual abarca a los clientes. Además, APROSELVANOR es una asociación empírica, ya que no aplica herramientas de gestión logística que le permita identificar y contrarrestar sus cuellos de botella con respecto al café exportable.

Palabras clave: Gestión logística, exportación, café, asociación y SCOR.

ABSTRACT

This research aims to determine how Logistics Management will improve the efficiency of exportable coffee in the Association of Northeast Forest Producers. Verify the simple descriptive design because through this limited data is sought and collected in relation to the logistics management of the association which is an important issue in the field of exporting companies, so the framework, its parameters and criteria are defined with in order to improve the efficiency of APROSELVANOR exportable coffee

The thesis aims to analyze the current processes of the logistics management of the association, identify the main problems that affect the efficiency of exportable coffee, propose adequate logistics management to improve the efficiency of exportable coffee and calculate the cost benefit of managing the adequate logistics management. Through the application of instruments such as: the structured interview guide for the association's logistics managers.

Four bottlenecks were identified, being suppliers, provisioning, production and distribution in which it covers customers. In addition, APROSELVANOR is an empirical association, as it does not apply logistics management tools that allow it to identify and counteract its bottlenecks with respect to exportable coffee.

Keywords: Logistics management, coffee, export, association and SCOR.

INTRODUCCIÓN

La gestión logística es un proceso que se ejecuta desde el aprovisionamiento de materia prima hasta el punto de entrega del producto con el fin de satisfacer las necesidades del cliente entregando su producto en el momento, lugar y cantidad requerida. Asociación de Productores Selva Nororiental tiene deficiencias en su gestión logística lo cual causa poca competitividad en el mercado nacional e internación haciendo que sus exportaciones no aumenten.

En la presente investigación se buscó identificar una gestión logística para incrementar las exportaciones de café en Asociación de Productores Selva Nororiental (APROSELVANOR), con el fin de mejorar los niveles de calidad del café, aumentando la eficiencia del café exportable y ventas futuras.

Los objetivos de esta investigación son diagnosticar la situación actual de la gestión logística del café exportable, Identificar los principales problemas de la gestión logística que afectan las exportaciones de café, proponer una gestión logística adecuada para incrementar las exportaciones de café y calcular el Beneficio/Costo de emplear una gestión logística en la Asociación de Productores Selva Nororiental.

Se efectuaron diversas entrevistas a profesionales de APROSELVANOR con el fin de obtener información de campo que permitiría conseguir una mejora en los resultados. Otra de las metodologías empleadas fueron la observación directa y la data correspondiente a la Gestión logística.

La investigación cuenta con 6 capítulos distribuidos de la siguiente manera

Capítulo I, expresa el problema de la investigación. El Capítulo II, presenta la fundamentación teórica implantando antecedentes nacionales e internacionales y las bases teóricas. En el capítulo III, se expone la hipótesis y la definición de las variables correspondientes al tema. En el Capítulo VI, se define el método que sigue la investigación. El Capítulo V y VI, presenta los resultados y discusión de la investigación, estos son establecidos en función a los objetivos propuestos, alcanzando las respuestas para cada objetivo. Es en este capítulo, donde los objetivos son agotados al cien por ciento logrando el alcance entre las hipótesis y los resultados. Finalmente, las conclusiones y recomendaciones expresan las respuestas al problema central de la investigación. En este apartado se presentan las referencias y los anexos necesarios como parte fundamental de la investigación.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

1.1.1. Antecedentes internacionales

Herrera, (2016) en su investigación tuvo como objetivo desarrollar un mejor sistema de procesos utilizando estrategias de gestión logística en sus operaciones para reducir costos, el problema que se detectó fue no tienen un modelo de gestión logística para ser efectuado en la empresa por lo cual se propone en mejora de su eficiencia, la conclusión a la que llegaron los autores, es que lograr la optimización de un nuevo modelo de gestión logística, permite conseguir una excelente renovación organizacional en la empresa, se relaciona con la presente investigación, pues se busca un modelo de gestión logística que incremente la eficiencia de las exportaciones de café, para la cual se requiere tener en cuenta factores internos y externos que afectan la gestión logística, para adecuarla y lograr mayor eficiencia en el rubro de la organización.

Medina y Martínez (2019), en su investigación el objetivo fue realizar una propuesta para los productores de Limón Tahití sobre las necesidades en la gestión logística y de internacionalización; el problema que se detectó fue el desconocimiento de gestión logística y el exceso de intermediación en productos agrícolas lo cual impide su crecimiento económico, la conclusión que llegó el autor fue, determinar elementos logísticos en la Distribución Física Internacional y contrastar la información cuantitativa y cualitativa de los cultivos junto con la propuesta logística, permitirá el crecimiento económico en las exportaciones de los productores de limón Tahití desde el municipio de Puerto López ubicado en departamento Meta- Colombia, hacia el mercado estadounidense. Dicha tesis se asemeja a la presente investigación, pues se busca mejorar la gestión logística de la asociación en favor de las exportaciones de café, que permita el aumento de los ingresos y utilidades en favor de la misma.

Esteves (2019), en su presente trabajo el objetivo fue proponer una alternativa para mejorar la cadena logística de exportación en la compañía Panchana & Zambrano ubicado en Santo Domingo-República Dominicana debido a que la problemática fue la inadecuada gestión en la cadena logística de exportación en la compañía. la conclusión que el autor determinó fue que las condiciones más favorables para la compañía es la implementación del sistema JUSTO A TIEMPO o JIT donde se garantiza la efectividad y sostenibilidad de la compañía en el futuro, además de continuar con las etapas posteriores en el mejoramiento de su cadena logística, las cuales involucran satisfacer las necesidades intermedias y avanzadas. La recomendación que el autor propone es que es necesario que la empresa empiece por aplicar un nuevo modelo de comercialización y logística en este caso se propone el Justo a Tiempo a fin de que se consiga tecnificación del proceso de adquisición y procesamiento del cacao fino de aroma para su futura venta, desarrollo de un proceso de filtrado para los conductores que trabajen con la compañía que sean responsables en su trabajo. La presente investigación guarda relación con actual tesis, pues se pretende alcanzar el mejoramiento de la gestión logística para incrementar las exportaciones de la organización garantizando la efectividad y sostenibilidad en el futuro.

Insuasty (2019), en su tesis el objetivo fue realizar una guía amplía y suficiente de todo el proceso logístico para exportar quinua, analizando desde el flujo de información y documentos hasta la estructura de costos que deben contemplar los potenciales exportadores del producto; la situación problemática que el autor menciona es que no existe una empresa de Cauca- Colombia que se encuentre registrada como exportadora de quinua, la cual es un nicho desaprovechado por los empresarios colombianos y la principal barrera para ellos es el desconocimiento de las empresas sobre la manera adecuada de administrar cadenas de suministro internacionales, además de significar una gran barrera competitiva. En conclusión, el autor menciona que la capacidad de exportación es baja, es por ello, que para obtener mayor producción se debe llevar a cabo trabajo asociativo en cada eslabón de la cadena logística. El autor recomienda llevar a cabo un diagnóstico de la capacidad que tienen los diferentes productores de quinua en el departamento para enfrentar el mercado estadounidense, lo cual permitiría al productor identificar esas deficiencias en la gestión de la cadena y así

mejorar los procesos aduaneros, comercial, logística, bancaria, documental, etc. Dicha tesis guarda relación con la actual investigación, debido a que la asociación busca mejorar la gestión logística para aprovechar mejor las oportunidades en materia de exportación del café que producen.

1.1.2. Antecedentes nacionales

Cuadra (2015), en su tesis cuyo objetivo fue determinar cómo la gestión de aprovisionamiento va a aumentar la exportación de café al mercado de Canadá en la Asociación de Productores de Cafetaleros Juan Marco el Palto situada en Utcubamba- Amazonas, el resultado obtenido por el autor fue que el modelo SCOR puede ser aplicado a cualquier empresa que presente problemas en la cadena de suministro, actuando como una herramienta que permite analizar y mejorar los procesos dentro de la gestión de aprovisionamiento; además proporciona una estructura mediante procesos y niveles de cómo diseñar y aplicar el modelo SCOR para optimizar procesos, tiempos y costos y lograr la rentabilidad esperada por toda la empresa. Siendo las conclusiones que el modelo SCOR alcanza una aproximación integral basada en indicadores, métricas establecidas, ya que la asociación no ha realizado nunca control sobre sus procesos, el autor recomienda aplicar el modelo SCOR, pues permitirá superar los problemas que actualmente tiene la Asociación de Productores Cafetaleros Juan Marco El Palto, la mencionada tesis presenta similitud a la que se desarrolla debido a que en la APROSELVANOR aún no ha realizado un análisis de su gestión logística para mejorar su servicio en el cual puede emplear el modelo SCOR mencionado en dicha tesis con la finalidad de optimizar e incrementar las exportaciones de café.

Hernández y Paz (2016), en su investigación tiene como objetivo general la empresa Metal Lambayeque E.I.R.L alcance la exportación directa de máquinas despulpadoras de café al mercado de Ecuador, estableciendo la gestión logística como estrategia, para la problemática que el autor describe es la intermediación de venta de despulpadores de café al mercado de Ecuador para Chiclayo en 2015, la conclusión que menciona el autor es que la empresa tiene una gestión logística deficiente en todas las etapas de su cadena de suministro, desde la etapa de abastecimiento de insumos hasta la distribución de productos

terminados, con numerosos cuellos de botella, mala comunicación entre áreas, entre otros factores; ante ello el autor recomendó mejorar la Gestión Logística mediante la reestructuración interna de la empresa mediante la aplicación del modelo SCOR porque se adapta a la realidad y necesidades de Metal Lambayeque. La tesis guarda semejanza con la presentada respecto a que en la Asociación de Productores Selva Nororiental también cuentan con problemas en la logística lo cual hace que no rindan lo suficiente para lograr su máxima capacidad por la cual se propone una nueva gestión logística para mejorar la eficiencia de la exportación de café que se encuentren en la investigación dentro de su logística.

Bambaren (2017), en su presente investigación el objetivo general es determinar en qué medida la aplicación de la gestión logística mejora la productividad del almacén de la empresa BRAILLARD SA. Situada en La Victoria- Lima, el problema que el autor menciona es la deficiencia de la gestión logística de la empresa, la conclusión del autor es que; con una correcta gestión, implementación y aplicación de las operaciones logísticas, la productividad incrementó su capacidad de un 79% al 87%, el autor recomienda la aplicación de la gestión logística en el almacén, incrementando los beneficios económicos en la organización. La tesis guarda relación con la exhibida respecto a que, en la Asociación de Productores Selva Nororiental cuenta con deficiencia en el área de logística lo cual no permite alcanzar la eficiencia y eficacia en las exportaciones de café, por lo cual se toma en cuenta una gestión logística que se incremente la eficiencia de las exportaciones de café.

Morales (2018), en su investigación el objetivo general es proponer un modelo de gestión de logística para poder mejorar la eficiencia del área de mantenimiento de la empresa Midas Valencia ubicada en Chorrillos- Lima. El problema que dicha investigación presenta es deficiencia en el área de mantenimiento de la empresa, la conclusión obtenida es que, el modelo de gestión logística si mejora los ambientes del almacén por tener un mayor orden, también las distancias de los pasillos mejoran el tránsito de los vehículos elevadores de carga, lo cual ayuda al tiempo de respuesta a las órdenes, debido a que el tiempo de despacho se reduce significativamente, mejora en el equipamiento para una mejor

comunicación entre almacén y los talleres, lo cual permite un mejor manejo de la información de los pedidos reduciendo fallos y tiempo de entrega. La recomendación que da el autor es que se debe dar prioridad a los equipos, herramientas y vehículos de almacenamiento y estén puestos a punto en sus respectivos mantenimientos. Esta tesis tiene semejanza con la llevada a cabo debido a que se pretende proponer una gestión logística adecuada para mejorar significativamente la eficiencia de las exportaciones de café, para lo cual es necesario analizar bien el almacenaje, que es donde se recibe la materia prima y es procesada para exportar el producto final, para ello se tiene que dar en almacén un flujo adecuado de operaciones.

1.1.3. Antecedentes Locales

Guevara (2015), en su estudio el objetivo fue determinar la logística necesaria para la exportación del café en modalidad de filtrante hacia un mercado selecto como el de Alemania, abarcando desde la cosecha hasta la distribución final internacional, la conclusión de la investigación fue que es rentable una buena alternativa de negocio y oportunidad por desarrollar, generando fuentes de trabajo, además, que el 84% de la inversión del proyecto forma parte del capital de trabajo que se ha definitivo en los costos el cual se debe realizar al iniciar el ciclo de ejercicio del proyecto los primeros meses hasta generar ganancia. El autor recomendó estrategias de marketing que garantice las ventas generando contenido de valor e identificando una historia y valor agregado con el producto; generando mayor rentabilidad teniendo en cuenta responsabilidad social como un punto importante en la organización. La tesis mencionada guarda relación con la investigación debido a que se busca generar incremento de las exportaciones de café en Aproselvanor por lo cual se evaluara una propuesta de valor agregado dentro de la cadena logística teniendo en cuenta la responsabilidad social y ambiental como puntos importantes.

Solano y Zevallos (2017), en su tesis el autor tiene como objetivo, establecer de qué manera se mejorara la cadena logística del café con el modelo SCOR en la Compañía Exportadora Romex S.A. – Moyobamba- San Martin- Perú; el problema que el autor menciona es baja productividad en la cadena logística del café pergamino en dicha organización - Perú, el autor tiene como conclusión, que la

empresa Romex S.A. no ha considerado un enfoque con los proveedores, empresa, cliente, lo que ha conllevado que la empresa no tenga lealtad por parte de sus proveedores y tengan disminuida participación en eventos internacionales afines al café; de igual modo, la empresa no ha evaluado la utilidad que sería aplicar la propuesta anterior. Siendo como tal, el costo/beneficio por 1.59 lo que reflejaría que, por la inversión de un dólar, la empresa tiene como una bonificación de \$0.59. por lo que el autor aconseja instaurar el modelo SCOR como instrumento de gestión en su cadena logística, puesto que ha sido creada para ayudar a diversas áreas de la empresa en la comunicación y gestión de la cadena de suministros. La tesis guarda semejanza con presente investigación respecto a que, en la Asociación de productores Selva nororiental presenta deficiencias en el área de logística que afecta de manera directa a las exportaciones de café, lo cual se debe a la baja fidelización de sus proveedores como también desconocimiento de la distribución física internacional por lo cual es importante mejorar la gestión logística para incrementar la eficiencia de las exportaciones de café.

Martínez (2018), en su investigación sobre los problemas que tiene la empresa Saladita S.A.C.- Chiclayo, como que carece en un plan de compras, gestión de almacenamiento, producción y ventas; dicha investigación concluyo que el diseño de un modelo de gestión logística acorde a la realidad de la empresa, permitirá incrementar la eficiencia en un 4% y la relación beneficio costo es de 1.85 soles. La mencionada tesis tiene relación con el presente tema debido a que APROSELVANOR busca la incrementación de las exportaciones de café teniendo en cuenta la calidad del producto, gestión logística y eficiencia, buscando mejorar las utilidades de la asociación.

Hilario y Robles (2018), en su estudio su principal objetivo fue proponer un modelo de gestión logística con el fin de estandarizar procesos de la cadena de suministro en la comercialización del café orgánico en la región de San Martín, la conclusión a la cual llegaron los autores fue que la gestión logística para las cooperativas productoras de café orgánico, presentado en la investigación, es desarrollar parte del modelo SCOR debido a que ayuda a la mejora continua y brinda resultados más eficientes durante la cadena de suministros. La

recomendación que brindaron fue que las cooperativas agrarias inviertan en aumentar personal para gestionar y capacitar a sus productores para conformar una logística de aprovisionamiento planificada en cuanto a la entrega de los productos, lo cual involucra un mapeo adecuado de los actores principales de la cadena. Esta investigación esta relaciona con la presente tesis debido a que se busca incrementar las exportaciones de café a través de una gestión logística más adecuada con estrategias optimas que busquen la optimización de actividades obteniendo eficiencia en la cadena de suministro creando una buena comunicación en las áreas brindando un mejor servicio al cliente con el fin de obtener mayores números de contratos de exportación.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Gestión logística

a. Definición de Gestión logística

Asociación Española para la Calidad (2018), afirma que la gestión logística es gestionar el flujo de materias primas, bienes o servicios, organizando toda la cadena de suministro llevada a cabo.

Escudero (2019), enfatiza a la gestión logística como el proceso que una organización ejecuta, desde el acopio de los insumos hasta el punto de entrega del producto para que pueda ser consumido, satisfaciendo las necesidades del cliente proporcionándolos en el momento, lugar y cantidad solicitada.

De acuerdo con los autores la gestión logística busca la eficacia de todas las actividades productivas realizas en la organización desde aprovisionamiento del producto hasta la distribución del mismo.

b. Tipos de gestión logística

Nuño (2017), afirma que la gestión logística se divide en logística de entrada, producción y salida. La cual consiste en el aprovisionamiento, producción y distribución e inversa.

Los tipos de gestión logística que se tendrán en cuenta en la presente investigación son gestión de aprovisionamiento, producción y distribución debido a que se relaciona mejor con el tema de la investigación.

1. Gestión logística de aprovisionamiento

De acuerdo con Lopez (2019), afirma que aprovisionamiento es una actividad que organiza pedidos, el transporte de las unidades, almacenaje de las materias primas y otros aprovisionamientos que resultan necesarios para iniciar el proceso de producción.

Catellano (2017), en su libro logística comercial internacional señala que la gestión logística de aprovisionamiento es garantizar el abastecimiento de los materiales necesarios para la producción, con el objetivo de evitar faltantes ante los clientes, como también esta destinado a controlar el suministro que obtiene de los proveedores.

Según Escudero (2019), la gestión del aprovisionamiento este compuesto por actividades que comprende la gestión de compras, planificación y control de materia prima necesarias para producir, con herramientas que permitan mantener existencias mínimas del producto.

Teniendo en cuenta estas tres definiciones de aprovisionamiento, se puede exponer que la logística de aprovisionamiento es aquella actividad en la cual la empresa obtiene y controla los suministros necesarios para realizar su proceso productivo, permitiendo así mejorar la calidad del servicio garantizando las fechas de entrega.

2. Gestión logística de producción

Lopez (2019), afirma que la logística de producción es el proceso donde se transforman los materiales obtenidos en la fase de aprovisionamiento, en productos terminados para la venta y distribución final.

Catellano (2017), hace referencia que la gestión de logística de producción es parte de la transformación de los materiales obtenidos en el aprovisionamiento, la unión o ensamblaje de materia prima y almacenamiento de productos terminados con el objetivo de cumplir con los pedidos para su distribución. En este escenario se coordinan que los productos terminados lleguen al consumidor final a través de la gestión de stocks, compras, almacenaje y distribución.

De acuerdo a lo investigado la gestión de producción está basada en que el producto este en las condiciones óptimas y llegue en el momento adecuado para su producción sea apropiada y con ciertos parámetros o condiciones requeridas por el cliente.

3. Gestión logística de distribución

Lopez (2019), menciona que la distribución se realiza cuando el producto ya ha sido elaborado y se encuentra disponible para la venta, en esta etapa se debe proceder a su almacenaje temporal y a su transporte hasta las instalaciones del cliente.

Catellano (2017), afirma que la gestión logística de distribución, tiene como función el transporte, como parte de la distribución física internacional, lo que se encuentra relacionada con precisión, movilización y preparación para llevar a su destino final el producto.

Barragán (2018), destaca que la logística de distribución corresponde al traslado de los productos finales para que el cliente pueda tener su producto en el tiempo, lugar y cantidad adecuada según él lo requiera.

La gestión logística de distribución permite a la organización, entregar los productos ya procesados a los clientes en buen estado, en el momento adecuado y con las condiciones requeridas.

c. Beneficios de una adecuada gestión logística

EAE Business school (2016), hace referencia que los objetivos principales de la gestión logística son desarrollar la competitividad, optimizar los niveles de calidad del producto, reducir costos y organizar de manera efectiva cada uno de los procesos de la cadena logística.

Catellano (2017), menciona los beneficios obtenidos de realizar una adecuada gestión logística los cuales son competitividad, desarrollo gerencial, coordinación óptima de los factores que influyen en la decisión de compra, calidad, confiabilidad, precio, empaque, distribución y servicio. Todo lo mencionado tiene reacción con aumento de rentabilidad por que se reducen costos, haciendo uso adecuados de recursos materiales y humanos.

Analizando lo afirmado por los autores los beneficios de una buena gestión logística se hacen presentes en diferentes aspectos en una organización, desde el acopio del producto, atención al cliente, sistema de información, hasta la satisfacción del cliente buscando siempre eficiencia y efectividad en todos los procesos.

d. Herramientas para mejorar la gestión logística

ConexiónESAN (2018), Dentro del marco competitivo empresarial se averigua constantemente modelos de gestión logística, apoyado en las exigencias y características de las empresas, que se encuentren en crecimiento o en la indagación de una expansión con resultados favorables en el mercado nacional o internacional, tal como sucede con la empresa que estamos estudiando.

1. Just in time (JIT)

Mora (2016), menciona que el principal beneficio de just in time es la reducción de todas las formas de stock, teniendo en almacén el stock necesario por mes para garantizar el envío del bien o servicio en el momento adecuado.

Peavler (2018), afirma que el propósito JIT es organizar y controlar el inventario según sea necesario, esta estrategia ayuda a las organizaciones a minimizar costos de inventario, además de aumentar la eficiencia y disminuir el desperdicio.

Banton (2019), hace referencia que el sistema de inventario justo a tiempo (JIT) es que los encargados de producción se pongan de acuerdo con el área de compra para acopiar solo lo necesario y con parámetros indicados para evitar desperdicios, aumentar la eficiencia y que lleguen en el momento adecuado al cliente.

2. Efficient consumer response (ECR)

Mora (2016), alude que respuesta eficiente al consumidor es una estrategia para artículos de consumo masivo para reducir costos en la cadena de abastecimiento con el propósito de brindarle un mejor servicio al cliente.

Pfarrer (2018), afirma que el objetivo de Efficient Consumer Response (ECR) significa servir mejor a los clientes y aumentar las ventas al mismo tiempo que reduce los costos. Es una estrategia basada en estándares, habilidades y cooperación sistemática entre las divisiones de negocios internas y las compañías involucradas en la cadena de valor; el objetivo principal es satisfacer las necesidades del cliente de la manera más eficaz y eficiente posible.

3. Supply chain operations reference (SCOR)

Mora (2016), hace referencia que el modelo SCOR significa modelo de referencias de las operaciones de la cadena de abastecimiento que se aplica para

integrar las operaciones logísticas de acuerdo a indicadores que optimen el abastecimiento.

Según la Escuela de negocios, Supply Chain Management y Logística (2019), menciona que el modelo SCOR une procesos de negocios, indicadores de gestión y tecnologías de una estructura ordenada, con prácticas de benchmarking mejorando la eficiencia de la logística de la organización.

Pereda (2018), hace referencia que el modelo SCOR cuenta con niveles para la gestión de suministros, los cuales se basan en reingeniería, benchmarking y aplicación de mejores prácticas. Los niveles son:

- Nivel superior en el cual se estudian las bases de la organización y se establecen los objetivos de competitividad; Esta fase se divide en plan, Aprovechamiento (Source), fabricación (Make), distribución (Deliver), devolución (Return).
- Nivel configuración en el cual se detalla gráficamente todo el proceso de la cadena de suministro.
- Nivel de elementos donde se ajustan los KPI con el fin de mejorar la eficiencia de los procesos en toda la cadena de suministro.
- Nivel de implementación es donde se definen las estrategias a realizar teniendo en cuenta las mejoras, logrando competitividad y mejores resultados.

1.2.2. Exportación de café

a. Exportación

SUNAT (2016), menciona que la exportación es un régimen aduanero el cual concede la salida del territorio aduanero de mercancías nacionales o nacionalizadas para su uso o consumo definitivo en el exterior, esta no está afectada a ningún tributo y los pagos que deberá ejecutar incumben a la distribución de la mercancía y tienen tarifas definidas por la empresa que verifique el servicio de transporte internacional, agenciamiento, traslados internos, etc.

De acuerdo con la definición de exportación que nos brinda la SUNAT se puede expresar que la exportación es una actividad comercial de origen nacional que

tiene como fin la venta internacional para su consumo definitivo o temporal en el extranjero, lo cual implica normas legales de acuerdo a la Legislatura de Aduanas.

Ministerio de Agricultura y Riego (2015), menciona dos formas de exportar, la cuales son directa e indirecta. Donde en la exportación indirecta existe una venta nacional con requerimientos del cliente extranjero, en el cual el operador se encarga de alguna o todas las actividades vinculadas a la exportación. Dentro de la exportación directa, el exportador peruano pacta directamente con el cliente extranjero teniendo en cuenta sus exigencias.

ALGEVASALOGISTICS (2018) menciona que la eficiencia se basa en analizar la interacción entre insumos y los resultados; El objetivo de la eficiencia en una empresa dedicada al comercio exterior es obtener mayor exportación con los mismos costos en los recursos de la empresa, para obtener mayores ingresos.

b. Distribución Física Internacional

Orlando (1997), citado por Guisao y Zuluaga (2015), afirma que la Distribución Física Internacional como el “proceso logístico que consiste en colocar un producto en un mercado extranjero, cumpliendo con términos negociados entre el comprador y vendedor.”

Según SIICEX (2018), menciona que la cadena de Distribución Física Internacional hace referencia al recorrido del título de propiedad de un bien que viabiliza, a través, del desempeño de diferentes fases hasta el consumidor final o usuario industrial, donde se complementa por la experiencia y poder de negociación de los intermediarios.

Guisao y Zuluaga (2015), identifica a la Distribución Física Internacional como un conjunto de factores donde los costos prevalecen debido a que pueden estar ocultos, por ello, es necesario intervención y asesoría de agentes de aduana y operadores logísticos que identifiquen los procesos en los cuales las empresas no poseen experiencia.

Los componentes que intervienen dentro de la cadena de DFI (Distribución Física Internacional según PROMPERÚ (2015) son:

- Preparación. Embalaje y el marcado de los productos.
- Unitarización. Paletización y contenedorización.

- Manipuleo. Actividad que se realiza en los terminales o almacenes
- Almacenamiento. Se realiza en depósitos privados o públicos.
- Transporte. Este etapa es realizada durante la logística.
- Seguro de carga. Pólizas que cubren los riesgos.
- Documentación. Emisión de los certificados, facturas, liquidación de proceso, guías de remisión y guías de transporte, etc.
- Gestión y operación aduanera y bancaria.
- Gestión de distribución. Personal operativo y administrativo de la organización.

c. Café exportable

Según Aduanas (2019), afirma que la subpartida nacional del café es 0901119000.

COMEXPERU (2017), menciona que dentro del Perú el café se cultiva en distintas regiones como Amazonas, Ayacucho, Cajamarca, Cusco, Huánuco, Junín, San Martín y Puno, y se produce principalmente en los meses de marzo-abril y junio-julio. Dicho producto incluye más de 1,000 compuestos, como vitamina B, aminoácidos, azúcares y minerales, y provee más antioxidantes que cualquier otra bebida o alimento consumido.

Las regiones de café se dividen en norte, centro y sur, las cuales lo conforman:

Tabla 1

División de regiones de café

NORTE	CENTRO	SUR
Altitud: 800- 1800 M.S.N.M	Altitud: 1000-1700 M.S.N.M	Altitud: 900 - 1400 M.S.N.M
Cosecha: Junio-noviembre	Cosecha: Mayo- Setiembre	Cosecha: Mayo - Setiembre
Áreas: Jaén, San Ignacio, Bagua, Moyobamba	Áreas: Chanchamayo, Villa Rica, Satipo, Tingo María	Áreas: Quillabamba, Puno, Ayacucho, Apurímac

Nota: Esta tabla muestra la división del café en las distintas regiones, la información se obtuvo de la Cámara Peruana del Café y el Cacao (2019)

Según International Coffee Organization, (2019), las especies de café son:

- **Coffee arábica: Café Arábica**

Café arábica es genéticamente diferente de otras especies de café, debido a que tiene cuatro series de cromosomas en lugar de dos, se siembra mayormente en tierras altas, crece en laderas de las montañas o en colinas por encima de los 10000 m.s.n.m, dependiendo de la latitud, a temperaturas promedio de 18-25°C. El fruto demora en madurar aproximadamente 7 a 9 meses, esta especie de café es susceptible a plagas y enfermedades y se diferencia del Coffea canephora (Robusta) porque posee menor grado de cafeína (1.2).

Figura 1

Calidad adecuada arábica



Nota. La fotografía presenta la calidad adecuada de café arábica, se obtuvo de International Coffee Organization, (2019)

- **Coffee canephora: Café Robusta**

Es un arbusto o pequeño árbol robusto, puede crecer hasta 10 metros de altura aproximadamente, tiene una raíz poco profunda, se cultiva en tierras bajas, tiene mayor productividad y resistencia a plagas, crece mayormente en clima ecuatorial 700-800 m.s.n.m, en temperaturas promedio de 24-30°C, cuenta con 4.7. de cafeína. El fruto demora hasta 11 meses en madurar; la semilla es de forma alargada y más pequeña que la del arábica.

Figura 2
Calidad adecuada robusto



Nota. En la fotografía se observa la calidad adecuada de la variedad Robusta, se obtuvo de International Coffee Organization, (2019)

Tipos de café dentro de la producción

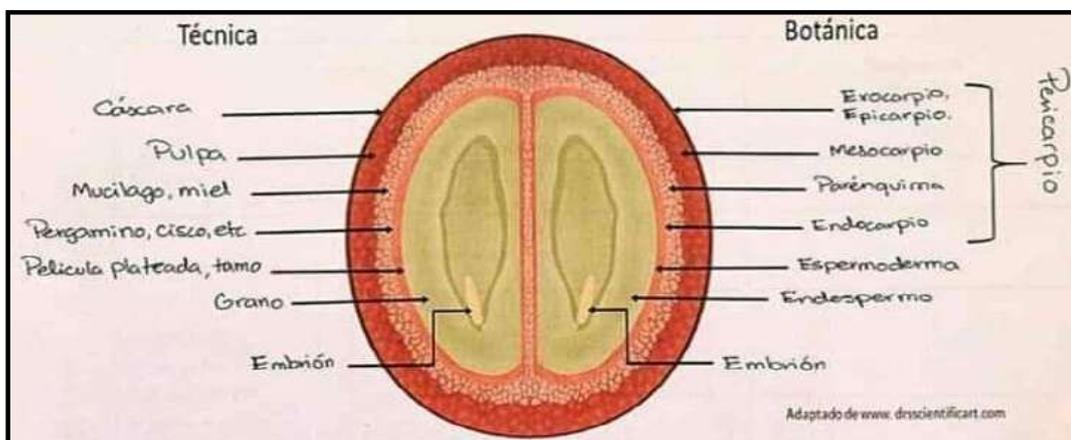
- **Café cerezo**

Según Federación Nacional de Cafeteros de Colombia (2015), señala que el café cerezo es un fruto de color rojo o amarillo en estado de madurez, cada cereza tiene una piel exterior llamada exocarpio que envuelve una pulpa, debajo de la pulpa se encuentran los granos los granos revestidos por una membrana.

En la siguiente figura se podrá visualizar las partes por su nombre técnico y botánico del fruto del café.

Figura 3

Anatomía del fruto del cafeto



Nota. En la imagen se observan la anatomía del fruto del cafeto, se obtuvo de Federación Nacional de Cafeteros de Colombia, (2015)

- **Café pergamino**

Según Federación Nacional de Cafeteros de Colombia (2015), indica que café pergamino es el café que paso por el proceso de despulpado y secado, a este lo cubre una capa amarilla opaca llamada pergamino o cisco.

- **Café verde**

Según Federación Nacional de Cafeteros de Colombia (2015), señala que el café verde o también llamado café oro, es el que se somete a un proceso llamado trillado de café, donde se pasa de café pergamino a café verde, este se selecciona y clasifica, teniendo en cuenta su tamaño, peso, color y apariencia física para la producción del café tostado.

Análisis de café

Los análisis de muestra permiten calificar objetivamente la calidad del café, mediante protocolos y procedimientos normados, utilizando las escalas de la SCAA.

La Cámara Peruana del Café y el Cacao, (2019) ofrece los siguientes tipos de análisis:

Tabla 2

Tipo de análisis según el tipo de café

Tipo de café	Café pergamino	Café verde
	Se requiere una muestra de 750 gr.	Se requiere una muestra de 500 gr.
Análisis básico	<ul style="list-style-type: none"> • Características • Conteo de defectos • Cálculo de merma • Rendimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Conteo de defectos • Granulometría • Medición de humedad
Análisis completo	<ul style="list-style-type: none"> • Conteo de defectos • Granulometría • Medición de humedad • Análisis sensorial 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de características básicas e identificación de defectos

Nota. En la tabla se diferencia el tipo de análisis según el tipo del café, pergamino o café verde, la información se consiguió de la Cámara Peruana del Café y el Cacao, (2019)

Los análisis de muestra de café ayudan a seleccionar y reconocer el café según su rendimiento, cáscara, humedad, tasa.

En el siguiente cuadro se podrá identificar los requisitos generales en el cual se clasifica el café para cumplir con los contratos pactados.

Tabla 3

Grados de café

Grado	Grado 1	Grado 2	Grado 3	Grado 4
Requisitos Generales	Cumplir con las buenas prácticas de manejo en el cultivo, cosecha, beneficio, proceso almacenamiento, y transporte de acuerdo con las NTP 209.312 Libre de insectos vivos y/o muertos			
Condiciones Generales	Preparada por granos de la cosecha actual, homogénea, producida en zona de altura, de olor Intensamente fresco y color uniforme	Compuesta por granos de la cosecha actual, producida en zona de altura, de olor fresco y color uniforme	Arreglada por granos de la cosecha actual, calidad de media taza, aroma mediano y acidez media	Acomodada por granos de la cosecha actual, calidad de media taza, aroma mediano y acidez media
Altura	1,200 – 1,800 m.s.n.m.	800 – 1,400 m.s.n.m	800 – 1,400 m.s.n.m.	800 – 1,400 m.s.n.m.
Máximo de defectos	15 defectos secundarios	25 defectos secundarios	35 defectos secundarios	70 defectos secundarios

Nota. En la figura se diferencia los grados del café para una exportación, los datos se consiguieron de AICASA (2018). Esta tabla de grados ayuda en la comercialización del café, debido al análisis de muestra y algunas características de cultivo se puede distinguir el grado del café.

En la siguiente tabla se identifica las exportaciones de la partida 0901119000, la cual exporta APROSELVANOR.

Tabla 4

Exportación de la partida 0901119000

Años	2017	2018	2019
Peso Neto Tn	246,900	260,954	232,292
FOB miles de USD.	712,398	681,059	634,497

Nota. En la tabla se expone los datos de exportación de la partida 0901119000, Café sin tostar y sin descafeinar excepto para siembra de los años 2017 al 2019, la data se extrajo de Promperu (2019)

La exportación de Perú teniendo en cuenta desde el año 2017 hasta el 2019 se puede evidenciar que el año 2018 ha incrementado la exportación en kilogramos, sin embargo, se ha obtenido menor valor FOB comparado con el 2017, y ha bajado gradualmente la venta en peso neto kilogramos de café de la partida 0901119000 que infiere al café sin tostar y sin descafeinar excepto para siembra. Esto se genera debido a que existe mayor oferta de café que demanda lo cual ocasiona que el precio del mercado baje.

1.3. Definición de términos básicos

1. Logística

Mora (2016), alude que logística interviene en la distribución física del producto teniendo en cuenta el planificación, implementación y control de eficiente de los productos de una determinada compañía con menores costos y excelente servicio al cliente.

2. Calidad de café exportable

Puerta (2016), define al café de buena calidad como café con buen sabor, aroma y cuerpo, sin sustancias contaminantes como petróleo o químicos.

3. Café oro

Según Cafeterías Café (2019), menciona que el término café verde u oro es el nombre que recibe el grano después de ser trillado y realizado un análisis físico

4. Trazabilidad

DIPOLE (2017), afirma que trazabilidad es la manera de identificar y organizar cada la condición en que se encuentra o pasa el producto para evaluar si cumple con distintos requisitos o certificaciones, permite conocer de manera lineal y efectiva el proceso del producto desde el acopio hasta la distribución del producto.

5. Stock de temporada

Escudero (2019), menciona que el stock de temporada es creada para asegurar productos para las ventas esperadas de temporada o estación.

6. Almacenamiento

Catellano (2017), menciona que el almacenamiento es la acción de dar una ubicación específica a materia prima, semielaborados y productos terminados con el fin de ubicarlo oportunamente para la utilización óptima de espacio asignado.

7. Distribución física internacional

Alcivar y Sánchez (2016), identifica a la Distribución Física Internacional como traslado de productos desde su origen al lugar de destino y sea entregado al cliente en condiciones óptimas cumpliendo con los requerimientos al mínimo costo posible

8. Lead Time

MECALUX, (2019) señala que Lead time es una expresión que se utiliza en logística con la finalidad de analizar el tiempo entre los diferentes procesos

operativos de la logística de la organización, tales como: abastecimiento, producción, almacén y distribución.

9. Certificación de Transacción (TC)

KIWA (2018), menciona que TC significa certificado de transacción nacional e internacional, el cual sirve para acreditar a toda comercialización de producto orgánico el cual demuestre el origen y el volumen comercializado del producto, se presenta a ente de certificación que controle al comercializador.

10. Stock muerto

Escudero (2019), afirma que son materiales que ya no sirven para cumplir con las necesidades por la cual fueron adquiridos.

CAPÍTULO II: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1. Descripción de la situación problemática

En el Perú una de las actividades económicas que promueven el crecimiento y desarrollo de la economía se encuentran en identificar, abarcar y cubrir todo tipo de riesgo que pueda afectar la cadena logística de una compañía, con el objeto de asegurar el buen estado del producto o servicio que se pretende comercializar, bajo los términos y exigencias que están explícitos en el contrato de compra y venta internacional.

Según la Junta Nacional de Café, (2019) actualmente en el Perú se cultiva 400 mil hectáreas de café cada una de ellas produjo un promedio de 713 Kilogramos en el año 2018, pero las constantes pérdidas asustan a los productores debido a los precios bajos que se presentó en el mercado internacional y los altos costos dentro de la distribución física internacional.

Es de suma importancia implementar estrategias y soluciones que se adecuen a las necesidades de cada empresa, a fin de contrarrestar los riesgos en las operaciones de comercio internacional y optimizar costos logísticos que afecten las utilidades de las organizaciones.

De acuerdo con el Banco Mundial, (2018) los resultados del ranking global identifican al Perú en el puesto 83, con un puntaje de 2,69 puntos; lo cual representa retroceso de 14 puestos en relación al puntaje del año 2016, donde el Perú se posicionó en el puesto 69, con un puntaje de 2.89 puntos.

Analizando el ranking presentado por el Banco Mundial (2018) se puede decir que en la mayoría de las organizaciones peruanas existe un problema latente debido a que no saben gestionar de manera adecuada la logística, lo cual es la columna vertebral de toda la cadena de suministro.

El desconocimiento de la gestión de logística provoca una deficiente administración del producto reincidiendo en baja rentabilidad del negocio debido a los costos elevados del transporte y la existencia de mermas del producto causando incremento en los costos de producción, así como radica en dificultades durante el proceso de exportación.

Comparando el ámbito nacional con el ámbito internacional, la gestión logística en las organizaciones del Perú, aún no se han desarrollado competitivamente como en los mercados internacionales, teniendo en cuenta el sector de las Mypes la

cual tiene su gestión logística apoyada en procesos horizontales, con lento flujo de información y desorden, por ello se busca el desarrollo de un sistema integrado donde las actividades tengan una adecuada coordinación y por ende adecuado flujo de información optimizando la cadena de suministros y disminución de costos.

De acuerdo con la entrevista con la gerente general hace referencia que dentro de la Asociación de Productores Selva Nororiental uno de los principales problemas se encuentra a lo largo de la gestión logística debido a que acopian su producto en la región de San Martín y este se tiene que transportar hasta Lima para ser procesado, esta acción genera altos costos de transporte y almacenamiento. (Anexo 2)

Conociendo las dificultades de la Asociación de Productores Selva Nororiental dentro de la cadena logística se ha determinado el problema de investigación el cual ¿De qué manera la Gestión logística incrementará las exportaciones de café en la Asociación de Productores Selva Nororiental 2019?

La gestión logística de una organización cuenta con diferentes etapas, donde se encuentran dificultades en los distintos procesos, los cuales comienzan en el abastecimiento de suministros, sigue con almacenamiento, luego producción, y continua con la distribución de productos terminados, por lo cual es primordial la adecuada gestión de la cadena logística, pues este proceso es el que asegura el adecuado desarrollo sostenible de la organización otorgándole mayor rentabilidad, posicionamiento comercial en el mercado nacional e internacional; porque una correcta gestión logística asegura la optimización de recursos, disminución de costos, disminución de tiempo de entrega y satisfacción en el cliente.

2.2. Formulación del problema

Problema principal o general:

Luego de haber encontrado una serie de deficiencias en los procesos logísticos de la asociación objeto de estudio, se ha determinado el siguiente problema general ¿De qué manera la Gestión logística incrementará las exportaciones de café en la Asociación de Productores Selva Nororiental, 2019?

Problemas específicos:

- ¿Cuál es la situación actual de la gestión logística del café exportable en la Asociación de Productores Selva Nororiental, 2019?
- ¿Cuáles son los principales problemas de la gestión logística que afectan las exportaciones de café en la Asociación de Productores Selva Nororiental, 2019?
- ¿Cómo la gestión logística incrementará las exportaciones de café en la Asociación de Productores Selva Nororiental, 2019?
- ¿Cuál es el Beneficio/Costo de emplear una nueva gestión logística en la Asociación de Productores Selva Nororiental para incrementar las exportaciones de café?

2.3. Objetivos de la investigación

2.3.1. Objetivo general:

Determinar la Gestión logística para incrementar las exportaciones de café en la Asociación de Productores Selva Nororiental, 2019

2.3.2. Objetivos específicos:

- Diagnosticar la situación actual de la gestión logística del café exportable de la Asociación de Productores Selva Nororiental, 2019
- Identificar los principales problemas de la gestión logística que afectan las exportaciones de café en la Asociación de Productores Selva Nororiental 2019
- Proponer una gestión logística adecuada para incrementar las exportaciones de café en la Asociación de Productores Selva Nororiental al año 2019
- Calcular el Beneficio/Costo de emplear una nueva gestión logística en la Asociación de Productores Selva Nororiental para incrementar las exportaciones de café.

2.4. Justificación de la investigación

2.4.1. Importancia de la investigación

La presente investigación sirve para proponer una gestión logística efectiva para incrementar las exportaciones de café en la Asociación de Productores Selva Nororiental; de esa manera conseguir un mejor desempeño de sus procesos de distribución física internacional reduciendo procesos en las actividades y costos.

Esta investigación añadirá valor a la Asociación de Productores Selva Nororiental; debido que se realizará un análisis de la situación actual de la organización donde se mostrará las deficiencias en las actividades de aprovisionamiento, producción, almacenamiento, control, transporte y distribución de los productos. Por lo tanto, se buscará estrategias para que sean mitigados alcanzando los objetivos de la organización, obteniendo mejores resultados en compra de suministros de calidad teniendo en cuenta la cantidad y tiempo que es requerido para cumplir con los contratos pactados, mejor gestión de los productos que ingresan y salen del almacén, mejor comunicación entre las áreas relacionadas y la reducción de costos referentes en toda la cadena de suministros. Se aumentará el nivel de efectividad de compra de café a exportar en la Asociación de Productores Selva Nororiental garantizando aprobación y satisfacción del cliente, maximizando utilidades.

Mediante la adecuada aplicación de gestión logística, se podrá realizar una constante retroalimentación en todas las etapas de la cadena logística haciendo las actividades más eficientes, mejorando la confianza de los clientes al entregar productos de calidad con menor tiempo de entrega, logrando que el prestigio de la marca crezca de manera positiva quedándose en la mente del cliente, como también el ambiente laboral mejora debido a que la organización tendrá un flujo de información que llegue a todas las áreas de manera oportuna.

2.4.2. Viabilidad de la investigación

Para poder desarrollar la presente investigación, se contó con apoyo de especialistas y expertos en el tema. Así mismo, se ha podido obtener información relacionada al presente estudio de fuentes bibliográficas, lo cual generó un mejor panorama de trabajo.

En la investigación se ha requerido recursos digitales con el fin de hacer contacto con las personas encargadas de la gestión logística de la Asociación de Productores Selva Nororiental que se encuentra en la provincia de Moyobamba, San Martín la cual es unidad de estudio.

El presente estudio establece los beneficios que se logrará al implantar una correcta gestión del flujo de recursos y correcto flujo de información desde el acopio hasta la distribución final. Por lo cual se incrementarán las exportaciones de café de la asociación y a la vez con una correcta aplicación de la gestión logística reducir los costos logísticos, incrementando las utilidades de la organización.

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Formulación de hipótesis

Hipótesis general

- La nueva gestión logística incrementará las exportaciones en la Asociación de Productores Selva Nororiental, 2019

3.2. Variables y definición operacional

VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión logística

INSTRUMENTO: Guía observación y guía de entrevista

Catellano (2017), menciona que la gestión logística es el proceso de proyectar, efectuar y controlar de manera adecuada las actividades en el proceso de almacenamiento de bienes, servicios e información relacionada del punto de origen al punto de distribución con el propósito de cumplir la demanda del cliente.

A. **DIMENSION 1** Logística de aprovisionamiento

a. **INDICADORES:**

- Selección de proveedores
- Itinerario de compras
- Capacidad de almacenaje de MP

B. **DIMENSION 2** Logística de producción

b. **INDICADORES:**

- Volumen de café procesado
- Costos de producción

C. **DIMENSION 2** Logística de distribución

c. **INDICADORES:**

- Distribución física internacional
- Nivel de exportaciones

VARIABLE DEPENDIENTE: Exportación de café

INSTRUMENTO: Revisión Documentaria y Guía de entrevista

Villamizar (2015), hace referencia que tener eficiencia en exportación hace que las actividades en la cadena logística sean en menor tiempo y menores costos que agregarán valor final al producto.

D. DIMENSION 1 Acopio

d. INDICADORES:

- Volumen de compra de café pergamino
- Costos de acopio

E. DIMENSION 2 Distribución Física Internacional

e. INDICADORES:

- Tiempos de entregas
- Cantidad de sacos transportados.
- Salida de tráileres

F. DIMENSION 3 Exportaciones

f. INDICADORES:

- Cantidad de contratos anuales
- Volumen de ventas anuales.
- Características del café

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1. Diseño metodológico

Vara (2012), hace referencia que el diseño metodológico que se utilizó en esta investigación es el más adecuado para poder conceptualizar el marco teórico de la gestión logística debido a que ya existe investigaciones previas sobre el tema de estudio y sus antecedentes.

El diseño del estudio fue no experimental transversal debido a que se realiza sin manipular las variables; simplemente se observan los fenómenos tal y como suceden en la realidad en un único momento y es de tipo descriptivo.

El alcance de la investigación fue descriptivo debido a que recoge datos limitados y se refiere a un grupo amplio, también porque existe estudios sobre el tema, pero pocos estudios empíricos.

Hernández, Fernández y Baptista (2016), menciona que el enfoque mixto cuenta con un sentido positivista debido a recolecta tanto datos cualitativos y cuantitativos, es por ello que el enfoque de la presente investigación es mixto, cuantitativo debido a que se usó datos numéricos que para medir y predecir de manera deductiva y cualitativo porque se utilizó datos textuales obtenidos de entrevistas realizadas.

El tipo de investigación fue aplicada debido a que se realizó un programa de gestión y está destinado a resolver problemas establecido en la unidad de análisis.

La unidad de análisis es la Asociación de Productores Selva Nororiental "APROSELVANOR".

4.2 Diseño muestral

4.2.1. Población

Hernández, Fernández y Baptista (2016), afirma que una población es el conjunto de elementos que pueden delimitarse por una serie de especificaciones de acuerdo al tema de estudio.

La población de la presente investigación conformada por la Asociación de productores selva nororiental ubicada en Car. Fernando Belaunde Terry Lote. 021 C.P. Perla De Indañe (Cruce Baños Sulfurosos) San Martín – Moyobamba.

APROSELVANOR (2019), hace referencia que comenzaron sus actividades comerciales en el año 2015, con 50 socios buscando mejores precios, prácticas agrícolas compartidas y asistencia técnica. Hoy en día cuenta con 300 socios productores de café y cuentan con 7 colaboradores.

4.2.2. Muestra

Vara (2012), confirmó que el ejemplar es un conjunto de archivos analizados tácticamente de los habitantes, escogidos por cumplir las características para la muestra, analizando la misma población.

Se hizo uso en la investigación un muestreo no probabilístico, que dio acceso a aplicar otros criterios de selección, como conocimientos del investigador, comodidad, alcance, etc.

La muestra de donde se obtuvo la data fue: gerente general, gerente comercial y jefe de planta.

4.2.3. Criterios de Inclusión y exclusión

Procesos: actividades dentro de la gestión logística de la asociación.

Criterios de inclusión

- Actividades de la gestión logística del café.

Criterios de exclusión

- Acciones no relacionadas de manera directa a la gestión logística del café
- Procesos no incluidos en la gestión logística del café

Personas: individuos que participaron en los procesos de la gestión logística del café.

Criterios de inclusión

- Individuos que laboran en la asociación
- Individuos que laboran tiempo mayor a doce meses en la asociación
- Individuos vinculados con la gestión logística

Criterios de exclusión

- Individuos que no laboran en la asociación
- Individuos no vinculados con la gestión logística

4.3. Técnicas de recolección de datos

Tabla 5

Técnicas e instrumento de recolección de datos

Técnica	Entrevista	Revisión documental	Observación
Instrumentos	Guía de entrevista	Guía de revisión documental	Ficha de observación
Definición	Es una entrevista personal no estructurada de forma individual, en el cual cada entrevistado exprese sus opiniones y creencias sobre un tema específico. Se usan guías de entrevista no estructuradas o semiestructuradas”	Con esta técnica, se revisa documentos de interés, se usa una guía de revisión documental	La ficha de observación estructurada es una técnica cuantitativa sirve para registrar conductas de forma sistemática y directa.

Nota. En la tabla muestra las técnicas e instrumento de recolección de datos en la investigación, la información se rescató de Vara (2012)

Los instrumentos señalados en la tabla 05 son los que servirán para medir la situación actual de la Gestión logística del café en la organización Exportadora APROSELVANOR los cuales estuvieron dirigidos a los responsables del área de logística de la asociación.

La guía de entrevista se aplicó para conocer sobre:

- Indagación usual de los individuos entrevistados y de la organización en el rubro cafetalero
- Experiencias en el desarrollo de la gestión logística del café exportable
- Obstáculos que emergieron en la gestión logística de la asociación.

La ficha de observación estructurada fue dirigida:

- Procesos y procedimientos dentro del área logística de la asociación.

La guía de revisión documental fue dirigida:

- Documentos relacionados con exportación de café y gestión logística de la asociación.

4.3.1. Confiabilidad y validez del instrumento

Primero se realizó las técnicas y los instrumentos para la recolección de datos necesarios en la investigación luego los instrumentos utilizados fueron sometidos a una evaluación crítica por tres expertos en la materia, siendo las siguientes personas: MBA. Christian Quezada Machado, especialista en Ingeniería Industrial y Mag. Francisco Tenorio, especialista en Agronegocios, Mag. Mónica del Pilar Pintado Damián, especialista en Negocios Internacionales, siendo especialistas en objeto de estudio, se encargaron de observar detalladamente los diferentes instrumentos a utilizar y brindar recomendaciones para perfeccionar la estructura antes de su aplicación. Lo cual permitió que se realice una válida y fiable recolección de información de acuerdo con el tema de estudio. (Ver Anexo 3, Anexo 4 y Anexo 5)

4.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

- Se solicitó una cita para la entrevista con el gerente comercial de la Asociación de Productores Selva Nororiental al año 2019
- Al gerente comercial de la Asociación de Productores Selva Nororiental se aplicó una entrevista estructurada, donde el procedimiento se efectuó de la siguiente forma:
 - o Se visitó a la Asociación de Productores Selva Nororiental
 - o Se realizó la entrevista con el gerente comercial empleando los instrumentos y variables para determinar el tema de estudio.
 - o Recopilación de la información alcanzada de la ficha de observación, guía de entrevista, y guía de revisión documentaria,
- Una vez obtenida la información se realizó la técnica estadística en la cual se manejó Microsoft Excel versión 2016 y Microsoft Word 2016.
 - o Con la guía de entrevista se analizó y tabuló la información obtenida, siendo óptimamente procesada en Microsoft Word 2010.
 - o Con la ficha de observación se analizó y tabuló la información obtenida, la cual fue óptimamente procesada en Microsoft Word 2010.

- Con la guía de revisión documentaria se procedió a efectuar la tabulación y recolección de datos estadísticos, para el cual se utilizó Microsoft Excel versión 2010

4.5. Aspectos éticos

Los aspectos éticos de la investigación del estudio se realizaron respetando todos los parámetros de dentro del tema de investigación como aspectos de confidencialidad, veracidad y respeto por la propiedad intelectual

- Confidencialidad. Hubo cuidado con la información otorgada por la asociación., en el cual solo se utilizó como medio de estudio para la presente investigación.
- Veracidad. Se colocó los datos reales otorgados por la asociación sin adulterar o cambiar la información obtenida.
- Respeto de propiedad intelectual, se utilizó las normas APA de manera adecuada usando palabras propias y siempre citando la fuente de la información, se respetó a los autores de los libros, revistas y páginas web de donde se obtuvo la información requerida. Y con ello se mantuvo la dignidad académica y profesional que corresponde al prestigio institucional de la Universidad de San Martín de Porres.

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1. Resultados de la investigación

En este capítulo se muestran los resultados encontrados durante la indagación, mediante el uso de instrumento como objeción de los objetivos establecidos. Los hallazgos cumplen un papel muy valioso para la Asociación de Productores Selva Nororiental debido a que, gracias a ello, se pueden diagnosticar e identificar los principales problemas que tiene la asociación y de esa manera mejorar la gestión logística para que obtengan la eficiencia de café exportable.

A continuación, se procede a concretar y desarrollar los objetivos propuesto para proponer a la Asociación de Productores Selva Nororiental una mejora en los principales problemas que afectan la eficiencia del café exportable de manera, que logre contrarrestar los riesgos existentes.

5.1.1. Descripción de la muestra

En la presente investigación se utilizó el muestreo no probabilístico debido a que permitió aplicar distintos criterios de selección, como conocimientos del investigador, alcance, comodidad, etc.

La muestra para recolectar la información fue dirigida al jefe comercial, jefe de planta y gerente para detallar mejor la gestión logística de la Asociación de Productores Selva Nororiental

Se aplicó la guía de entrevista estructurada a la Gerente Maricely Guevara Sánchez, al Gerente comercial Tony Arbe y a la jefa de almacén Katherine Esther Carranza Cumapa. Este instrumento ayudó a clasificar los resultados referidos a la gestión logística de exportación de café: capacidad de almacenamiento, volumen de las compras, distribución física. (Ver Anexo 11, Anexo 12 y Anexo 13)

Como siguiente instrumento en la aplicación del estudio estuvo la ficha de observación estructurada, para recolectar datos precisos de los procesos de la asociación durante toda su gestión logística, esto colaboro en examinar la manera en que la asociación realiza sus actividades y revisar si es la forma eficaz de gestionar la asociación. (Ver Anexo 15)

Cómo último instrumento dirigido a la Asociación de Productores Selva Nororiental estuvo la guía de revisión documental, por medio de esta guía se logró conocer los costos de las compras, capacidad de almacenamiento, proceso y

distribución. (Ver Anexo 16) La data ha sido de gran interés para el desarrollo de este objetivo ya que permitió observar y examinar los procesos que la asociación tiene, así como involucrarnos en el contexto.

Como referencia adicional, es imprescindible enfatizar que la variable independiente y la variable dependiente, dimensiones e indicadores se encuentran en la matriz de consistencia. (Ver Anexo 1). Y para obtener información de la Asociación de Productores Selva Nororiental respecto a su gestión logística, se realizó una constancia de consentimiento. (Ver Anexo 10).

5.1.2. Análisis exploratorio

Para analizar la consistencia de la información, los resultados de las entrevistas se han consignado en un cuadro de doble entrada el cual tiene como objetivo comparar las respuestas de las entrevistas, y dar una opinión general y analítica. (ver Anexo 14)

5.1.3. Verificación de los objetivos

Actualmente las organizaciones que exportan café cuentan con procesos de planeación, gestión, dirección y control con el fin de realizar procesos óptimos en la gestión logística del café exportable, pero, existen organizaciones que desconocen los modelos de gestión logística en mejora de su cadena productiva, por lo que, esto se refleja en los altos índice de costos y tiempo determinado que se gasta en realizar la producción y distribución de sus productos.

La Asociación de Productores Selva Nororiental actualmente se encuentra desarrollando su gestión logística de la manera más ordenada posible, realizando actividades tales como: acopio, almacenamiento, transporte y distribución café exportable.

El objetivo general de la investigación fue determinar de qué manera la Gestión logística incrementará las exportaciones de café en la Asociación de Productores Selva Nororiental 2019; con el fin de lograr este objetivo se aplicó como instrumento de tipo cuantitativo la guía de entrevista estructurada. Los puntos estudiados en dicho instrumento fueron el itinerario de acopio del café, estrategia de proveedores, rotación de inventario, capacidad de almacenaje, características y análisis del producto, distribución del producto, etc.

El objetivo general estuvo compuesto por cuatro objetivos específicos: el primero, estuvo orientado a diagnóstico de la gestión logística del café exportable de la Asociación de Productores Selva Nororiental, se aplicó la guía de entrevista estructurada y la ficha de observación estructurada para conocer a detalle la gestión logística del café exportable. Y mediante la guía de revisión documental se analizaron los documentos que forman parte de la gestión logística y trazabilidad de la exportación de café.

El segundo, fue identificar los principales problemas de la gestión logística que afectan las exportaciones de café en la Asociación de Productores Selva Nororiental al año 2019; como tercer objetivo específico se propone una gestión logística adecuada para incrementar las exportaciones de café en la Asociación de Productores Selva Nororiental al año 2019 y como cuarto objetivo fue necesario calcular el Beneficio/Costo de emplear una nueva gestión logística en la Asociación de Productores Selva Nororiental para incrementar las exportaciones de café.

1. Diagnosticar la situación actual de la gestión logística del café exportable de la Asociación de Productores Selva Nororiental, 2019

La gestión logística en la Asociación de Productores Selva Nororiental consiste:

1.2. Aprovechamiento:

a) Selección de proveedores:

La gerente general menciona en la entrevista N°2 que la organización cuenta con 3 técnicos especializados en temas de siembra y cosecha de café, los cuales visitan a los socios constantemente para que den seguimiento a sus sembríos y cosechas.

Cada técnico es responsable de una zona y en cada zona existe 1 socio coordinador quien convoca a reuniones e informa a los socios de la zona las actividades destinadas por la asociación.

Según la jefa de almacén y la gerente general en las entrevistas N°1 y N°2, con respecto a los criterios de selección de proveedores, el área técnica de la Asociación de Productores Selva Nororiental se encarga de realizar una verificación de acuerdo con el perímetro y a las condiciones que se encuentra la parcela del socio, después el socio pasa por una auditoria para que le asignan el

tipo de estatus que va a tener de acuerdo con su parcela. Para ello tienen que cumplir con los requisitos o estatutos de calidad de siembra del producto y temas ambientales.

La asociación mes tras mes cuenta con más socios debido a que el área técnica va a campo y les explica la dirección de la asociación como también los beneficios que obtendrían al ser socios, para lo cual los nuevos socios que desean pertenecer a APROSELVANOR tienen que ser aprobados por la junta de directivos y pasar una inspección interna por parte del técnico responsable de zona para ser inscritos.

La asociación cuenta con certificaciones Fairtrade, orgánico, UTZ y C.A.F.E PRACTICES en todos sus socios.

Tabla 6

Número de socios y producción estimada de café por certificación 2017 - 2019

AÑOS CERTIFICACIÓN	2017		2018		2019	
	Nº de Socios	Producción estimada Tn	Nº de Socios	Producción estimada Tn	Nº de Socios	Producción estimada Tn
ORGÁNICO	230	944	380	1,400	260	1,285
FAIRTRADE	290	1,190	450	1,658	300	1,483
UTZ	100	410	160	589	150	741
RAINFOREST ALLIANCE	0	0	0	0	150	741
C.A.F.E. PRACTICES	100	410	160	589	150	741
TOTAL	290	1,190	450	1,658	300	1,483

Nota. En la tabla se detalla los números de socios y su producción estimada de café por certificación en los años 2017 al 2019, información obtenida por gerente general, obtenido el 14 de octubre del 2019

La asociación en el año 2017 tenía 290 socios con una producción estimada de 1,190 Tn de café pergamino. Para el año 2018 paso a tener 450 socios y una producción estimada de 1,657 Tn. Hubo un incremento en el número de 160 socios y un incremento en la producción de 467,550.00 kilogramos de café pergamino. En el año 2019 paso a tener 300 socios con una producción estimada de 1,482 Tn de café pergamino donde comparado al año 2018 hubo una disminución de 150 socios y disminución en la producción estimada de 174 Tn de

café pergamino, esto se debió a una mala coordinación entre los directivos de la asociación.

b) Itinerario de compras:

De acuerdo con la entrevista N°2 y N°3 hace referencia que la asociación no cuenta con un itinerario de compras, pero sí realizan una proyección de compras anual el cual lo maneja la gerente general, y se realiza a inicios de año en el mes de febrero antes que inicie la campaña teniendo en cuenta sus ventas pasadas, también se basa en los estimados de producción de sus socios y el estatus del productor.

La entrevista N°1 menciona que el acopio de café se realiza de acuerdo con los contratos que se tiene y no hay un día específico, depende muchas veces del clima porque cuando llueve el café no puede ser secado debido a esto existe demora en el proceso de acopio.

Tener un itinerario de compras dentro de una asociación es importante debido a que ayuda a organizarte mejor, poder vender y cumplir con los contratos de manera eficiente.

La asociación realiza una proyección de compras antes de empezar una campaña para que tenga en cuenta cuantos contratos puede pactar durante el año. Sin embargo, muchas veces puede ser que no se llegue al acopio del monto proyectado, y eso se debe a factores tales como, los proveedores no entreguen en el momento correspondiente el café o entreguen menor cantidad de café de lo provisto en su cupo sacado de acuerdo a las hectáreas y cantidad de plantas de café cuenta en su parcela, otra razón es que proveedores venden a otras organizaciones, otro problema latente es que el producto que entreguen no cumpla con los estándares de calidad, en este caso rendimiento de 69% a más.

Tabla 7*Compras de café pergamino durante el año 2017 - 2019*

Año/ Mes	2017			2018			2019		
	Tn	Costo total miles S/.	Costo o Unit. S/.	Tn	Costo total miles S/.	Costo unitario S/.	Tn	Costo total miles S/.	Costo unitario S/.
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	19	135	6.93	0	0	0.00	32	178	5.58
4	148	1,019	6.88	77	461	5.99	92	614	6.61
5	175	1,319	7.53	316	2,000	6.33	419	2,736	6.52
6	255	1,834	7.19	350	2,242	6.40	262	1,675	6.38
7	90	658	7.31	265	1,494	5.64	321	2,117	6.59
8	141	1,031	7.30	368	2,082	5.65	128	839	6.52
9	113	822	7.29	78	441	5.65	81	535	6.54
10	65	460	7.12	0	0	0.00	71	467	6.55
11	30	217	7.18	84	574	6.80	0	0	0.00
12	30	197	6.54	35	251	7.15	0	0	0.00
TOTAL	1,067	7,695	7.21	1,504	9,996	6.65	1,410	9,165	6.50

Nota. Se recopiló en la tabla las compras de café pergamino durante el año 2017 - 2019 ofrecido por la Asociación de Productores Selva Nororiental, conseguidos el 14 de octubre del 2019.

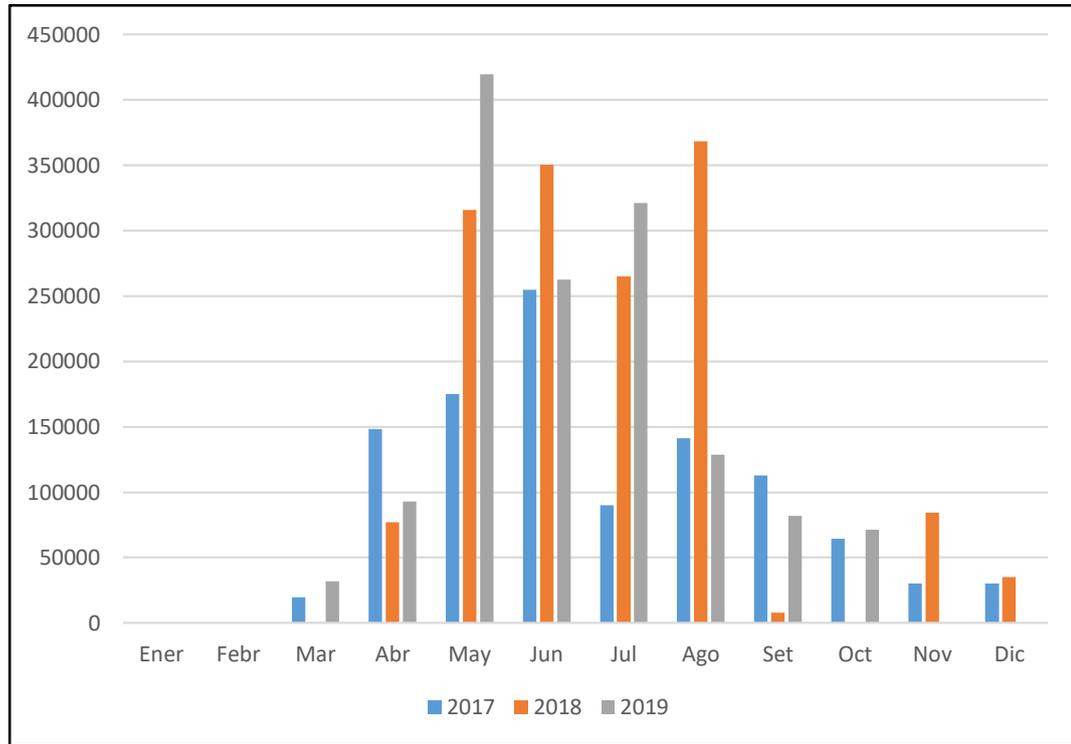
En la Tabla 7 se consideran las compras anuales de café, divididas en meses, teniendo en cuenta los kilogramos, costos totales en soles y costo unitario por kilogramo, así como también el comportamiento de las compras, cabe indicar, que estas se dan a través de liquidaciones de compras y tique de pesada. (Ver Anexo 17)

Así mismo se puede observar que en el año 2017 las compras fueron 1,067 Tn con un costo total de 7,694 miles de soles, a un costo unitario promedio de 7.21 soles por kilogramo. En el año 2018 las compras fueron 1,504 tn con un costo total de 9,996 miles de soles, a un costo unitario promedio de 6.65 soles por kilogramo; se notó una caída en el precio de 0.56 soles. Y en el año 2019 las compras fueron 1,410 tn con un costo total de 9,165 miles de soles, a un costo unitario promedio de 6.50 soles por kilogramo.

Comparando las compras del año 2017 y 2018 se puede analizar que el 2018 se compró mayor cantidad de café que en el año 2017 y eso se debe a la cantidad de socios que la asociación (ver tabla N 5), y como manejan el ritmo de acopio según los contratos de venta.

Figura 4

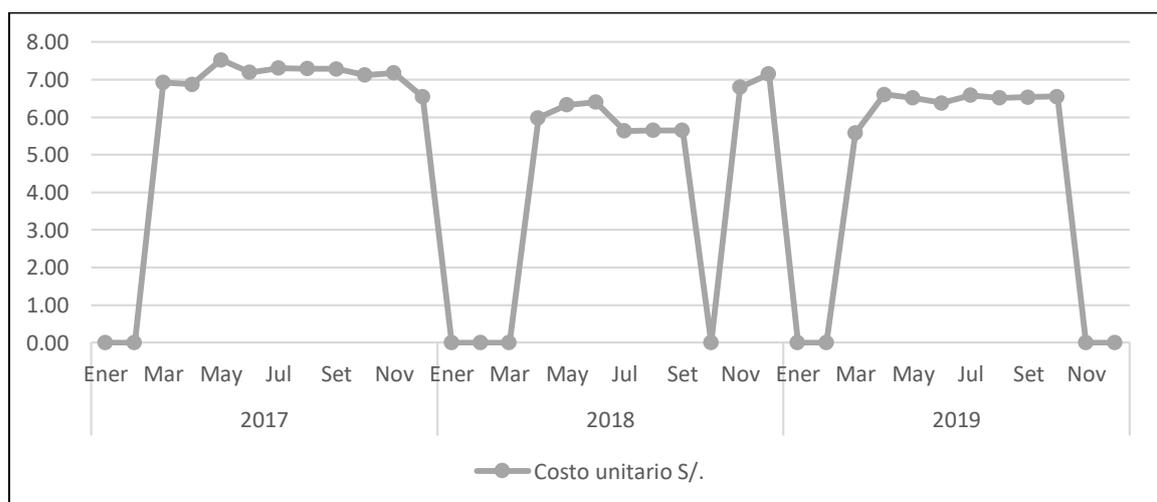
Estacionalidad de compra de café pergamino 2017-2019 (Tn)



Nota. Compras de los años 2017 - 2019 ofrecido por la Asociación de Productores Selva Nororiental, obtenidos el 14 de octubre del 2019.

Figura 5

Costo unitario de Café pergamino del año 2017 al 2019 (S/. x Tn)



Nota. Compras de los años 2017 - 2019 ofrecido por la Asociación de Productores Selva Nororiental, obtenidos el 14 de octubre del 2019.

La asociación ha pagado más precio por la cantidad de café acopiada en el año 2017, en el 2018 el precio de café disminuyó en comparación con el 2017 y se ve un alza en el precio en el mes de diciembre debido a que no hay mucha oferta de café y las empresas necesitan café para completar sus contratos y en el 2019 el precio por kilogramo se mantuvo. El precio por pagar a los socios se basa en la bolsa valores de NY.

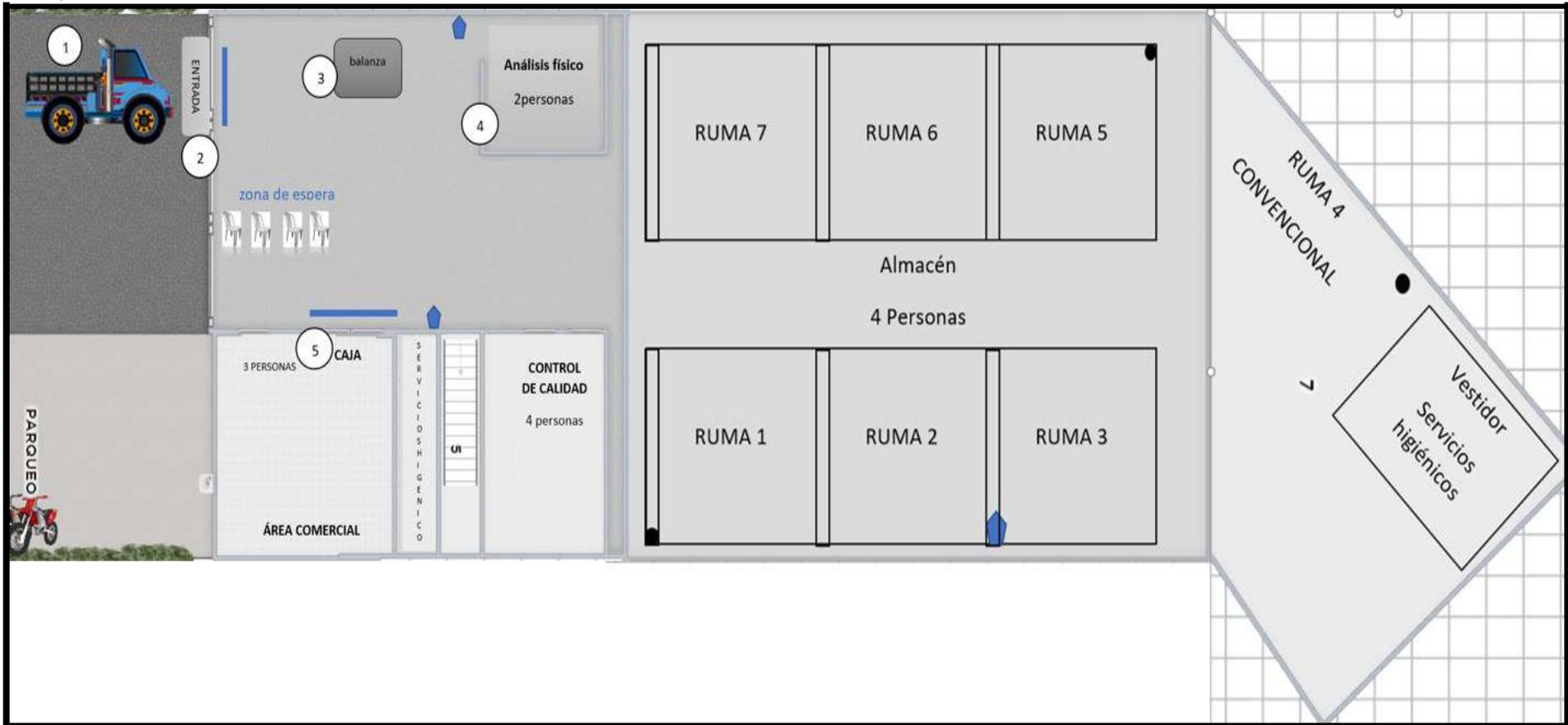
c) Capacidad de almacenamiento de materia prima

Las condiciones que tiene el almacenamiento de café de acuerdo con las entrevistas realizadas, la recepción de café se realiza con 11% y 13% de humedad para ser almacenado, se coloca encima de parihuelas en un ambiente limpio, seco sin productos contaminantes a su alrededor que puedan afectar la calidad o condiciones del producto debido a que el café puede absorber muchos olores con facilidad.

En la siguiente figura se puede evidenciar como está distribuido el almacén de APROSELVANOR y que elementos de seguridad tiene para proteger la materia prima y puedan trabajar adecuadamente sus colaboradores.

Figura 6

Croquis del almacén APROSELVANOR



Nota. Se puede observar en la figura la distribución del almacén de APROSELVANOR, obtenido el 27 de octubre del 2019.

En la figura 6 se muestra el croquis del almacén de APROSELVANOR en donde se señala el espacio de la balanza, recepción, extintores y trampas para roedores. El primer paso que se realiza cuando se acopia café es pesar los sacos de café en la Balanza, después se saca una muestra de 300 gramos del café del productor para realizar el análisis físico en el cual se obtiene el rendimiento, cáscara y humedad del café y se paga de acuerdo al precio de la bolsa de NY. De acuerdo al status del productor verificado en el reporte que maneja la asociación y al factor rendimiento se coloca los sacos de café adecuadamente etiquetado en la ruma que corresponde de acuerdo a su certificación. El almacén se encuentra distribuido por áreas según la certificación del café. La entrevista N° 2 afirma la capacidad de café que puede acopiar en la asociación asciende a los 300,000 kilogramos lo cual se refiere a diez camionadas de 30,000 kilogramos café. De acuerdo con la jefa de almacén indica que siempre se tienen contratos determinados, los cuales se envían en fechas acordadas previamente con el cliente, entonces la asociación va acopiando de acuerdo con los quintales que se tiene que comprar según los contratos, debido a que el almacén no es tan grande se tiene que ir despachando y cumpliendo con los contratos que se tiene. Se tiene en cuenta que el almacén está dividido por rumas en el cual se coloca el café pergamino según su certificación o calidad de café.

Tabla 8

Capacidad máxima de almacenamiento

Ruma	Certificación	Capacidad Kg
1	C.A.F.E. Practices	45,195
2	Rainforest Alliance	45,195
3	Fairtrade	45,195
4	Convencional	27,600
5	Utz	48,300
6	Fairtrade	48,300
7	Orgánica	48,300
Total		308,085

Nota: Entrevista al jefe de almacén de la Asociación de Productores Selva Nororiental, obtenidos el 2 de julio del 2019.

En la tabla 8 se puede identificar las respectivas rumas relacionadas con su certificación y capacidad en kilogramos (ver figura 6).

Estas rumas de café son de 7 m² donde se fija los sacos de café hasta una altura de 3 metros en el cual alcanza 700 sacos aproximadamente, los sacos son colocados encima de parihuelas y cubiertas por una carpa de polipropileno con el fin que conserve su humedad en 11% a 13%.

1.2. Procesamiento de café:

La asociación no procesa el café pergamino a café oro en sus instalaciones porque no cuenta con la maquinaria correspondiente de una planta de proceso, y lo que realiza es acopiar el café pergamino con humedad 13% para poder despachar a la planta de proceso el cual se encuentra en Jaén o en Lima.

En la entrevista N° 2 el gerente comercial nos indica que el costo de producción por quintal (46 kilogramos) es de \$2.5

De acuerdo con las entrevistas N 2 y 3 hace referencia que el proceso que se realiza en la planta procesadora para que el café pergamino se convierta en oro exportable pasa por distintas maquinas (secadora, pre limpiadora, despachadora, trilladora, zaranda, gravimétricas y por las máquinas electrónicas) para proceder a obtener el café oro que es un café de exportación. Las cuales le quitan el pergamino que es la capa que protege al grano o semilla, se uniformiza el tamaño de acuerdo a zarandas y se selecciona de acuerdo a las especificaciones dentro del contrato en las máquinas electrónicas.

Los resultados que se obtiene de la planta procesadora es la siguiente:

Tabla 9

Resultados de proceso de café pergamino a café oro

Resultados de Proceso	%
Café exportable	70%
Segundas	3%
Descarte electrónico	3%
Descarte maquina	3%
Merma cascarilla	21%
Total	100%

Nota. Datos en porcentajes del proceso de café brindados por la gerente general de la Asociación de Productores Selva Nororiental, obtenidos el 2 de julio del 2019.

En la tabla 9 se especifica de qué manera se registra los resultados de los procesos en el cual menciona café exportable, café segundas, descarte electrónico, descarte de máquina y merma del proceso.

- Café exportable se refiere a los granos seleccionados, que cumplen las especificaciones que se requieren en la orden de proceso que pueden ser a 10 defectos o 18 defectos, de acuerdo con lo estipulado en el contrato de venta.
- Café segundas son los granos que no cumplen con los estándares de exportación y se da por segunda vez una pasada por las máquinas ya mencionadas para rescatar el café que se vende al mercado nacional.
- Descarte máquina es el resultado de la zaranda, gravimétricas cuando el grano no cumple el tamaño ni peso adecuado.
- Descarte electrónico es el resultado de la máquina clasificadora de color.
- Merma hace referencia al cisco (casquilla del café), coco (cerezo seco) y fondo (materia extraña tales como piedras, cacao, alambres, etc.), y es el resultado de la trilladora, pre limpiadora, zaranda.

En la producción de café existe una merma de 20 % a 23% en el procesamiento de café oro, y existe un 2% de merma cuando el café es llevado del almacén de APROSELVANOR a la planta procesadora de café y también por la debida diferencia de balanza.

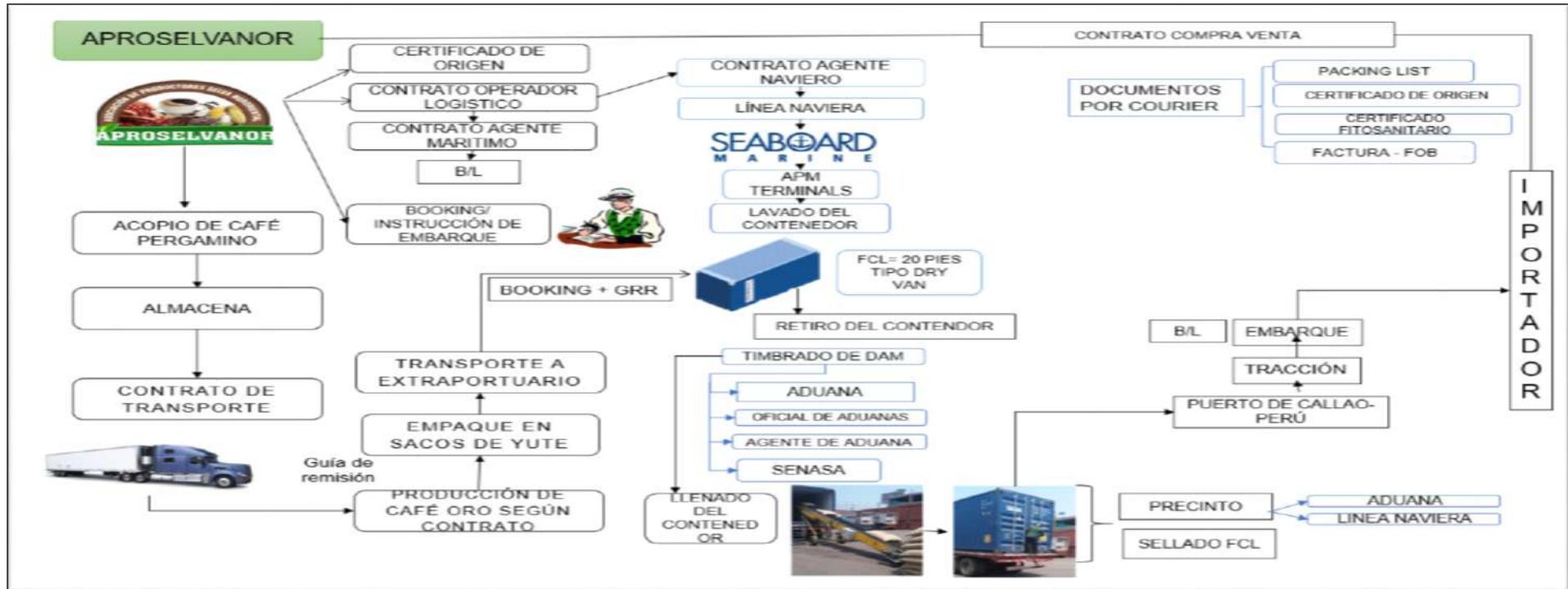
Un problema que tiene la asociación es que a veces no encuentran plantas procesadoras disponibles para el tiempo que se requiere procesar y cumplir con los embarques a tiempo, lo cual genera un retraso.

1.3. Distribución:

a) DFI

Figura 7

Esquema de la Distribución Física Internacional de APROSELVANOR



Nota. El esquema muestra la Distribución Física Internacional de APROSELVANOR, se realizó a partir de la entrevista N° 3 y Revisión documentaria.

En la figura 7 se puede observar la distribución física internacional del café en la Asociación de Productores Selva Nororiental, para que se realice el proceso de exportación de café primero es importante que se tenga un contrato de compra y venta internacional.

- De acuerdo con la proyección realizada a inicios del cada año se acopia el café pergamino el cual se almacena adecuadamente hasta obtener la cantidad de café necesario para exportar con las características requeridas en el contrato.
- Una vez que se tiene completo la cantidad de café para el contrato, el café se despacha con una guía de remisión, limpieza y seguridad de transporte y guía de transporte a una planta procesadora, donde emiten una guía de ingreso, una trilla o liquidación de proceso y reporte de rendimiento y taza del café procesado. La planta procesadora cumple con una orden de proceso en donde se especifica los estándares de calidad según la norma técnico peruano grado 1, grado 2, grado 3. (Ver tabla N 3). Se exporta en sacos de yute mayormente.
- Después que el café es procesado se despacha con una guía de remisión, limpieza y seguridad de transporte y guía transporte a almacén extraportuario donde la línea naviera entrega el contenedor al agente logístico, lo revisa y procede al llenado del contenedor.
- Después se realiza la revisión de mercancía en donde tiene que estar presente el agente de aduanas, inspector de SENASA y oficial de aduanas.
- Inmediatamente el contenedor es cerrado y se coloca los precintos de aduanas y la línea naviera. Y el contenedor es transportado al puerto de callao y se realiza la tracción para ser embarcado.
- La responsabilidad de APROSELVANOR abarca hasta cuando el contenedor se encuentra al costado del buque, debido a que el contrato se suscribe en términos FOB 2010.
- Por último el importador recibe del exportador los documentos de exportación por courier los cuales son paking list , la factura, conocimiento de embarque, certificado de origen y certificado fitosanitario. El

conocimiento de embarque permite al exportador desaduanar su mercancía.

En la entrevista N° 3 nos indica que cada contenedor contiene aproximadamente 18975 kilogramos de café oro exportable y se envasa de acuerdo al contrato previamente pactado.

Según la entrevista N°3 al gerente comercial hace referencia que las certificaciones que son necesarias para la exportación dependen de cada país y depende del comprador porque hay países que te piden certificados de fumigación, pero en el caso de cafés convencionales te solicitan certificado fitosanitario, certificado de origen y certificado ICO organización internacional de café. Si es café con status orgánico te solicitan el certificado de transacción (TC) por la certificadora bajo la cual se ha certificado el café de la organización.

La asociación no cuenta con experiencia en temas de exportación porque no tiene personal calificado en el área de exportación, se contrato un broker que ayude con el proceso de exportación, al cual lo catalogo como gerente comercial.

b) Ventas

En la siguiente tabla se detalla el volumen de venta de café exportable.

Tabla 10

Volumen de venta de café oro exportable del año 2017 al 2019

Año	N° contenedores	Oro exportable Tn	Clientes
2017	40	779	-Procesadora del Sur S.A -OLAM -CAMSA
2018	54	1,098	-Procesadora del Sur S.A -OLAM -CAMSA -Perales Huancaruna SAC -Louis Dreyfus Company Peru SRL
2019	52	1,030	-Procesadora del Sur S.A -OLAM -International Coffee Corporation

Nota. Datos del café ofrecidos por la gerente general de la Asociación de Productores Selva Nororiental, obtenidos el 20 de noviembre del 2019.

En la tabla 10 se puede observar que en el año 2017 se vendió 40 contenedores el cual hizo una cantidad de 779,069 kilogramos de café oro exportable y se vendió a Procesadora del Sur S.A, OLAM y CAMSA. En el año 2018 se vendió 54 contenedores el cual hizo una cantidad de 1,098,080 kilogramos de café oro exportable y se vendió a Procesadora del Sur S.A, OLAM, CAMSA, Perales Huancaruna SAC y Louis Dreyfus Company Peru SRL.

Se obtuvo mayores ventas en el año 2018 que en el 2017 debido al crecimiento de socios y nivel de acopio de ese (Ver tabla N 6), también se observa que se vendió a dos empresas más que en el año 2017.

En el año 2019 se vendió 52 contenedores el cual hizo una cantidad de 1,029 Tn de café oro exportable y se vendió a Procesadora del Sur S.A, OLAM, y International Coffee Corporation. Se puede observar que en comparación con el año 2018 los contenedores vendidos disminuyeron y eso se debe a la disminución de socios que se produjo ese año por la mala coordinación entre directivos, también exporto 1 contenedor de manera directa a través de un bróker y la exportación se realizó a la empresa International Coffee Corporation. (Ver tabla 11)

Tabla 11

Exportación de café oro exportable año 2019

EXPORTADOR	MES	AGENTE	ADUANA	PAÍS	PESO NETO	FOB \$
20600263286 - ASOCIACIÓN DE PRODUCTORES SELVA NORORIENTAL	Setiembre 2019	DESPACHOS ADUANEROS CHAVIMOCHIC SAC	MARITIMA DEL CALLAO	UNITED STATES	18,975 KG	45,681

Nota. Se puede visualizar la exportación de café oro exportable en el año 2019, obtenido de SUNAT (2019)

En la tabla 11 se puede evidenciar la exportación realizada en el año 2019 donde la fecha de embarque se dio en setiembre por el puerto de callao con destino a

Estados Unidos, la cantidad exportada es 18975 kilogramos peso neto envasados en 275 sacos de yute y con un valor FOB de \$ 45,681.41.

2. Identificar los principales problemas de la gestión logística que afectan las exportaciones de café en la Asociación de Productores Selva Nororiental

Los principales problemas que se encontraron en la Asociación de Productores Selva Nororiental al año 2019 se detallará en la siguiente tabla.

Tabla 12

Principales problemas de la gestión logística en la Asociación

AREA	PROBLEMA	DESCRIPCIÓN
Aprovisionamiento	Proveedores	No existe una homologación de proveedores Los socios no cumplen con los estándares del producto (Rendimiento del café 69% a más)
		Baja producción
Producción	Procesamiento	La asociación no cuenta con un registro adecuado de los productores en donde muestre detalladamente el rendimiento promedio del café de los productores por zonas y no registra el nivel de taza según la SCA que tiene el café de los socios. La asociación no sabe identificar el puntaje en taza, según la SCA, que cuenta el café de sus socios. Los productores no conocen como evitar correctamente las plagas en el café, también desconocen el buen manejo de la fermentación y secado para su café lo cual produce que la calidad disminuya obteniendo rendimientos bajos.
	Distribución	No existe homologación de plantas procesadoras
Distribución		La asociación tiene 300 socios y una producción estimada de 1,482,938 kg. Se necesita mayor cantidad de socios con el fin de acopiar y ofertar mayor cantidad de café. Los exportadores tienen preferencia con cafés orgánicos y Fairtrade.
		No cuenta con personal capacitado en temas de comercio exterior
	Ventas	Hace falta un profesional capacitado para llevar a cabo la documentación y proceso de las exportaciones, para que la asociación en exportaciones futuras no contrate a un bróker y pueda obtener mayores ingresos. Solo realizó 1 exportación en el año 2019 debido a que la asociación no cuenta con notoriedad en el mundo del comercio exterior, ni le da a su organización un valor agregado que llame la atención de su público objetivo que son las cafeterías y tostadorías en EE. UU para lograr preferencia en el mercado y con ello incremento de las exportaciones.

Nota. Obtenido de entrevistas, guía documentaria y guía de observación a nuestra muestra no probabilística.

3. Proponer una gestión logística adecuada para incrementar las exportaciones de café en la Asociación de Productores Selva Nororiental al año 2019

La situación interna de APROSELVANOR tiene aspectos positivos y negativos, como fortalezas en su sistema actual, oportunidades en el mercado debido a su potencial empresarial; pero también debilidades en su desempeño diario y por último las amenazas que se encuentran en el entorno altamente competitivo. Se presenta el siguiente análisis FODA de APROSELVANOR para su mayor comprensión.

Tabla 13

Análisis FODA

FORTALEZA	DEBILIDADES
F1. La asociación si posee políticas de aprovisionamiento, a través de una trazabilidad adecuada	D1. Personal poco especializado en temas de exportación.
F2. Tiene certificaciones como FT, FTO, ORG, UTZ y CP	D2. Falta de coordinación en aprovisionamiento
F3. Capacitación a los Proveedores por parte del área técnica.	D3. Demoras por falta de coordinación en el procesamiento de café.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
O1. Posibilidad de incursionar nuevos mercados exigentes	A1. Altos estándares de calidad para exportación
O2. Ferias muy posicionadas en el sector.	A2. Competencia desleal (nacional) y competencia en el país de destino
O3. Mayor incentivo por parte del país de destino hacia la exportación de nuestros productos nacionales.	A3. Precio FOB está bajando gradualmente año tras año

Nota. Obtenido a partir de entrevistas, guía documentaria y guía de observación a nuestra muestra no probabilística.

Tabla 14

Matriz FODA de APROSELVANOR

		OPORTUNIDADES	AMENAZAS
CRUCE FODA		<p>O1. Posibilidad de incursionar nuevos mercados exigentes.</p> <p>O2. Ferias muy posicionadas en el sector.</p> <p>O3. Mayor incentivo por parte del país de destino hacia la exportación de nuestros productos nacionales.</p>	<p>A1. Altos estándares de calidad para exportación</p> <p>A2. Competencia desleal (nacional) y competencia en el país de destino</p> <p>A3. Precio FOB está bajando gradualmente año tras año</p>
FORTALEZA	CRUCE FO		CRUCE FA
F1. La asociación si posee políticas de aprovisionamiento, a través de una trazabilidad adecuada	F2-O2	Participación en ferias Internacionales en el rubro, tanto a nivel nacional como en el extranjero.	F1-A1
F2. Tiene certificaciones como FT, FTO, UTZ y CP	F1-O1	Implementar plataformas digitales dando a conocer la razón de ser de la organización.	
F3. Capacitación a los Proveedores por parte del área técnica.	F3-O3	Realizar capacitaciones especializadas teórico- práctico para que los socios mejoren la calidad de su café y cumplan con las expectativas de los clientes extranjeros.	F2-A3
			Aprovechar la política de la asociación y la buena trazabilidad para tener un crecimiento en la calidad del café para exportar.
			Aprovechar su experiencia con las certificaciones obtenidas, y conseguir un valor agregado como café femenino (café especiales)
DEBILIDADES	CRUCE DO		CRUCE DA
D1. Personal poco especializado en temas de exportación.	D2-O1	Reingeniería del aprovisionamiento de la asociación.	D1-A1
D2. Falta de coordinación en aprovisionamiento	D3-O3	Aprovechar el incentivo por parte del estado para Realizar una planta procesadora. O hacer una alianza estratégica con una planta procesadora. A modo de conseguir el ingreso a nuevos mercados internacionales.	
D3. Demoras por falta de coordinación en el procesamiento de café.			Contratar a personal ligados a la carrera de comercio exterior con experiencia en el rubro del café.

Nota. Obtenido a partir de entrevistas, guía documentaria y guía de observación a nuestra muestra no probabilística.

Teniendo en cuenta los principales problemas de la asociación, se evalúa las herramientas de gestión logística detalladas en las bases teóricas, con el fin de incrementar las exportaciones de café para ello se utilizó la tabla de criterios (Ver tabla 15).

Tabla 15
Modelo de calificación según criterios

Puntuaciones	Criterios
3	Soluciona la necesidad
2	Soluciona parte de la necesidad
1	Ofrece métodos de solución no muy próximas a lo requerido.

Nota. En la tabla N 15 se muestra la puntuación necesaria teniendo en cuenta los criterios para calificar las herramientas de gestión logística según las necesidades de la Asociación de Productores Selva Nororiental en la tabla 16. Se tomó referencia a Hernández y Paz (2016)

Tabla 16
Herramientas de gestión logística

Modelo	Aprovisionamiento			Producción	Distribución		Cliente	Total
	socios	acopio	Almacenamiento de MP		Local	DFI		
4. Just in time (JIT)	1	2	3	3	1	1	1	12
5. Efficient consumer response (ECR)	1	1	1	1	2	2	3	11
6. Supply chain operations reference (SCOR)	2	3	2	3	1	2	3	16

Nota. Se comparó información de las herramientas de gestión logística, de los cuales se obtuvo mayor información de Mora (2016), ConexiónESAN (2018)

En la tabla 16 se comparó 3 herramientas de gestión logística las cuales, de acuerdo con modelo de calificación según criterios, se determinó que:

- Just in time obtuvo un puntaje de 11, por que ofrece estrategias para solucionar rápidamente lo requerido, debido a que ayuda a reducir costos de inventario y disminuir el desperdicio. Es decir, coordina con el área de acopio para abastecerse de lo necesario para evitar desperdicios y hacer llegar el producto a tiempo al cliente.
- Efficient consumer response (ECR) obtuvo un puntaje de 11, debido a que ofrece solucionar parte de la necesidad en APROSELVANOR debido a que su fin es disminuir costos en la cadena de abastecimiento con el propósito de brindarle un mejor servicio al cliente.
- Modelo SCOR obtuvo un puntaje de 16, el cual se aproxima a solucionar la necesidad más que las herramientas antes revisadas debido a que su fin es trabajar con procedimientos y operaciones estandarizados, ayudando a poner en práctica benchmarking y mejorar el desarrollo de toda la gestión logística de la organización.

La herramienta de gestión logística más óptima para solucionar las dificultades dentro de la gestión logística con el fin de incrementar las exportaciones es el modelo SCOR el cual de acuerdo con Aballay (2019), pretende subsanar la necesidad de alcanzar la mejora integral del funcionamiento de la cadena logística de una organización, se debe tomar diferentes aspectos para llevar a cabo este proceso tales como: control de calidad, desempeño de planes, planeamiento de procesos, dirección y organización de todas las herramientas usadas.

Niveles del modelo SCOR para la Asociación de Productores Selva Nororiental.

A) Nivel superior: tipos de procesos

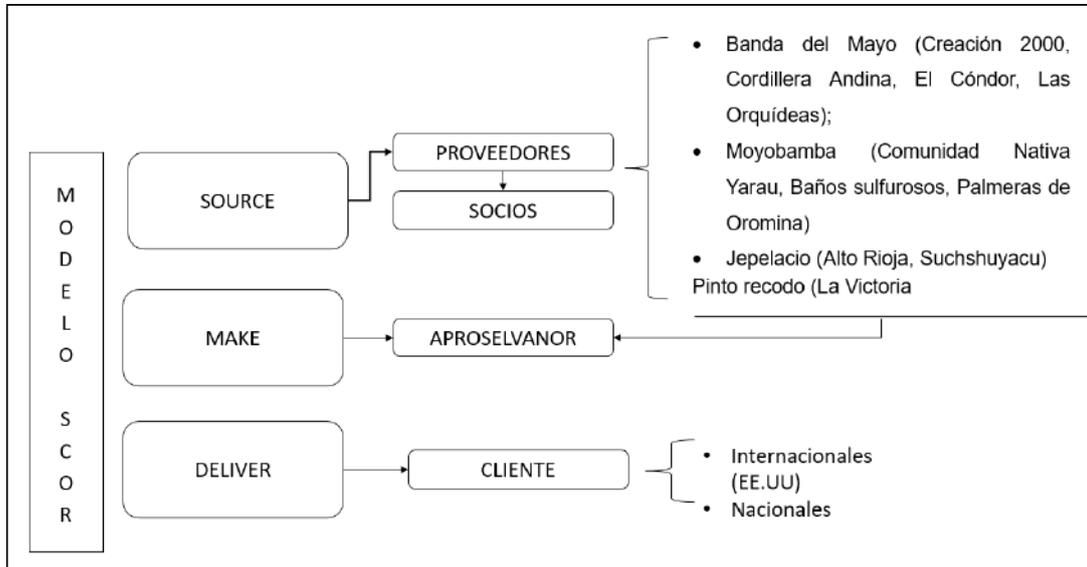
En la gestión logística de la Asociación de Productores Selva Nororiental, los funciones, actividades y responsabilidades de cada colaborador se encuentran establecidos en manuales administrativos y se especifica sus áreas.

En este nivel el encargado del área ejecuta un control interno a través de la supervisión del gerente general, en este caso, realiza un análisis de los problemas resultado del diagnóstico de la asociación los cuales se encuentran en los

proveedores, aprovisionamiento, producción y clientes para identificar el cumplimiento de los objetivos establecidos en cada área.

Figura 8

Modelo SCOR en la gestión logística de APROSELVANOR



Nota. Información recopilada de APROSELVANOR obtenido el 27 de octubre del 2019.

En la figura 8 se muestran tres de los procesos del modelo SCOR, el cual el primero es source que es aprovisionamiento, el cual en APROSELVANOR acopia el café pergamino por medio de proveedores o socios, los cuales son de zonas aledañas de Moyobamba, mayor mente de la zona norte de la selva peruana; tales como:

- Banda del Mayo (Creación 2000, Cordillera Andina, El Cóndor, Las Orquídeas);
- Moyobamba (Comunidad Nativa Yarau, Baños sulfurosos, Palmeras de Oromina)
- Japelacio (Alto Rioja, Suchshuyacu)
- Pinto recodo (La Victoria)

El segundo proceso es Make, que en este caso es APROSELVANOR debido a que realiza la operación de acopio, procesamiento, transponte y embarque para que pueda llegar al cliente final. Y por último Deliver que consta con el cliente que bien puede ser nacional o internacional. Como cliente internacional se tiene al mercado de Estados Unidos.

APROSELVANOR cuenta con diferentes tipos de competencia, los cuales se identifican por empresas privadas nacionales e internacionales; diferentes cooperativas y asociaciones en la región de San Martín y de la selva peruana.

B) Nivel de configuración: Categoría de procesos

En esta categoría de procesos para APROSELVANOR, se plantean las estrategias, se ejecutan las mismas y se capacita para alcanzar los objetivos como lo muestra la siguiente tabla.

Tabla 17

Categoría de proceso SCOR de APROSELVANOR

		PROCESO SCOR		
		Source	Make	Deliver
		Plan de aprovisionamiento	de Plan de producción	Plan de distribución
Tipos	Planeamiento	Identifica y evalúa la calidad de café de cada proveedor.	Prioriza los requerimientos de MP, coordina fechas de procesamiento de café y transporte.	Requerimientos del cliente. Transporte y rutas del café pergamino.
procesos	Ejecución	-Proceso de evaluación de proveedores. - Verificación y selección del producto (café).	-Plan de aprovisionamiento. -Selección y verificación del café	-Indicadores: tiempo, calidad y cumplimiento.

Nota. Información recopilada de guía entrevistas y guía de observación de APROSELVANOR

C) Nivel Elementos de procesos

Para detallar los procesos del café se necesita de:

1. Manejo de la información debidamente actualizada.

La Asociación de Productores Selva Nororiental no cuenta con una página web que muestre o transmita una historia a sus clientes de sus productos o marca, lo cual hace que la organización pierda credibilidad.

También APROSELVANOR si hace manejo de la información al momento de realizar sus procesos dentro de la organización. Como también cuenta con

trazabilidad que es llevada a cabo por el área administrativa, así se le brinda un seguimiento del producto a través de la cadena logística.

2. Generación de reportes.

APROSELVANOR no tiene un sistema en el cual se realice sus reportes de manera óptima, sin embargo, utiliza Microsoft Excel versión, para tener todo en orden y sustentable.

3. Métricas y atributos.

Para un mayor rendimiento de APROSELVANOR se propone tomar medidas y atributos de desempeño; en las cuales las medidas proporcionen indicadores sobre el nivel de aprovisionamiento del café exportable, así como el cumplimiento de órdenes, flexibilidad de compras y costos de compra. Y los atributos en relación con cada medida estratégica para el rendimiento del aprovisionamiento, capacidad de respuesta, mediante la confiabilidad, agilidad y costos.

Tabla 18*Estrategias del modelo SCOR*

	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	DETALLE
PROVEEDORES	-Categorizar a los proveedores	-Homologación de proveedores	Organizar en una plantilla de Excel, a los proveedores que traen al almacén, el mejor rendimiento de café y puntos de taza según la SCA.
	-Motivación de socios	-Capacitación de socios.	Capacitar a socios que vendan alto volumen de café a la asociación y sean socios activos.
EMPRESA	-Contratar a un especialista en exportación	-Capacitar al personal sobre temas de exportación -Contratar un especialista en comercio exterior	Capacitar al personal constantemente durante 6 meses en temas de exportación. Realizar mejor la gestión logística de la organización
	-Realizar una página web de la organización	-Contratar a especialista para hacer la página web	Resaltar la imagen y marca de la asociación, contando una historia que identifique a todos los socios, y razón de ser de APROSELVANOR.
CLIENTES	-Asistir a ferias internacionales	-Captar potenciales clientes extranjeros	Asistir constantemente a ferias y eventos relacionados al café dentro y fuera del país

Nota: en la tabla se identifican las estrategias siguiendo el Modelo SCOR

En el siguiente cuadro se expondrán las estrategias para disminuir los problemas, riesgos y cuellos de botella dentro de la gestión logística para incrementar las exportaciones, teniendo en cuenta el diagnóstico de la gestión logística, sus principales problemas, la matriz FODA y el modelo SCOR aplicado.

Tabla 19

Estrategias de una nueva gestión logística para incrementar la exportación de café en APROSELVANOR

PROBLEMAS	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	DETALLE	METAS	PERIODO	RECURSOS
APROVISIONAMIENTO						
No existe una homologación de proveedores	Categorizar a los proveedores	Homologación de proveedores	Organizar en una plantilla de Excel los proveedores de acuerdo con volumen de compras, calidad (rendimiento y puntos en taza). (Ver Anexo 18 y 19). Y capacitar al responsable de calidad en temas de catación para encontrar el puntaje en taza.	Conocer el rendimiento, puntaje en taza del café y uso de las buenas prácticas como norma técnica de la producción de cada socio.	2 meses	Personal capacitado en catación, Excel.
Los socios no cumplen con los estándares del producto (Rendimiento del café 69% a más)	Capacitación de socios	Talleres de capacitación a socios.	Capacitar a socios teórico práctico para mejorar su siembra, control de plagas, fermentación, cosecha y secado de café logrando mejores resultados en el rendimiento y puntaje de taza de café.	Acopiar mayor volumen de café de mejor calidad tanto físico y organoléptico.	12 meses	3 técnicos de campo de la asociación y proyector audio visual
Baja producción	Incrementar la producción	Incrementando el rendimiento de las parcelas de cada socio Incorporar nuevos socios.	Visita de técnicos de campo a distintas zonas aledañas. Asistencia técnica de campo para implementación de las nuevas tecnologías de las capacitaciones. Evaluar hectáreas de productores de café interesados, explicarle la función de la asociación e inscribirlos por voluntad de ellos.	Comprar mayor cantidad de café. Llegar al año 2021 con 439 socios	12 meses	Plan de visitas a campo, 3 motos lineales y Combustible
PRODUCCIÓN						
No existe homologación de plantas procesadoras	Categorizar a las plantas procesadoras	Realizar una homologación de plantas procesadoras	Organizar en una plantilla de Excel de las plantas procesadoras, por zonas, costo, certificaciones y disponibilidad. (Ver Anexo 20)	Disminuir los costos de producción y cumplir los tiempos establecidos para el embarque	1 mes	Plantilla de Excel (Ver Anexo 20)
DISTRIBUCIÓN						
No cuenta con personal capacitado en temas de comercio exterior	Especializar al personal en temas de exportación	Capacitar al personal sobre temas de exportación	Capacitar al personal constantemente durante 3 meses.	Disminuir costos en la distribución física internacional y mejorar la gestión logística para incrementar las exportaciones.	3 veces	Proyector audio visual, especialista en comercio exterior de café Realización de convocatorias y contratación del profesional.
		Contratar un profesional en comercio exterior	Realizar convocatorias de acuerdo con el perfil profesional (Ver Anexo 21) Realizar mejor la gestión logística de la organización		12 meses	
Bajo nivel de exportación	Captar potenciales clientes extranjeros	Asistir a ferias internacionales	Asistir a la feria SCAA y otras (Ver Anexo 22)	Lograr mayor participación en el mercado y captar clientes potenciales	3 semanas	Pasajes aéreos, costo de feria, estadía en EE. UU
		Elaborar una página web de la asociación.	contratar a especialista para hacer la página web	Resaltar la imagen y marca de la asociación, contando una historia que ayude a identificar a todos los socios, y razón de ser de APROSELVANOR. Y por ende se llegue a posicionar en la mente del potencial cliente.	2 semanas	Página web

Nota. Información recopilada de APROSELVANOR y análisis de los principales problemas en su gestión logística.

4. Calcular el Beneficio/Costo de emplear una nueva gestión logística en la Asociación de Productores Selva Nororiental para incrementar las exportaciones de café.

Tabla 20

Costo de implementación de estrategias

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	DETALLE	PERIODO	RECURSOS	COSTO MES \$/.	COSTO TOTAL \$/.
Aprovisionamiento						
Categorizar a los proveedores	Homologación de proveedores	Organizar en una plantilla de Excel los proveedores de acuerdo con volumen de compras, calidad (rendimiento y puntos en taza). (Ver Anexo 18 y 19). Y capacitar al responsable de calidad en temas de catación para encontrar el puntaje en taza.	2 meses	1 personal capacitado en catación, Excel.	3,000	6,000
Talleres de capacitación a socios.	Talleres de capacitación de socios.	Capacitar a socios teórico practico para mejorar su siembra, fermentación y cosecha de café logrando mejores resultados en el rendimiento y taza de café.	12 meses	Contratación de 3 Técnico de campo	1,500	63,000
Incrementar la producción	Incrementando el rendimiento de las parcelas de cada socio Incorporar nuevos socios.	Visita de técnicos de campo a distintas zonas aledañas. Asistencia técnica de campo para implementación de las nuevas tecnologías de las capacitaciones. Evaluar hectáreas de productores de café interesados, explicarle la función de la asociación e inscribirlos por voluntad de ellos.	12 meses	Combustible y mantenimiento de 3 motos lineales	300	10,800
Producción						
Categorizar a las plantas procesadoras	Realizar una homologación de plantas procesadoras	Organizar en una plantilla de Excel de las plantas procesadoras, por zonas, costo, certificaciones y disponibilidad. (Ver Anexo 20)	1 mes	Se cuenta con el recurso	0	0
Distribución						
Especializar al personal en temas de exportación	Capacitar al personal sobre temas de exportación	Capacitar al personal constantemente durante 3 meses.	3 veces	Especialista en comercio exterior	0	0
	Contratar un profesional en comercio exterior	Realizar convocatorias de acuerdo con el perfil profesional (Ver Anexo 21) Realizar mejor la gestión logística de la organización.	12 meses	Realización de convocatorias Y contratación	2,000	21,000
Captar potenciales clientes extranjeros	Asistir a ferias internacionales	Asistir a la feria SCAA y otras (Ver Anexo 22)	3 semanas	Pasajes aéreos, costo de feria, estadía en EE. UU		33,300
	Realizar una página web de la organización	Contratar a especialista para hacer la página web	2 semanas	Página web	1,000	1,000
Total						135,100

Nota. Información recopilada de APROSELVANOR y análisis de los principales problemas en su gestión logística.

Con los costos de la implantación de estrategia y los datos recolectados durante la investigación tales como número de productores, producción estimada, compra de café, porcentajes de procesamiento de café e ingresos del año 2017 al año 2019 se procedió a la comprimir la información en el siguiente cuadro:

Tabla 21

Resumen de acopio de año 2017 al 2020

AÑO	2017	2018	2019	2020	2020 CS
Productores	290	450	300	357	439
Producción estimada	1,190,114	1,657,664	1,482,938	1,736,396	2,135,767
Promedio de ventas por agricultor	4,104	3,684	4,943	4,868	4,868
Compra de café Kg	1,067,218	1,504,220	1,410,733	1,670,905	1,702,058
Compras de café S/.	7,694,889	9,996,462	9,165,212	10,422,511	11,250,600
Costo promedio de compra de café	7	7	6	6	7
Café procesado (kg)	747,053	1,052,954	987,513	1,169,634	1,191,440
Contenedores vendidos	40	54	52	60	69
Ingresos S/	8,617,532	10,341,880	11,935,368	13,616,096	13,846,352
Precio de venta x KG	12	10	12	12	12

Nota. En la tabla 21 se ha recopilado los datos obtenidos en la investigación de los años 2017 al 2019, con el fin de conseguir la proyección al año 2020. La información fue obtenida el 14 de diciembre del 2019.

Teniendo en cuenta las estrategias establecidas, y la entrevista con la gerente de la asociación se ha podido determinar que realizando las actividades que usualmente

se estaban ejecutando se puede aumentar 57 socios, estableciendo que en el 2020 sin estrategia tendrán 357 socios, sin embargo, gerencia menciona que el coordinador del área técnica se ha podido afianzar en las estrategias propuestas, considerando que pueden aumentar 82 socios más, siendo un 23% de incremento, llegando a asociar en su totalidad 439 socios.

Los datos de la producción estimada fueron brindados por el coordinador del área técnica de acuerdo a sus proyecciones, siendo así que en el 2020 sin estrategia se contará con 1,736 tn de producción estimada y en el 2020 con estrategia se contará con 2,135 tn, aumentando la producción estimada un 399 tn.

Refiriendo con la producción estimada, la gerente señala que se podría vender 60 contenedores sin estrategias, sin embargo, gracias a la estrategia de captar potenciales clientes en las ferias internacionales y a través de plataformas virtuales, en el 2020, ejecutando las estrategias podrían vender 69 contenedores, concretando que el incremento de los 9 contenedores será de exportación.

Tabla 22

Ventas de año 2019 al 2020

Año	Contenedores vendidos totales	Contenedores de exportación	%
2019	52	1	2%
2020	60	1	2%
2020 CS	69	9	13%

Nota. En la tabla se muestra las ventas por contenedores en el año, la información fue obtenida el 14 de diciembre del 2019.

En la tabla 22 se hace comparación de contenedores vendidos totales y contenedores de exportación entre el año 2019, 2020 sin estrategia y 2020 con estrategia con el fin de obtener el porcentaje que representan las exportaciones por año.

En el año 2019 se vendieron en total 52 contenedores de cual 1 contendor se exportó, lo cual representa un 2%. En la proyección 2020 sin estrategia se venderán 60 contenedores del cual 1 contenedor se exportará, lo cual representa un 2%. En la proyección 2020 con estrategia se venderán 69 contenedores del cual 9 contenedor se exportará, lo cual representa un 13%.

Tabla 23*Incremento de contenedores en el año 2020 con estrategia*

Inc. de contenedores	Compra de café pergamino (Tn)	Costo de compra de café pergamino (miles de S/.)	Café de exportable (Tn)
9	234	1,546	171

Nota. En la tabla se muestra el incremento de contenedores desde la estrategia, la información fue obtenida el 14 de diciembre del 2019

En la tabla 23 se muestra la compra de café pergamino para cumplir con los 9 contenedores de exportación, se tiene que comprar 234 tn de café pergamino para obtener 171 tn café oro verde, lo cual representa el 73% del café pergamino.

El costo total de la compra de café pergamino es de miles de S/ 1,546; debido a que el costo total promedio de un Tn de café es de S/ 6.61

Este incremento de contenedores de exportación se logrará con las estrategias de especializar al personal en temas de exportación y captar potenciales clientes extranjeros, teniendo mejor producción, calidad de café, experiencia en el mercado, valor diferencial y experiencia en el mercado.

Tabla 24*Ingreso del incremento de 9 contenedores del año 2020 con estrategia*

Producto	Exportación	Segunda	Merma
%	73%	8%	19%
Volumen vendido procesado (Tn)	171	19	44
Ingreso (Miles de S/.)	2,135	84	0

Nota. En la tabla se muestra el incremento de los 9 contenedores de exportación que se obtendrá a causa de aplicar las estrategias propuestas, la información fue obtenida el 14 de diciembre del 2019

En la tabla 24 se muestra el porcentaje de café oro verde (café de exportación) de acuerdo al café pergamino.

Este porcentaje se logra gracias a las estrategias de categorizar a los proveedores, incrementar la producción, talleres de capacitación a socios y categorizar a las

plantas procesadoras, debido a las capacitaciones y asistencia técnica se logra obtener mejor rendimiento de café exportable y calidad de taza.

El 73% es del café exportable logrando obtener el precio de miles de S/2,135 por su venta.

El 8% de las segundas que es el café que no pasa para la exportación se vende por S/ 4.5 en el mercado local a través de empresas que comprar al barrer sin tener en cuenta calidad ni rendimiento; el porcentaje de merma es de 19% debido a la calidad de café y hace referencia al cisco.

Tabla 25

Utilidad del incremento de 9 contenedores del año 2020 con estrategia

Inc. de contenedores	Ingreso (miles de S/.)	Egresos (miles de S/.)	Utilidad (S/.)	Costo de estrategia (miles de S/.)
9	2,219	1,989	230,256	135,100

Nota. En la tabla se muestra las utilidades de los 9 contenedores de exportación que se obtendrá a causa de aplicar las estrategias propuestas, la información fue obtenida el 14 de diciembre del 2019

En la tabla 25 se observa el ingreso, egreso, utilidad y costo de la estrategia obtenidos de las tablas anteriores.

El ingreso de los nueve contenedores de exportación es miles de S/ 2,219; los egresos compuestos por compra de café pergamino, gatos administrativos, costos fijos y variables es miles de S/ 1,989; teniendo como utilidad S/ 230,256 por los nueve contenedores.

Esta tabla refleja que aplicando las estrategias propuestas se podrá obtener un aumento en las exportaciones dando por resultado 9 contenedores los cuales dan como resultado S/ 230,256 de utilidades, debido a nuevos clientes internacionales que se obtendrá por las ferias internacionales, ofreciendo café diferenciado con mejor rendimiento y puntaje en taza.

Teniendo en cuenta la utilidad y el costo de las estrategias propuestas para incrementar las exportaciones de café en APROSELVANOR se aplica la fórmula para obtener el Beneficio/Costo

$$\text{Beneficio/Costo: } \frac{\text{Utilidad}}{\text{Costo total}}$$

$$\text{Beneficio/Costo: } \frac{\text{S/ } 230,256}{135,100} = \mathbf{1.70}$$

El resultado del Beneficio/Costo es 1.70, el cual nos muestra que la propuesta es totalmente factible debido a que el beneficio conseguido por las estrategias en el año 2020 cubrirá el costo de las estrategias de gestión logística propuestas para incrementar las exportaciones de café en APROSELVANOR; Por cada unidad monetaria de inversión, se tendrá un retorno del capital invertido y una ganancia de 0.70 soles, lo que ayudaría a mejorar la organización, control y planificación de la asociación. Obteniendo utilidad a causa de conseguir nuevos clientes potenciales, reduciendo costos en producción y transporte debido a la homologación de plantas procesadoras y a proximidad de los puertos, aprovisionando mejor calidad y volumen de café.

CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN

6.1. Discusión de resultados

Este estudio comenzó con la búsqueda de antecedentes y marco teórico donde se evidencien investigaciones previas sobre los beneficios que se obtienen con la mejora de la gestión logística en una empresa dedicada al rubro de los agronegocios tanto en el ámbito nacional como internacional. En dichas investigaciones se evidenció resultados positivos debido a una adecuada gestión logística, como la ampliación de mercados, productividad y eficiencias en las actividades de aprovisionamiento.

En la presente investigación se aplicaron los instrumentos de guía de entrevista, guía de revisión documental y ficha de observación al Gerente general, jefe de almacén y gerente comercial de la Asociación de Productores Selva Nororiental en el año 2019, con el fin de obtener información relevante sobre la gestión logística y cuellos de botellas dentro de la cadena de suministros para la propuesta de estrategias de mejora que se puede realizar para incrementar las exportaciones de café.

Como primer objetivo específico se diagnosticó la situación actual de la gestión logística del café exportable de la Asociación de Productores Selva Nororiental 2019, mediante instrumento de guía de entrevista y ficha de observación, se logró conocer los procesos de la gestión logística del café a lo largo de la cadena de suministros, el acopio a través de la recepción, pesaje y pago del café donde se obtiene ticket de balanza, liquidación de compra y tique de pesada; finalmente se almacena en pallets de madera, se traslada a una planta procesadora requerida por el importador donde se genera la guía de remisión, guía de transporte, guía de ingreso, liquidación de proceso, reporte de catación y rendimiento; durante la distribución se realiza la inspección de SENASA en planta y se envía el café envasado hacia el puerto de Callao, los documentos recolectados durante la distribución son inspección sanitaria, booking, BL, certificado de origen, declaración aduanera de mercancías para proceder con la exportación.

Con el instrumento de revisión documental se logró analizar la cantidad de socios, producción estimada de café por certificación, compras de café teniendo en cuenta la estacionalidad y costo unitario del 2017 al 2019, como también la capacidad

máxima de almacenamiento distribuido por certificaciones, porcentajes más frecuentes de los resultados del procesamiento, el volumen de venta de café oro exportable del año 2017 al 2019 y exportaciones de café. En relación con la hipótesis la situación actual de la gestión logística del café exportable de APROSELVANOR es poco eficiente, debido a que existen cuellos de botella a nivel de productores, procesamiento y distribución física internacional, lo cual afecta en el nivel de exportación de APROSELVANOR. Todo esto siguiendo a Insuasty (2019), quien manifiesta que lo primero que se debe hacer en una investigación es realizar un diagnóstico situacional de la misma.

Como segundo objetivo específico se identificó los principales problemas de la gestión logística que afectan las exportaciones de café en la APROSELVANOR al 2019, logrando clasificarlos por aprovisionamiento, producción y distribución. En el aprovisionamiento se evidenció que no existe una homologación de proveedores, los socios no cumplen con los estándares del producto (Rendimiento del café 69% a más) y existe baja producción por desconocimiento de buenas prácticas agrícolas en algunos socios. En la producción se encontró que no existe homologación de plantas procesadoras y en distribución se rescató que no cuenta con personal capacitado en temas de comercio exterior y tienen bajo nivel de exportaciones.

Por otro lado, Medina y Martínez (2019), en su investigación de tesis también identificó dentro de sus objetivos el análisis de procesos de la cadena de suministros de su organización, los cuellos de botellas o problemas, para proponer estrategias que fortalezcan la gestión logística mediante la mejora continua.

En cuanto al tercer objetivo específico que consiste en proponer una adecuada gestión logística para incrementar las exportaciones de café en APROSELVANOR se llevó a cabo un análisis FODA cruzado, en el cual se obtuvo estrategias para el incremento de las exportaciones. También se compararon tres herramientas de gestión logística más cotizadas y usadas por las empresas de acuerdo con la revista ConexiónESAN (2018) y el libro de Mora (2016), la primera herramienta fue just in time (JIT) el cual se enfoca primordialmente en analizar las posibles deficiencias en la calidad del servicio al cliente, el segundo modelo es Efficient consumer response (ECR) que tiene como fin desempeñar sus demás actividades a la calidad del

servicio que las empresas puedan brindar a los clientes. Y, por último, está el modelo SCOR, una herramienta de gestión completa, es decir, que este modelo estudia las deficiencias de toda la gestión logística, logrando con ello identificar, contrarrestar los problemas en APROSELVANOR, alineando áreas, logrando unificar la organización y enfocarlos al alcance de un mismo objetivo.

Para el proceso de implementar el modelo SCOR, se pasa por tres niveles de acuerdo con Aballay (2019); dichos niveles del SCOR son: nivel 1 tipo de procesos, nivel 2 categoría de procesos, nivel 3 elementos del proceso. Esto mantiene relación con la investigación de tesis Solano y Zevallos (2017), debido a que evaluaron 3 herramientas de gestión logística, dando como resultado con mayor grado de calificación al modelo SCOR.

Según Hilario y Robles (2018) y Hernández y Paz (2016), en sus investigaciones de tesis, encontraron que el modelo SCOR disminuye las deficiencias que tiene una organización a lo largo de su cadena de suministro logrando resultados favorables como el incremento de exportaciones, ayudando a la mejora continua a través de estrategias.

Dentro de la investigación se ha propuesto la implementación de estrategias en la gestión logística obtenidos en el desarrollo del FODA cruzado y modelo SCOR, dichas estrategias son categorizar a los proveedores, capacitar a un trabajador en temas de catación o análisis organoléptico, capacitación de socios, asistencia técnica para mejorar la producción, incorporar más socios que cumplan con los requerimientos, categorizar a las plantas procesadoras, contratar a un profesional en exportación, implementar una página web de la organización y asistir a ferias internacionales. Todo ello tiene un costo de S/135,100.00.

En cuanto al cuarto objetivo específico que se calculó el Beneficio/Costo de emplear una adecuada gestión logística para incrementar las exportaciones de café en APROSELVANOR, para dicho cálculo se hizo uso de los ingresos, egresos y utilidad de los 9 contenedores de exportación obtenidos del análisis del resumen del acopio de los años 2017 al 2019, del cual se realizó una proyección de compras y ventas al año 2020 sin estrategias y año 2020 con estrategias. El Beneficio/Costo es 1.70 soles, de acuerdo con el autor ConexionESAN (2017), cuando el Beneficio/Costo es superior a uno, el valor de los beneficios es mayor a los costos del proyecto, lo cual

se refiere que los ingresos están por encima de los egresos, lo cual indica que, por cada unidad monetaria invertida, se obtiene un retorno de S/.0.70.

CONCLUSIONES

- a) La gestión logística a través de sus herramientas logra identificar los cuellos de botella dentro de los procesos de la cadena de suministros en APROSELVANOR con el fin de obtener estrategias para el incremento de exportaciones de café.
- b) La Asociación de Productores Selva Nororiental, es una organización asociativa que adquiere su materia prima de sus socios a los cuales se tiene que capacitar y brindar asistencia técnica en buenas prácticas agrícolas con el fin de obtener productividad, los productores forman parte esencial del inicio de la gestión logística, debido a que mayor compra de café mayores ventas.
- c) En la Asociación de Productores Selva Nororiental se identificó los siguientes problemas: No existe una homologación de proveedores, los socios no cumplen con los estándares del producto (Rendimiento del café 69% a más), baja producción, no existe homologación de plantas procesadoras, no cuenta con personal capacitado en temas de comercio exterior, bajo nivel de exportación.
- d) Para incrementar las exportaciones en APROSELVANOR se obtuvo estrategias realizando un FODA cruzado y modelo SCOR, donde se identificaron las estrategias de categorizar a los proveedores, talleres de capacitación a socios, incrementar la producción, categorizar a las plantas procesadoras, especializar al personal en temas de exportación y captar potenciales clientes extranjeros.
- e) El resultado del Beneficio/Costo de emplear una nueva gestión logística en la Asociación de Productores Selva Nororiental para incrementar las exportaciones de café fue favorable debido a que el costo de estrategias fue de S/ 135,100 y el beneficio S/ 212,884 dando como resultado S/ 1.70.

RECOMENDACIONES

- Para tener una gestión logística favorable es necesario tener capital para la compra de café en los meses de marzo a agosto para ello es recomendable obtener financiamiento de entidades financieras internacionales, tales como ROOTCAPITAL y RABOBANK quienes financian contratos de exportación pactados a lo largo de campaña de café. También es recomendable mantener información actualizada de la demanda mundial de café oro verde, teniendo en cuenta nuevos nichos de mercado.
- En la asamblea anual aparte de informar a cada socio las actividades programadas durante el año, se debería consultar sus dudas en los distintos temas: siembra, fertilización, cosecha y secado del café con el fin de poder conocer la situación de la producción y ganar la fidelización del socio.
- Es necesario llevar un control interno para identificar problemas que se pueden ocasionar a lo largo de la gestión logística, es recomendable utilizar la herramienta de lead time que consiste en colocar las actividades, días que toma por cada actividad en la cadena logística, colocar los posibles riesgos de cada actividad y los tiempos de demora. Para tener planes de contingencia y tener una mejor planificación en la gestión logística.
- Es recomendable ejecutar las estrategias propuestas y extraídas del FODA cruzado y modelo SCOR con el fin de incrementar las exportaciones de café en APROSELVANOR. También es importante reconocer los puntajes en taza y características organolépticas del café para ofertar en mercados de cafés especiales, con el fin de tener un plus en el precio además de una diferenciación marcada del producto.
- Es importante tener convenios con empresas u ONG para obtener beneficios como apoyo económico en las actividades de capacitaciones al equipo técnico, administrativo, comercial y gerencial de la asociación. Con fin de llevar adecuadamente la gestión logística de APROSELVANOR en beneficio de los socios, además que se obtiene mejor visibilidad y respaldo ante las empresas extranjeras.

REFERENCIAS

- Medina Agudelo, J., & Martínez Ortiz, S. (2019). *Propuesta de Diseño del Proceso Logístico para la Exportación de Limón Tahití desde el municipio de Puerto López hacia el Mercado Estadounidense*. Universidad Piloto de Colombia. Bogotá: Bogotá DC. Obtenido de <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/6816/Propuesta%20de%20dise%C3%B1o%20del%20proceso%20log%C3%ADstico%20para%20la%20exportaci%C3%B3n%20de%20lim%C3%B3n%20Tahit%C3%ADD%20desde%20el%20municipio%20de%20Puerto%20L%C3%B3pez%20hacia%20>
- Aballay, J. (09 de 2019). *Objetivos del modelo SCOR*. Recuperado el 27 de 10 de 2019, de <https://ieec.edu.ar/modelo-de-referencia-de-la-supply-chain-scor/>
- Aduanas. (2019). *TRATAMIENTO ARANCELARIO POR SUBPARTIDA NACIONAL*. Recuperado el 11 de 10 de 2019, de <http://www.aduanet.gob.pe/servlet/AIScrollini?partida=901119000>
- AICASA. (2018). *Cafe verde*. Recuperado el 23 de 08 de 2019, de <https://aicasaperu.com/cafe-verde/>
- Alcivar, E., & Sánchez, S. (2016). *Análisis de distribución física internacional y su incidencia para el comercio exterior del Ecuador periodo 2010- 2014*. tesis, Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- ALGEVASALOGISTICS. (15 de mayo de 2018). *Diferencia entre eficiencia y eficacia en logística*. Recuperado el 26 de 05 de 2019, de <http://www.algevasa.com/diferencia-entre-eficiencia-y-eficacia-en-logistica/>
- APROSELVANOR. (2019). *historia*. Recuperado el 20 de 10 de 2019, de <https://www.aproselvanor.com/>
- Asociación Española para la Calidad. (2018). *Gestión de la logística*. Recuperado el 04 de 04 de 2019, de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestión-de-la-logistica>
- Bambaren, T. (2017). *Aplicación de la gestión logística para mejorar la productividad del almacén de la empresa BRAILLARD S.A. la victoria, 2017*. Tesis de grado, Universidad César Vallejo, Lima.
- Banco Mundial. (24 de 07 de 2018). *The Logistics Performance Index and Its Indicators*. Recuperado el 24 de 08 de 2019, de

- <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/29971/LPI2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Banton, C. (26 de 03 de 2019). *Investopedia*. Recuperado el 04 de 04 de 2019, de Justo a tiempo (JIT): <https://www.investopedia.com/terms/j/jit.asp>
- Barragán, A. (2018). *Pymerang*. Recuperado el 04 de 04 de 2019, de Las funciones de logística en la distribución de producto: <http://www.pymerang.com/logistica-y-supply-chain/logistica/distribución/309-logistica-de-distribución>
- CafeteriasCafe. (2019). *Café Verde u Oro*. Recuperado el 30 de 05 de 2019, de https://www.cafeteriascafe.com/index/op/sctg/id/cafe_verde_u_oro.html
- Catellano Ramirez, A. (2017). *Logística comercial internacional*. Colombia: ECOE Ediciones.
- COMEXPERU. (2017). *Café producto estrella para el mundo*. Recuperado el 19 de 08 de 2019, de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/cafe-producto-estrella-para-el-mundo>
- ConexionESAN. (24 de 01 de 2017). El índice beneficio/costo en las finanzas corporativas. *ConexionESAN*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/01/el-indice-beneficiocosto-en-las-finanzas-corporativas/>
- Cuadra Fernandez , C. I. (2015). *Gestión de aprovisionamiento mediante el modelo SCOR para incrementar la exportación del café al mercado de Canadá en la Asociación de Productores Cafeteleros Juan Marco El Palto (A.P.C.J.U.M.A.R.P.), Lambayeque, 2014 - 2015*. Tesis, Universidad San Martín de Porres , Lambayeque , Chiclayo.
- DIPOLE. (2017). *La trazabilidad*. Recuperado el 20 de 05 de 2019, de <http://www.dipolerfid.es/es/Trazabilidad>
- EAE Business school. (7 de octubre de 2016). *El rol de retos para ser directo*. Recuperado el 04 de Abril de 2019, de <https://retos-directivos.eae.es/gestión-logistica-definicion-y-objetivos-principales/>
- ESAN. (26 de 03 de 2018). *Modelos y herramientas informáticas para apoyar las decisiones logísticas*. Recuperado el 16 de 05 de 2019, de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/03/modelos-y-herramientas-informaticas-para-apoyar-las-decisiones-logisticas/>

- Escudero Serrano, M. (2019). *gestión logística y comercial* (2da ed.). Valencia: Paraninfo. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=9GGzDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Escuela de negocios, Supply Chain Management y Logística. (2019). *El modelo SCOR*. Recuperado el 13 de 11 de 2019, de <https://ieec.edu.ar/modelo-de-referencia-de-la-supply-chain-scor/>
- Esteves Cevallos, S. L. (2019). *La cadena logística de exportación en la compañía PANCHANA & ZAMBRANO S.A, 2019*. tesis, UNIVERSIDAD UTE, Santo Domingo.
- Federación Nacional de Cafeteros de Colombia. (2015). *Post cosecha*. Recuperado el 23 de 08 de 2019, de http://www.cafedecolombia.com/particulares/es/sobre_el_cafe/el_cafe/post-cosecha/
- Figueroa, E., Perez, F., & Godinez, L. (2015). *La producción y consumo de café*. España: ECORFAN.
- Guevara Núñez, K. (2015). *Exportación de café orgánico filtrante hacia el mercado de Alemania*. Tesis, USMP, Chiclayo.
- Guisao, E., & Zuluaga, A. (2015). *Distribución física internacional (DFI). caso de aplicación a productos de panela pulverizada-biopanela*. Recuperado el 20 de 09 de 2019, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602011000100013
- Henao, D. (2017). *Propuesta de mejora para la gestión logística en el manejo de producto terminado en la empresa alma café*. tesis de grado, UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL, MEDELLIN.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2016). *Metodología de la investigación* (Vol. Quinta edición). Mexico: Educacion.
- Hernández, K., & Paz, L. (2016). *“Mejora de la gestión logística de la empresa METAL LAMBAYEQUE E.I.R.L. para exporta directamente máquinas despulpadoras de café al mercado de Ecuador- Chiclayo, 2015 – 2016.”*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Chiclayo.

- HERRERA, C. (2016). *DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA*. tesis de grado, Universidad de Cartagena, Bogotá.
- Hilario Meza, S. K., & Robles Montes, D. L. (2018). *Propuesta de un modelo básico de gestión de supply chain del café orgánico en la región San Martín*. Tesis, UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS, Lima. Recuperado el 23 de 05 de 2019, de file:///D:/Drivers/Downloads/HilarioM_S.pdf
- Insuasty Patiño, H. (2019). *Análisis del proceso de DFI para la exportación de quinua desde el departamento del Cauca en Colombia hacia los mercados de California en Estados Unidos*. Tesis, Universidad de Antioquia, Colombia. Obtenido de http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/13515/1/HectorInsuasty_2019_AnalisisProcesoExportacion.pdf
- International Coffee Organization. (01 de 06 de 2019). *Mejora de la calidad*. Recuperado el 23 de 08 de 2019, de http://www.ico.org/es/improving_qualityc.asp
- Junta Nacional de Café. (07 de 02 de 2019). *Café peruano: producción crecería hasta 8% en 2019, pero continuará en pérdida*. Recuperado el 06 de 05 de 2019, de <https://juntadelcafe.org.pe/cafe-peruano-produccion-creceria-hasta-8-en-2019-pero-continuara-en-perd/>
- KIWA. (14 de 01 de 2018). *Certificados de Transacción Nacional e Internacional y Trazabilidad*. Recuperado el 15 de 05 de 2019, de <https://www.kiwa.com/lat/es/productos/certificados-de-transaccion-nacional-e-internacional-y-trazabilidad/>
- La Cámara Peruana del Café y el Cacao. (05 de 2019). *Análisis de muestra de café*. Recuperado el 23 de 08 de 2019, de <https://camcafeperu.com.pe/ES/analisis-muestra.php>
- Lopez Fernandez, R. (2019). *Logística de Aprovisionamiento* (2ª Edición ed.). Madrid, España: Paraninfo.
- Manrique, M., Flores Jorge, J., Teves, J., & Taco, A. (2019). Supply chain management. *Revista Venezolana de gerencia*. Recuperado el 10 de 04 de 2019, de Gestión de cadena de suministro: una mirada desde la perspectiva teórica: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29062051009/html/index.html>

- Martínez Luis, T. J. (2018). *DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA AUMENTAR LA EFICIENCIA DE LA EMPRESA SALADITA S.A.C. – CHICLAYO 2017*. Tesis, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.
- MECALUX. (29 de 04 de 2019). *Lead time a lo largo de la cadena de suministro*. Recuperado el 16 de 08 de 2019, de <https://www.mecalux.es/blog/lead-time-logistica>
- Mena, R. (19 de 11 de 2018). La merma y sus implicancias tributarias para las empresas. *Gestión*. Recuperado el 30 de 05 de 2019, de <https://gestion.pe/gestion-tv/merma-implicancias-tributarias-empresas-226503>
- Ministerio de Agricultura y Riego. (2015). *Formas de Exportación*. Recuperado el 15 de 08 de 2019, de <http://minagri.gob.pe/porta/comercio-exterior/icomoeexportar/introduccion62/677-formas-de-exportacion>
- Miranda Chinchay, F., & Tamayo Valdivia, A. (2018). *Propuesta de un proceso de gestión logística para las mypescafetaleras ubicadas en el departamento de Cerro de Pasco, provincia de Oxapampa, distrito de Villa Rica; con el objetivo de incrementar su productividad*. tesis, UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS, Lima. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625164/Miranda_CF.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Mora Garcia, L. (2016). *Gestio logística integral* (segunda ed.). Bogotá: ECOE Ediciones Ltda. Recuperado el 2 de junio de 2019, de https://books.google.com.pe/books/about/GESTION_LOGISTICA_INTEGRAL.html?id=jXs5DwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Morales, K. (2018). *Modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia del área de mantenimiento de la empresa midas – Valencia, 2016*”. Tesis de grado , Universidad Señor de Sipan , Pimentel.
- Nuño, P. (7 de 04 de 2017). *Tipos de logística empresarial*. Recuperado el 20 de 06 de 2019, de emprendepyme: <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-logistica-empresarial.html>
- Peavler, R. (15 de diciembre de 2018). *The balance small business*. Recuperado el 05 de 04 de 2019, de <https://www.thebalancesmb.com/just-in-time-jit-inventory-management-393301>

- Pereda, T. (08 de 06 de 2018). *Niveles del Modelo SCOR para la Gestión de Suministros*. Recuperado el 16 de 07 de 2019, de <https://fwpr.com/es/modelo-scor-y-gestion-de-suministros/>
- Pfarrer, R. (2018). *ECR - Respuesta eficiente del consumidor*. Recuperado el 05 de 04 de 2019, de <https://www.gs1.ch/en/home/topics/ecr---efficient-consumer-response>
- PROMPERÚ. (3 de 05 de 2015). *Distribución Física Internacional*. Recuperado el 15 de 06 de 2019, de <http://export.promperu.gob.pe/Miercoles/Portal/MME/descargar.aspx?archivo=9157E8CF-1B2C-4014-95C6-BD936988CCA0.PDF>
- Promperu. (27 de 06 de 2019). *Ranking de Partidas*. Obtenido de http://www.siicex.gob.pe/promperustat/frmPaises_x_Partida.aspx
- Puerta, G. (2016). CALIDAD FÍSICA DEL CAFÉ DE VARIAS REGIONES DE COLOMBIA, SEGUN ALTITUD ,SUELOS Y BUENAS PRACTICAS DE BENEFICIO. *Revista Cenicafe* 67 (1), 8.
- Real Academia Española. (2019). *eficiencia*. Recuperado el 2 de junio de 2019, de <https://dle.rae.es/?id=EPVwpUD>
- SIICEX. (02 de 08 de 2018). *Operaciones portuarias*. Recuperado el 22 de 11 de 2020, de <https://www.siicex.gob.pe/siicex/resources/capacitacion/9d926ed8-c391-4e77-8a14-17910fff94fc.pdf>
- Solano Chavarry, M., & Zevallos Lamadrid, L. D. (2017). *Modelo SCOR para mejorar la cadena de suministro del café pergamino en la empresa exportadora ROMEX S.A., Moyobamba 2017*. tesis, USMP, Lima.
- SUNAT. (2016). *Orientación aduanera*. Recuperado el 22 de noviembre de 2020, de Exportación:
<http://www.sunat.gob.pe/orientacionaduanera/exportacion/index.html>
- Torrez , F., & Ysla, L. (2017). *Aplicación de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia en la Botica Farma Fe de la ciudad de Trujillo en el 2017*. tesis de grado, Universidad nacional de Trujillo, Trujillo.
- Vara Horna, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una*. Manual electronico , Universidad de San Martin de Porres. Instituto de Investigación de la Facultad, Lima.

Villamizar, M. (2015). *Logística y distribución física internacional*. Camara de comercio bogota, Bogota.

ANEXOS:

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión logística para incrementar las exportaciones de café en la Asociación de Productores Selva Nororiental al año 2019

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN Sostenibilidad

AUTOR(ES): Guevara Sánchez, Karen Elizabet

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo general	Hipótesis general				
¿De qué manera la Gestión logística incrementará las exportaciones de café en la Asociación de Productores Selva Nororiental 2019?	Determinar la Gestión logística para incrementar las exportaciones de café en la Asociación de Productores Selva Nororiental 2019	La nueva gestión logística incrementará las exportaciones en la Asociación de Productores Selva Nororiental, 2019	variable independiente: Gestión logística	Logística de aprovisionamiento	Selección de proveedores Itinerario de compras Capacidad de almacenaje de MP	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque: cualitativo • Nivel: Aplicada • Tipo: Exploratorio • Diseño: no experimental • Unidad de análisis: Asociación de productores selva nororiental
				Logística de Producción	Volumen de café procesado Costos de producción	
				Logística de distribución	Distribución física internacional nivel de exportaciones	

Problemas específicos	Objetivos específicos		variable dependiente:			Instrumentos
1. ¿Cuál es la situación actual de la gestión logística del café exportable en la Asociación de Productores Selva Nororiental?	1. Diagnosticar la situación actual de la gestión logística del café exportable de la Asociación de Productores Selva Nororiental 2019		Exportaciones de café	Acopio	Volumen de compra de café pergamino	Guía de entrevista Guía de observación Guía de revisión documental
					Costos de acopio	
				Distribución física internacional	Tiempos de entregas	
2. ¿Cuáles son los principales problemas de la gestión logística que afectan las exportaciones de café en la Asociación de Productores Selva Nororiental?	2. Identificar los principales problemas de la gestión logística que afectan las exportaciones de café en la Asociación de Productores Selva Nororiental				Cantidad de sacos transportados.	
					Salida de tráileres	
3. • ¿Cómo una gestión logística incrementara las exportaciones de café en la Asociación	3. Proponer una gestión logística adecuada para incrementar las exportaciones de			Exportaciones	Cantidad de contratos anuales	
					Volumen de ventas anuales.	

de Productores Selva Nororiental al año 2019?	café en la Asociación de Productores Selva Nororiental al año 2019					
4. ¿Cuál es el Beneficio/Costo de emplear una nueva gestión logística en la Asociación de Productores Selva Nororiental para incrementar las exportaciones de café?	4. Calcular el Beneficio/Costo de emplear una nueva gestión logística en la Asociación de Productores Selva Nororiental para incrementar las exportaciones de café.				Características del café	

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 26

Operacionalización de la variable 1

Variable: Gestión logística		
Definición conceptual: Manrique, Flores Jorge, Teves, & Taco, (2019), destaca que la gestión logística consiste en ser un proceso que una empresa ejecuta, a partir del abastecimiento de materia prima hasta el punto de entrega del producto o servicio sea finalmente consumido, satisfaciendo las necesidades del cliente proporcionándolos en el momento, lugar y cantidad solicitada.		
Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
Dimensión 1 Logística de aprovisionamiento	Selección de proveedores	Guía de entrevista guía de observación
	Itinerario de compras	Guía de entrevista
	Capacidad de almacenaje de MP	Guía de entrevista
Dimensión 2 Logística de producción	Volumen de café procesado	Guía de entrevista revisión documentaria
	Costos de producción	Guía de entrevista revisión documentaria
Dimensión 3 Logística de distribución	Distribución física internacional	revisión documentaria
	Nivel de exportación	Guía de entrevista revisión documentaria

Tabla 27
Operacionalización de la variable 2

Variable: Exportación de café		
Definición conceptual: SUNAT (2016), menciona que la exportación es un régimen aduanero el cual concede la salida del territorio aduanero de mercancías nacionales o nacionalizadas para su uso o consumo definitivo en el exterior, esta no está afectada a ningún tributo y los pagos que deberá ejecutar incumben a la distribución la mercancía y tienen tarifas definidas por la empresa que efectuó el servicio de transporte internacional, agenciamiento, traslados internos, etc.		
Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
Dimensión 1 Acopio	Volumen de compra de café pergamino	Revisión documentaria y Guía de entrevista
	Costos de acopio	Revisión documentaria y Guía de entrevista
Dimensión 2 Distribución física internacional	Tiempos de entregas	Revisión documentaria y Guía de entrevista
	Cantidad de sacos transportados.	Revisión documentaria y Guía de entrevista
	Salida de tráileres	Revisión documentaria y Guía de entrevista
Dimensión 3 Exportaciones	Cantidad de contratos anuales	Revisión documentaria y Guía de entrevista
	Volumen de ventas anuales.	Revisión documentaria y Guía de entrevista
	Características del café	Revisión documentaria y Guía de entrevista

ANEXO 3: INSTRUMENTO VALIDADO POR EXPERTO N°1



USMP
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y RECURSOS HUMANOS

1

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Estimado (a):

Teniendo conocimiento de la experiencia laboral que usted emprende, nos hemos visto acreditados de elegirlo como JUEZ EXPERTO, por lo que detallamos lo siguiente, esperando contar con su apoyo. Estoy realizando una gestión logística para mejorar la eficiencia del café exportable en la Asociación de Productores Selva Nororiental respecto al año 2019

Necesitamos de su conocimiento a fin de favorecer el desarrollo propuesto.

Siéntase libre de compartir sus opiniones en este espacio. Aquí no hay respuestas correctas o incorrectas, lo que concierne en su opinión sincera. Por ende, es necesario destacar que la información es solo para el proyecto de investigación, sus objeciones serán de interés para el perfeccionamiento de lo propuesto.

Instrucciones:

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basad en la presente rúbrica.

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
1. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenezcan a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
2. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
3. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
4. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf

Pradera, 20 de junio de 2019



FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS
TABLA N° 1. Variable 1: Gestión logística

Nombre de Tesis		Gestión logística para mejorar la eficiencia del café exportable en Asociación de Productores Selva Nororiental con respecto al año 2019.					
Nombre del Instrumento motivo de evaluación:		Guía de Entrevista					
Variable 1:		Variable independiente Gestión logística					
Población:		Dirigido al gerente de Logística					
Dimensión	Dimensión Indicador	Ítems	Suficienci	Claridad	Coherenc	Relevanci	Observaciones y/o recomendaciones
Dimensión 1 Logística de aprovisionamiento	Itinerario de compras	¿Cuentan con un itinerario de compras de café establecido por mes?		4	4	4	
		¿Cuáles son los cuellos de botella dentro del acopio del café?		4	4	4	
		¿La asociación maneja políticas de compra, cuáles son y cómo los coordinan?		4	4	4	
	Selección de proveedores	¿Qué criterios tienen en cuenta en la homologación de proveedores?	4	4	4	4	
		¿Qué estrategia utiliza para mantener a sus proveedores? ¿Por qué?		4	4	4	
		¿Realizan capacitaciones para los proveedores? Cada cuánto tiempo?		4	4	4	
	Capacidad de almacenaje de MP	¿Qué condiciones de almacenamiento debe tener el café?		4	4	4	
		Existe medidas de reducción en los costos de almacenamiento?		4	4	4	
		¿La capacidad de almacén cubre los quintales de café recepcionados por mes y por temporada?					
	Dimensión 2 Logística de producción	Costos de producción	Cuál es el costo de producción por tonelada?		4	4	4



	Merma de café	Porcentaje de mermas por tonelada o quintal?	4	4	4	
	Volumen de café procesado	¿Cuánto volumen de café procesan ?	4	4	4	
Dimensión 3 Logística de distribución	Costos de transporte interno	¿Cómo repercute la Inviabilidad de carreteras en sus costos logísticos?	4	4	4	
		Cuanto es el costo que incurre en el transporte interno?	4	4	4	
	Costos de distribución internacional	¿Cuáles son los costos de exportación promedio por quintal de café?	4	4	4	
		¿Cuál es el canal de distribución que más utilizan? Por qué?	4	4	4	
	Volumen de ventas anual	¿Cuántas toneladas o quintales venden por año?	4	4	4	

Firma de validador experto	
----------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------



FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS
TABLA N° 2. VARIABLE 2 Eficiencia de exportación de café

Nombre de Tesis		Gestión logística para mejorar la eficiencia de del café exportable en Asociación de Productores Selva Nororiental con respecto al año 2019.					
Nombre del Instrumento motivo de evaluación:		Guía de entrevista					
Variable 2:		Variable dependiente Eficiencia de del café exportable					
Definición de variable:		Alcanzar un nivel de exportación determinado utilizando la menor cantidad de recursos posible. (Armijo, 2010)					
Población:		Gerente general					
Dimensión	Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherenci	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Dimensión 1 Recursos humanos	Trabajadores	¿Cuántos estibadores aproximadamente contratan en temporada alta de café? Y ¿Cuáles son los costos promedio de manos de obra por quintal?		4	4	4	
		¿Cuántas personas son las encargadas del área de comercio exterior? ¿Qué funciones realizan?		4	4	4	
		¿Cuál es el nombre de su agente de aduanas? ¿Por cuál aduana exporta y cada cuánto tiempo?	4	4	4	4	
	Proveedores de materia prima	¿Cuántos proveedores tiene la asociación y Cuántos de sus proveedores cuentan con certificación orgánica u otra certificación?		4	4	4	
Dimensión 2 Materiales e insumos	Volumen de compras	¿Cuál es el costo promedio que tiene la asociación para el acopio del café?		4	4	4	
		¿En qué mes del año la asociación acopia mayor cantidad de café?		4	4	4	
		¿Cómo realiza el acopio en la asociación?		4	4	4	
	Café exportable	¿Cuál es el volumen aproximadamente de producción de café oro? Y cuales son los costos de producción?		4	4	4	
		¿Qué parámetros utilizan para la medición de calidad en su producto?		4	4	4	
		La asociación procesa el café pergamino a café oro en sus instalaciones?		4	4	4	
		¿Para exportar café que certificaciones les solicitan? ¿Cuánto esta y que entidades les da la certificación?		4	4	4	
		¿Qué materiales o envases usa para la exportación de café?		4	4	4	



Firma de validador experto	
----------------------------	--

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	[Docente USMP] Interno <input checked="" type="checkbox"/> Externo ()
Apellidos y nombres:	<i>Pintado Damián Horacio del Pich</i>
Sexo:	Hombre () Mujer <input checked="" type="checkbox"/>
Profesión:	<i>Negocios Internacionales</i>
Grado académico	Licenciado () Maestro <input checked="" type="checkbox"/> Doctor ()
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () más () De 11 a 15 <input checked="" type="checkbox"/> De 16 a 20 () De 21 a más ()
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
N° telefónico de contacto	
Correo electrónico de contacto	Correo institucional:
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono () Por correo electrónico () _____

Firma Validador Experto



USMP
UNIVERSIDAD
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y RECURSOS HUMANOS

FICHA DE OBSERVACIÓN: VALIDEZ DEL CONTENIDO DE OBSERVACION ESTRUCTURADA

A. OBSERVACIÓN ESTRUCTURADA

ORGANIZACIÓN: ASOCIACIÓN DE PRODUCTORES SELVA NORORIENTAL

FECHA: 01-08-2019

Mediante el presente se pretende observar participativamente en cada uno de los procesos de la gestión logística del café, con el fin de aplicar un mejor análisis de la asociación, conociendo la realidad de este

OBJETIVO: Proponer una adecuada gestión logística para la mejora de la eficiencia del café exportable en la Asociación de Productores Selva Nororiental al año 2019

Objeto de observación	DESCRIPCIÓN	ENCARGADO	OBSERVACIÓN
Aprovisionamiento			
Producción			
Distribución			

OBSERVACIONES:

Gracias por su cooperación.

Firma: _____

ANEXO 4: INSTRUMENTO VALIDADO POR EXPERTO N°2



USMP
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y RECURSOS HUMANOS

1

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Estimado (a):

Teniendo conocimiento de la experiencia laboral que usted emprende, nos hemos visto acreditados de elegirlo como JUEZ EXPERTO, por lo que detallamos lo siguiente, esperando contar con su apoyo.

Estoy realizando una gestión logística para mejorar la eficiencia del café exportable en la Asociación de Productores Selva Nororiental respecto al año 2019

. Necesitamos de su conocimiento a fin de favorecer el desarrollo propuesto.

Siéntase libre de compartir sus opiniones en este espacio. Aquí no hay respuestas correctas o incorrectas, lo que concierne en su opinión sincera. Por ende, es necesario destacar que la información es solo para el proyecto de investigación, sus objeciones serán de interés para el perfeccionamiento de lo propuesto.

Instrucciones:

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basada en la presente rúbrica.

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
1. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
2. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
3. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
4. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf

Pradera, 20 de junio de 2019

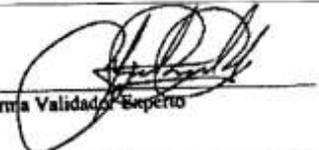


FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS
TABLA N° 1. Variable 1: Gestión logística

Nombre de Tesis		Gestión logística para mejorar la eficiencia del café exportable en Asociación de Productores Selva Nororiental con respecto al año 2019.						
Nombre del Instrumento motivo de evaluación:		Guía de Entrevista						
Variable 1:		Variable independiente Gestión logística						
Población:		Dirigido al gerente de Logística						
Dimensión	Dimensión Indicador	Ítems	Suficienci	Claridad	Coherenc	Relevanci	Observaciones y/o recomendaciones	
Dimensión 1 Logística de aprovisionamiento	Itinerario de compras	¿Cuentan con un itinerario de compras de café establecido por mes?	4	4	4	4		
		¿Cuáles son los cuellos de botella dentro del acopio del café?		4	4	4		
		¿La asociación maneja políticas de compra, cuáles son y cómo los coordinan?		4	4	4		
	Selección de proveedores	¿Qué criterios tienen en cuenta en la homologación de proveedores?		4	4	4		
		¿Qué estrategia utiliza para mantener a sus proveedores? ¿Por qué?		4	4	4		
		¿Realizan capacitaciones para los proveedores? Cada cuánto tiempo?		4	4	4		
	Capacidad de almacenaje de MP	¿Qué condiciones de almacenamiento debe tener el café?		4	4	4	4	
		Existe medidas de reducción en los costos de almacenamiento?						
		¿La capacidad de almacén cubre los quintales de café recepcionados por mes y por temporada?						
Dimensión 2 Logística de producción	Costos de producción	Cuál es el costo de producción por tonelada?	4	4	4			



	Volumen de café procesado	¿Cuánto volumen de café procesan ?	4	4	4	4	
Dimensión 3 Logística distribución	de Costos de transporte interno	¿Cómo repercute la Inviabilidad de carreteras en sus costos logísticos?		4	4	4	
		Cuanto es el costo que incurre en el transporte interno?		4	4	4	
	Costos de distribución internacional	¿Cuáles son los costos de exportación promedio por quintal de café?		4	4	4	
		¿Cuál es el canal de distribución que más utilizan? Por qué?		4	4	4	
	Volumen de ventas anual	¿Cuántas toneladas o quintales venden por año?		4	4	4	

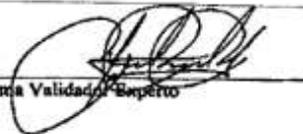
Firma de validador experto	 Firma Validador Experto
-----------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------



FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS
TABLA N° 2. VARIABLE 2 Eficiencia de exportación de café

Nombre de Tesis		Gestión logística para mejorar la eficiencia de del café exportable en Asociación de Productores Selva Nororiental con respecto al año 2019.					
Nombre del Instrumento motivo de evaluación:		Guía de entrevista					
Variable 2:		Variable dependiente Eficiencia de del café exportable					
Definición de variable:		Alcanzar un nivel de exportación determinado utilizando la menor cantidad de recursos posible. (Armijo, 2010)					
Población:		Gerente general					
Dimensión	Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherenci	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Dimensión 1 Recursos humanos	Trabajadores	¿Cuántos estibadores aproximadamente contratan en temporada alta de café? Y ¿Cuáles son los costos promedio de manos de obra por quintal?		4	4	4	
		¿Cuántas personas son las encargadas del área de comercio exterior? ¿Qué funciones realizan?		4	4	4	
		¿Cuál es el nombre de su agente de aduanas? ¿Por cuál aduana exporta y cada cuánto tiempo?		4	4	4	
	Proveedores de materia prima	¿Cuántos proveedores tiene la asociación y Cuántos de sus proveedores cuentan con certificación orgánica u otra certificación?		4	4	4	
Dimensión 2 Materiales e insumos	Volumen de compras	¿Cuál es el costo promedio que tiene la asociación para el acopio del café?		4	4	4	
		¿En qué mes del año la asociación acopia mayor cantidad de café?		4	4	4	
		¿Cómo realiza el acopio en la asociación?		4	4	4	
	Café exportable	¿Cuál es el volumen aproximadamente de producción de café oro? Y cuales son los costos de producción?		4	4	4	
		¿Qué parámetros utilizan para la medición de calidad en su producto?		4	4	4	
		La asociación procesa el café pergamino a café oro en sus instalaciones?		4	4	4	
		¿Para exportar café que certificaciones les solicitan? ¿Cuánto esta y que entidades les da la certificación?		4	4	4	
	¿Qué materiales o envases usa para la exportación de café?		4	4	4		



Firma de validador experto	 Firma Validador Experto
-----------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	[Docente USMP] Interno (X) Externo ()
Apellidos y nombres:	Quezada Machado Christian
Sexo:	Hombre (X) Mujer ()
Profesión:	Ingeniero Industrial
Grado académico	Licenciado () Maestro (X) Doctor ()
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 () De 16 a 20 () De 21 a más (X)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	USMP
Cargo actual:	DOCENTE
Área de especialización	RR.HH. ADMINISTRACION
N° telefónico de contacto	945094068
Correo electrónico de contacto	Correo institucional: cris6535@gmail.com
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (X) Por correo electrónico ()


Firma Validador Experto



FACULTAD DE
LENGUAS AJENAS,
Y RECURSOS HUMANOS

6

FICHA DE OBSERVACIÓN: VALIDEZ DEL CONTENIDO DE OBSERVACION ESTRUCTURADA

A. OBSERVACIÓN ESTRUCTURADA

ORGANIZACIÓN: ASOCIACIÓN DE PRODUCTORES SELVA NORORIENTAL

FECHA: 01-08-2019

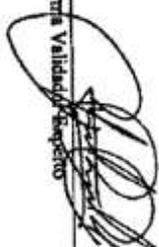
Mediante el presente se pretende observar participativamente en cada uno de los procesos de la gestión logística del café, con el fin de aplicar un mejor análisis de la asociación, conociendo la realidad de este

OBJETIVO: Proponer una adecuada gestión logística para la mejora de la eficiencia del café exportable en la Asociación de Productores Selva Nororiental al año 2019

Objeto de observación	DESCRIPCIÓN	ENCARGADO	OBSERVACIÓN
Aprovisionamiento			
Producción			
Distribución			

OBSERVACIONES:

Gracias por su cooperación.


Firma Validada: [Nombre]

ANEXO 5: INSTRUMENTO VALIDADO POR EXPERTO N°3



USMP
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y RECURSOS HUMANOS

1

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Estimado (a):

Teniendo conocimiento de la experiencia laboral que usted emprende, nos hemos visto acreditados de elegirlo como JUEZ EXPERTO, por lo que detallamos lo siguiente, esperando contar con su apoyo.

Estoy realizando una gestión logística para mejorar la eficiencia del café exportable en la Asociación de Productores Selva Nororiental respecto al año 2019

Necesitamos de su conocimiento a fin de favorecer el desarrollo propuesto.

Siéntase libre de compartir sus opiniones en este espacio. Aquí no hay respuestas correctas o incorrectas, lo que concierne en su opinión sincera. Por ende, es necesario destacar que la información es solo para el proyecto de investigación, sus objeciones serán de interés para el perfeccionamiento de lo propuesto.

Instrucciones:

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basad en la presente rúbrica.

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
1. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
2. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
3. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
4. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf

Pradera, 20 de junio de 2019



FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS
TABLA N° 1. Variable 1: Gestión logística

Nombre de Tesis		Gestión logística para mejorar la eficiencia del café exportable en Asociación de Productores Selva Nororiental con respecto al año 2019.					
Nombre del Instrumento motivo de evaluación:		Guía de Entrevista					
Variable 1:		Variable independiente Gestión logística					
Población:		Dirigido al gerente de Logística					
Dimensión	Dimensión Indicador	Ítems	Suficienci	Claridad	Coherenc	Relevanci	Observaciones y/o recomendaciones
Dimensión 1 Logística de aprovisionamiento	Itinerario de compras	¿Cuentan con un itinerario de compras de café establecido por mes?		4	4	4	
		¿Cuáles son los cuellos de botella dentro del acopio del café?		4	4	4	
		¿La asociación maneja políticas de compra, cuáles son y cómo los coordinan?	4	4	4	4	
	Selección de proveedores	¿Qué criterios tienen en cuenta en la homologación de proveedores?		4	4	4	
		¿Qué estrategia utiliza para mantener a sus proveedores? ¿Por qué?					
		¿Realizan capacitaciones para los proveedores? Cada cuánto tiempo?		4	4	4	
	Capacidad de almacenaje de MP	¿Qué condiciones de almacenamiento debe tener el café?					
		Existe medidas de reducción en los costos de almacenamiento? ¿La capacidad de almacén cubre los quintales de café recepcionados por mes y por temporada?		4	4	4	
	Dimensión 2 Logística de producción	Costos de producción	Cuál es el costo de producción por tonelada?	4	4	4	4



	Merma de café	Porcentaje de mermas por tonelada o quintal?	4	4	4	
	Volumen de café procesado	¿Cuánto volumen de café procesan?	4	4	4	
Dimensión 3 Logística de distribución	Costos de transporte interno	¿Cómo repercute la Inviabilidad de carreteras en sus costos logísticos?	4	4	4	
		Cuanto es el costo que incurre en el transporte interno?	4	4	4	
	Costos de distribución internacional	¿Cuáles son los costos de exportación promedio por quintal de café?	4	4	4	
		¿Cuál es el canal de distribución que más utilizan? Por qué?	4	4	4	
	Volumen de ventas anual	¿Cuántas toneladas o quintales venden por año?	4	4	4	

Firma de validador experto	
----------------------------	--



FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS
TABLA N° 2. VARIABLE 2 Eficiencia de exportación de café

Nombre de Tesis		Gestión logística para mejorar la eficiencia de del café exportable en Asociación de Productores Selva Nororiental con respecto al año 2019.					
Nombre del Instrumento motivo de evaluación:		Guía de entrevista					
Variable 2:		Variable dependiente Eficiencia de del café exportable					
Definición de variable:		Alcanzar un nivel de exportación determinado utilizando la menor cantidad de recursos posible. (Armijo, 2010)					
Población:		Gerente general					
Dimensión	Indicador	Items	Suficiencia	Claridad	Coherenci	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Dimensión 1 Recursos humanos:	Trabajadores	¿Cuántos estibadores aproximadamente contratan en temporada alta de café? Y ¿Cuáles son los costos promedio de manos de obra por quintal?		4	4	4	
		¿Cuántas personas son las encargadas del área de comercio exterior? ¿Qué funciones realizan?		4	4	4	
		¿Cuál es el nombre de su agente de aduanas? ¿Por cuál aduana exporta y cada cuánto tiempo?		4	4	4	
	Proveedores de materia prima	¿Cuántos proveedores tiene la asociación y Cuántos de sus proveedores cuentan con certificación orgánica u otra certificación?	4	4	4	4	
Dimensión 2 Materiales e insumos	Volumen de compras	¿Cuál es el costo promedio que tiene la asociación para el acopio del café?		4	4	4	
		¿En qué mes del año la asociación acopia mayor cantidad de café?		4	4	4	
		¿Cómo realiza el acopio en la asociación?		4	4	4	
	Café exportable	¿Cuál es el volumen aproximadamente de producción de café oro? Y cuales son los costos de producción?		4	4	4	
		¿Qué parámetros utilizan para la medición de calidad en su producto?		4	4	4	
		La asociación procesa el café pergamino a café oro en sus instalaciones?		4	4	4	
		¿Para exportar café que certificaciones les solicitan? ¿Cuánto esta y que entidades les da la certificación?		4	4	4	
		¿Qué materiales o envases usa para la exportación de café?		4	4	4	



Firma de validador experto	
----------------------------	--

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	[Docente USMP] Interno () Externo (X)
Apellidos y nombres:	Tenorio Delgado Francisco Raul
Sexo:	Hombre (X) Mujer ()
Profesión:	Agronegocios - Ingeniero Agronomo
Grado académico	Licenciado () Maestro (X) Doctor ()
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 () De 16 a 20 (X) De 21 a más ()
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	Louis Dreyfus Company Perú SRL
Cargo actual:	Jefe nacional de Origenación - Cafe'
Área de especialización	Agronegocios
N° telefónico de contacto	973847968
Correo electrónico de contacto	Correo institucional: francisco.tenorio@ldcom.com
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono () Por correo electrónico (X)

Firma Validador Experto

FICHA DE OBSERVACIÓN: VALIDEZ DEL CONTENIDO DE OBSERVACION ESTRUCTURADA

A. OBSERVACIÓN ESTRUCTURADA

ORGANIZACIÓN: ASOCIACIÓN DE PRODUCTORES SELVA NORORIENTAL

FECHA: 01-08-2019

Mediante el presente se pretende observar participativamente en cada uno de los procesos de la gestión logística del café, con el fin de aplicar un mejor análisis de la asociación, conociendo la realidad de este

OBJETIVO: Proponer una adecuada gestión logística para la mejora de la eficiencia del café exportable en la Asociación de Productores Selva Nororiental al año 2019

Objeto de observación	DESCRIPCIÓN	ENCARGADO	OBSERVACIÓN
Aprovisionamiento			
Producción			
Distribución			

OBSERVACIONES:

Gracias por su cooperación.

Firma: _____





GUÍA DE REVISIÓN DOCUMENTAL

OBJETIVO: Diagnosticar los principales problemas de la gestión logística que afectaron la eficiencia del café exportable en la Asociación de Productores Selva Nororiental al año 2019

INVESTIGADOR: Karen Guevara Sánchez

FECHA: _____

ÍTEM	TIPO DE DOCUMENTO	FECHA DE OBTENCIÓN	ENCARGADO
DOCUMENTOS			

OBSERVACIONES:

Gracias por su cooperación.

Firma: _____

ANEXO 6: GUÍA DE ENTREVISTA N° 1

ORGANIZACIÓN: ASOCIACIÓN DE PRODUCTORES SELVA NORORIENTAL

ENTREVISTA: Katerin Esther Carranza Cumapa Cargo: jefe de almacén

FECHA: 01/07/2019

Mediante el presente se pretende obtener información relevante sobre la gestión logística de exportación de café mediante preguntas relacionadas al tema.

1. ¿Cuentan con un itinerario de compras de café establecido por mes?
2. ¿En qué mes del año la asociación acopia mayor cantidad de café?
3. ¿Cómo realiza el acopio en la asociación?
4. ¿Cuáles son los cuellos de botella dentro del acopio del café?
5. ¿Cuántos proveedores tiene la asociación y Cuantos de sus proveedores cuentan con certificación orgánica u otra certificación?
6. ¿Criterios de selección utilizan con sus productores?
7. ¿Qué estrategia utiliza para mantener a sus proveedores? ¿Por qué?
8. ¿Realizan capacitaciones para los proveedores? ¿Cada cuánto tiempo?
9. ¿La asociación maneja políticas de aprovisionamiento, cuáles son y cómo los coordinan?
10. ¿Qué condiciones de almacenamiento debe tener el café?
11. ¿La capacidad de almacén cubre los quintales acopiados por mes o por temporada alta?
12. ¿Existe medidas de reducción en los costos de almacenamiento?
13. ¿Qué parámetros utilizan para la medición de calidad en su producto?
14. ¿La asociación procesa el café pergamino a café oro en sus instalaciones?
15. ¿Qué cantidad de merma existe por quintal y por tonelada aproximadamente?

ANEXO 7: GUÍA DE ENTREVISTA N° 2

ORGANIZACIÓN: ASOCIACIÓN DE PRODUCTORES SELVA NORORIENTAL

ENTREVISTA: Maricely Guevara Sánchez Cargo: gerente general

FECHA: 02/07/2019

Mediante el presente se pretende obtener información relevante sobre la gestión logística de exportación de café mediante preguntas relacionadas al tema.

1. ¿Cuentan con un itinerario de compras de café establecido por mes?
2. ¿En qué mes del año la asociación acopia mayor cantidad de café?
3. ¿Cómo realiza el acopio en la asociación?
4. ¿Cuáles son los cuellos de botella dentro del acopio del café?
5. ¿La asociación maneja políticas de aprovisionamiento (proveedores, inventarios)? ¿Cuáles son?
6. ¿Criterios de selección utilizan con sus productores?
7. ¿Cuál es el costo que tiene la asociación para el acopio del café?
8. ¿Qué condiciones de almacenamiento debe tener el café?
9. ¿Existe medidas de reducción en los costos de almacenamiento?
10. ¿Cuántos estibadores aproximadamente contratan en temporada alta de café? ¿Cuáles son los costos promedio de manos de obra por quintal?
11. ¿Qué parámetros utilizan para la medición de calidad en su producto?
12. ¿La asociación procesa el café pergamino a café oro en sus instalaciones?
13. ¿Cuántos proveedores tiene la asociación y Cuantos de sus proveedores cuentan con certificación orgánica u otra certificación?
14. ¿Cuál es el volumen aproximadamente de producción de café oro por temporada de café? ¿Cuáles son los costos de producción de café oro?
15. ¿Qué cantidad de merma existe por quintal y por tonelada?
16. ¿Cuál es la capacidad de almacén de materia prima?
17. ¿Cuánto es el costo que incurre en el transporte interno?
18. ¿Cuántas toneladas o quintales venden por año?
19. ¿Para exportar café que certificaciones les solicitan? ¿Cuánto esta y que entidades les da la certificación?
20. ¿Cuáles son los cuellos de botella en la logística de café exportable?
21. ¿Cuántas personas son las encargadas del área de comercio exterior?
¿Qué funciones realizan?

ANEXO 8: GUÍA DE ENTREVISTA N° 3

ORGANIZACIÓN: ASOCIACIÓN DE PRODUCTORES SELVA NORORIENTAL

ENTREVISTA: Tony Arbe Cargo: Gerente Comercial

FECHA: 20/08/2019

Mediante el presente se pretende obtener información relevante sobre la gestión logística de exportación de café a través de preguntas relacionadas al tema.

1. ¿Cuentan con un itinerario de compras de café establecido por mes?
2. ¿Cuántos proveedores tiene la asociación y Cuantos de sus proveedores cuentan con certificación orgánica u otra certificación?
3. ¿Cómo realiza el acopio en la asociación?
4. ¿Cuáles son los cuellos de botella dentro del acopio del café?
5. ¿Qué condiciones de almacenamiento debe tener el café?
6. ¿Existe medidas de reducción en los costos de almacenamiento?
7. ¿Cómo realiza el proceso de exportación de café?
8. ¿Cuáles son los cuellos de botella en la logística de café exportable?
9. ¿Cuáles son los costos de exportación promedio por quintal de café?
¿En que incurre los costos de exportación de café?
10. ¿Cuál es el nombre de su agente de aduanas? ¿Por cuál aduana exporta y cada cuánto tiempo?
11. ¿En qué mes del año la asociación acopia mayor cantidad de café?
12. ¿La asociación procesa el café pergamino a café oro en sus instalaciones?
13. ¿Cuál es el volumen aproximadamente de producción de café oro?
14. ¿cuáles son los costos de producción?
15. ¿Qué parámetros utilizan para la medición de calidad en su producto?
16. ¿Para exportar café que certificaciones les solicitan? ¿Cuánto esta y que entidades les da la certificación?
17. ¿Cuáles son los indicadores de medición para poder controlar la logística en la exportación de café?

ANEXO 9: CARTA DE APROBACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE CAMPO



CARTA DE APROBACIÓN PARA REALIZAR EL TRABAJO DE CAMPO

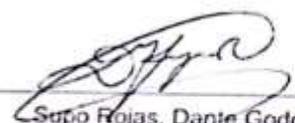
El profesor/asesor Supo Rojas, Dante Godofredo; de la asignatura de Investigación Empresarial Aplicada I, ha procedido a la lectura / revisión del Proyecto de Investigación titulado:

GESTIÓN LOGÍSTICA PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DEL CAFÉ EXPORTABLE EN ASOCIACIÓN DE PRODUCTORES SELVA NORORIENTAL CON RESPECTO AL AÑO 2019.

Presentado por: Guevara Sánchez, Karen Elizabet con código 2014156776

Aprueba que el proyecto de investigación antes referido se encuentra **APTO** para realizar el trabajo de campo, debido a que cumple los requisitos exigidos por la norma interna vigente la cual señala entre ellos que, el instrumento fue validado por criterio de jueces o expertos o el instrumento fue validado por criterios normativos o de certificación.

Pradera, 9 de agosto de 2019



Supo Rojas, Dante Godofredo
Docente de la Asignatura IEA I

ANEXO 10: CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO



FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y RECURSOS HUMANOS



CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO DE ACCESO PÚBLICO

Por medio de la presente, informamos que la empresa ASOCIACIÓN DE PRODUCTORES SELVA NORORIENTAL, autoriza a la alumna Guevara Sánchez, Karen Elizabet, con el código de matrícula N° 2014156776 de la Escuela Profesional de negocios internacionales, de la Universidad de San Martín de Porres, hacer uso de la información que a continuación se detalla, con el consentimiento de la institución, para el desarrollo de su proyecto de investigación, la cual lleva por título:

GESTIÓN LOGÍSTICA PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DE CAFÉ EXPORTABLE EN ASOCIACIÓN DE PRODUCTORES SELVA NORORIENTAL CON RESPECTO AL AÑO 2019.

1. Entrevista con gerente general
2. Entrevistas con gerente comercial
3. Entrevista con jefe de almacén
4. Documentos de exportación
5. Costos de exportación
6. Costos de aprovisionamiento del producto
7. Fotos, grabaciones consentidas dentro de las áreas ha investigar de la organización.

Dicha información, se recopilará en el Trabajo de Campo para posteriormente ser registrada en su investigación con fines netamente académicos.

Se expide la presente **CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**, a solicitud del interesado(a), para fines que estime conveniente.

Pradera, 12 de agosto de 2019

Guevara Sánchez, Karen Elizabet

APROSELVANOR
Guevara Sánchez, Karen Elizabet
GERENTE GENERAL

ASOCIACIÓN DE PRODUCTORES
SELVA NORORIENTAL

ANEXO 11: GUÍA DE ENTREVISTA N° 1 REALIZADA.

ORGANIZACIÓN: ASOCIACIÓN DE PRODUCTORES SELVA NORORIENTAL

ENTREVISTA: Katerin Esther Carranza Cumapa Cargo: jefe de almacén

FECHA: 01/07/2019

Mediante el presente se pretende obtener información relevante sobre la gestión logística del café exportable mediante preguntas relacionadas al tema.

1. ¿Cuentan con un itinerario de compras de café establecido por mes?

El acopio de café se realiza de acuerdo con los contratos que se tiene. no hay un día específico, depende muchas veces del clima porque cuando llueve el café no puede ser secado debido a esto se demora en el proceso, como también un factor es el precio debido a que el precio del café se regula con la bolsa de valores.

2. ¿En qué mes del año la asociación acopia mayor cantidad de café?

De mayo a agosto.

3. ¿Cómo realiza el acopio en la asociación?

El acopio se realiza de la siguiente manera

A medida que llegan los camiones con el café se identifica el tipo de estatus que tiene el productor de tal manera que se tenga en cuenta el cupo que tiene el productor ya sea de café orgánico, café practices, café de comercio justo.

El café llega al almacén se descarga y pasa a la balanza para identificar el peso del café a acopiar y se saca una muestra para analizar el rendimiento, humedad y cáscara y para ello se tiene en cuenta la cantidad de sacos. Por ejemplo, si se tiene más de 20 sacos la muestra se va a sacar de 300 gramos de café, pero si se tiene menos de 20 sacos se realiza una muestra de 250 gramos de café.

Para realizar dicha muestra se tiene en cuenta la cantidad de gramos de café para ello se pasa a pilar para después pasarlo en mayas de 14 y 16 de calibre para después pasar a la selección adecuada separando el café bueno del café que tiene defectos físicos. Para volver a pesar y de acuerdo con ello sacar el rendimiento y cáscara del café, después se pasa a otra máquina para saber la humedad de dicho café.

El peso, rendimiento, cascará, humedad, nombre del productor se anota en un ticket de pesada, dicho ticket se pasa al área de administración en el cual el encargado dará el precio y el pago correspondiente al productor.

Dicho café que ya ha sido pesado se pasa a un área destinada para el café teniendo en cuenta el estatus que tiene el productor. Porque el almacén se encuentra rotulado de manera ordenada, para que en cada espacio según certificación o estado de café sean ubicados en un lugar adecuado.

4. ¿Cuáles son los cuellos de botella dentro del acopio del café?

El cuello de botella sería el transporte debido a que el café viene de lugares un poco inaccesibles, ya sea en carro o por caballos, el café puede sufrir contaminación ya sea por las heces de los animales, o combustible que se puede regar y automáticamente se contamina el café. Y ese tipo de café no se puede recibir y eso nos genera un retraso al momento de acopiar el a café.

5. ¿Cuántos proveedores tiene la asociación y Cuantos de sus proveedores cuentan con certificación orgánica u otra certificación?

Actualmente se cuenta con 299 socios los cuales varones son 242 y mujeres 57, todos tienen certificaciones.

6. ¿Criterios de selección utilizan con sus productores?

Se encarga el área técnica porque ellos realizan una verificación de acuerdo con el perímetro y a las condiciones que se encuentra su parcela, de acuerdo con ello pasan una auditoria y después ya le asignan el tipo de estatus que van a tener. Para ello tienen que cumplir con los requisitos ambientales

7. ¿Qué estrategia utiliza para mantener a sus proveedores? ¿Por qué?

Las estrategias para mantener a los socios se encuentran, que ellos reciben asesoramiento técnico, visitas continuas del área técnica de acuerdo con las condiciones que se encuentra su parcela reciben apoyo de fertilizantes permitidos, capacitación en el secado de café, se les va incentivado teniendo en cuenta cómo pueden mejorar su productividad, se les brinda carpas solares, calaminas, etc. Son apoyos que le brinda la asociación para apoyar las necesidades del productor.

8. ¿Realizan capacitaciones para los proveedores? ¿Cada cuánto tiempo?

Se da de acuerdo con las normas de las certificaciones de comercio justo, orgánico, CP, ya los técnicos van capacitando de acuerdo con cómo va su parcela para que ellos puedan mejorar su rendimiento, su humedad y ayudar en mejorar la productividad de su parcela.

9. ¿La asociación maneja políticas de aprovisionamiento, cuáles son y cómo los coordinan?

Si, El café debe tener un buen estado, un buen olor que no esté contaminado con ningún tipo de combustible, porque en el momento que está en el transporte se puede contaminar por algún otro material, y ese tipo de café tampoco se puede recibir en el almacén.

La recepción de café se hace solo de los productores registrados como socios debido a que tiene certificación ya sea comercio justo, café practices, café orgánico.

También de los socios se tiene en cuenta sus los cupos que tiene su parcela, porque si te traen más café de lo que su cupo de parcela dice, es porque están comprando café de otra persona o de otra parcela que no esté verificada.

10. ¿Qué condiciones de almacenamiento debe tener el café?

Las condiciones que debe tener el área de almacenamiento de café es que tiene que estar rotulado según certificado que tiene la parcela del productor.

El almacén tiene que estar limpio y seco para que el producto no se contamine con olores o se humedezca.

11. ¿La capacidad de almacén cubre los quintales acopiados por mes o por temporada alta?

Siempre se tienen contratos entonces la asociación siempre va acopiando de acuerdo con los quintales que se tiene que comprar según los contratos y como el almacén no es tan grande se tiene que ir despachando y cumpliendo con los contratos que se tiene con la asociación s.

12. ¿Existe medidas de reducción en los costos de almacenamiento?

Las medidas de reducción consisten en ubicar adecuadamente según rotulado y tipo de estatus y rendimiento al café, también en temporada alta de café se tiene a una cantidad específica de estibas contratados.

13. ¿Qué parámetros utilizan para la medición de calidad en su producto?

Los parámetros que se utilizan para la medición de calidad del producto es el análisis físico del café el cual se saca una muestra de café para ser analizada y de esa manera saber el rendimiento, humedad y cáscara del café. También se tiene en cuenta el olor del café.

14. ¿La asociación procesa el café pergamino a café oro en sus instalaciones?
La asociación procesa el café pergamino con una humedad del 12%. La mayoría de los proveedores trae el café a la organización por encima del 13% de humedad y la asociación se encarga de secarlo al 12%. Para ser enviado a Lima y procesar el café pergamino a café verde.

15. ¿Qué cantidad de merma existe por quintal y por tonelada aproximadamente?
Cuando el café va a la maquina secadora que se serializado se pierde alrededor de 3% aproximadamente.

ANEXO 12: GUÍA DE ENTREVISTA N° 2 REALIZADA.

ORGANIZACIÓN: ASOCIACIÓN DE PRODUCTORES SELVA NORORIENTAL

ENTREVISTA: Maricely Guevara Sánchez Cargo: gerente general

FECHA: 02/07/2019

Mediante el presente se pretende obtener información relevante sobre la gestión logística de café exportable mediante preguntas relacionadas al tema.

1. ¿Cuentan con un itinerario de compras de café establecido por mes?

Si, se cuenta con una proyección de compras, lo realizan de acuerdo con sus ventas pasadas, se plantean una proyección de cuanto se podría vender en el año, también se basa en cuantos productores se tienen de los socios con café certificado en base a eso, ya se sabe que cantidades se puede ir acopiando y se hace una proyección a inicios de año. En el mes de febrero antes de que empiece la campaña.

2. ¿En qué mes del año la asociación acopia mayor cantidad de café?

Se acopia mayor cantidad de café entre los meses de mayo, junio y julio que son los meses punta de campaña.

3. ¿Cómo realiza el acopio en la asociación?

Se tiene técnicos de campo que visitan a los socios constantemente y van viendo cómo va la cosecha y los socios van llegando al almacén preguntando los precios, de esta manera los socios mientras van cosechando empiezan a entregar su producto de acuerdo con la cantidad que tienen certificada, los cafés convencionales se compran de terceros.

4. ¿Cuáles son los cuellos de botella dentro del acopio del café?

El cuello de botella o retraso sería en los productores que a veces por el mal clima no cosechan a tiempo su café.

5. ¿La asociación maneja políticas de aprovisionamiento (proveedores, inventarios)? ¿Cuáles son?

La asociación maneja una trazabilidad adecuada que lo maneja la persona encargada del área administrativa, debido a que nos exigen esto para que nos puedan otorgar los TCs o para que nuestros cafés en el momento de las auditorias puedan demostrarse que efectivamente si son de los socios y son cafés certificados, nosotros tenemos nuestro reglamento interno, plan de acopio y nuestro manejo de trazabilidad.

6. ¿Criterios de selección utilizan con sus productores?

La asociación tiene estatutos los cuales definen quienes pueden ser socios y quienes no, es así como los técnicos de campo quienes visitan la finca de los productores son quienes van a determinar si cumplen o no cumplen con nuestros estatutos

7. ¿Cuál es el costo que tiene la asociación para el acopio del café?

Nuestros costos fijos están en los 15 \$, por qq aproximadamente

8. ¿Qué condiciones de almacenamiento debe tener el café?

En primer lugar, si se va a almacenar el café debería de estar encima de 13 la humedad, encima de parihuelas, no estar cerca a lugares en el cual se pueda contaminar el producto, tener alejado de químicos u otras cosas que puede causar problemas con el producto, ya que el café puede absorber muchos olores.

9. ¿Existe medidas de reducción en los costos de almacenamiento?

Se trata de lo posible que los productos vayan separados por tipo de sello, se cuenta con personal estable en cuanto al estibaje en los meses punta, porque en los meses que no es campaña no se puede tener contratado al personal

10. ¿Cuántos estibadores aproximadamente contratan en temporada alta de café? ¿Cuáles son los costos promedio de manos de obra por quintal?

Se contratan 5 estibadores. Dentro del estiaje se paga 10 soles la tonelada de manipuleo

11. ¿Qué parámetros utilizan para la medición de calidad en su producto?

En cuanto a calidad de acuerdo con los rendimientos se analiza el café, se sabe que rendimientos son a qué tipo de certificado va a ir. Un café menor a 70 de rendimiento no se puede enviar a un FTO, de acuerdo con los rendimientos se sabe a qué mercados se debe ir el café. Y como se mide estos parámetros, pues debido a la tabla del SCA para el tema de puntaje en tasa.

12. ¿La asociación procesa el café pergamino a café oro en sus instalaciones?

No, simplemente nosotros no procesamos porque no se cuenta con la planta de proceso, lo que se hace es acopiar el café si el café viene seco entonces está listo para poder despachar, seco me refiero a 12 de humedad, en caso llegue húmedo, se tiene secadoras en planta y lo enviamos seco, pero esto se procesa ya sea en Jaén o en Lima.

13. ¿Cuántos proveedores tiene la asociación y Cuantos de sus proveedores cuentan con certificación orgánica u otra certificación?

La asociación tiene 300 socios en los cuales todos tienen certificación, 260 con certificación orgánica, 40 están solo con certificación fair trade convencional y 120 socios con certificación utz y 150 con café practices.

14. ¿Cuál es el volumen aproximadamente de producción de café oro por temporada de café? ¿Cuáles son los costos de producción de café oro?

1 millones de producción de café pergamino seco a café oro exportable. Para proceso café oro cobran 2.5 \$por qq de 46 kilogramos

15. ¿Qué cantidad de merma existe por quintal y por tonelada?

Merma aproximada de 2% por agua en transporte, diferencia de balanza Merma de café pergamino a café oro es 20% de cascarilla

16. ¿Cuál es la capacidad de almacén de materia prima?

Capacidad de almacén es para 10 camionadas de 30 mil kilogramos 300,000

17. ¿Cuánto es el costo que incurre en el transporte interno?

Se tiene alquilado una movilidad 3 mil mensual para trasladar interno Flete a Lima esta. 0.20 x kilogramos más IGV Para el proceso. De ahí hay costo traslado para embarque

18. ¿Cuántas toneladas o quintales venden por año?

Se vende aproximadamente en kilogramos de café oro 1 millón que en café oro exportable son 45 contenedores de 18975 kilogramos cada contenedor sería lo que queda después de proceso.

19. ¿Para exportar café que certificaciones les solicitan? ¿Cuánto esta y que entidades les da la certificación?

Normalmente para el tema de exportación mientras más sellos tengas que ofertar es mejor debido a que se dan los famosos combos lo cual consisten en FT +FTO+UTZ E INCLUSO Rain forest, es por ello por lo que se debe tener distintos sellos para poder ofertar.

20. ¿Cuáles son los cuellos de botella en la logística de café exportable?

En cuanto los procesos es que a veces no encontramos platas disponibles para el tiempo que nosotros requerimos procesar para los embarques eso nos ha retrasado un poco.

21. ¿Cuántas personas son las encargadas del área de comercio exterior?

¿Qué funciones realizan?

Se tiene un asesor externo el cual ve el tema de comercio exterior, se tiene un agente de aduanas con el cual se está trabajando quien se encarga de realizar la documentación. Dos personas.

ANEXO 13: GUÍA DE ENTREVISTA N° 3 REALIZADA.

Nombre de tesis: gestión logística para mejorar la eficiencia de café exportable en la asociación de productores selva nororiental.

ORGANIZACIÓN: ASOCIACIÓN DE PRODUCTORES SELVA NORORIENTAL

ENTREVISTA: Tony Arbe Cargo: Gerente Comercial

FECHA: 20/08/2019

Mediante el presente se pretende obtener información relevante sobre la gestión logística del café exportable a través de preguntas relacionadas al tema.

1. ¿Cuentan con un itinerario de compras de café establecido por mes?

Si, se cuenta con un itinerario, el cual lo maneja la gerente general teniendo en cuenta el número de contratos y el número de socios que tiene.

2. ¿Cuántos proveedores tiene la asociación y Cuantos de sus proveedores cuentan con certificación orgánica u otra certificación?

La asociación cuenta con 280 socios

3. ¿Cómo realiza el acopio en la asociación?

Los socios llegan al almacén, algunos en grandes cantidades de café, otros traen 2 o 3 sacos a vender. Dependiendo del rendimiento y condiciones del café, el área administrativa le da un el pago según su ticket de pesada.

4. ¿Cuáles son los cuellos de botella dentro del acopio del café?

El principal problema dentro del acopio de café son las lluvias o el mal cálculo de tiempo, por ejemplo, nosotros esperamos que la cosecha salga a partir de mayo y se vende café con contrato mayo, y por cuestiones climatológicas la cosecha se atrasa y recién comienza a salir en junio. Eso causa un atraso en la logística de exportación y, por ende, una posible penalidad con el comprador de café. Otro problema sería que sigan las lluvias que causen huaicos y no se pueda llegar a la zona de producción.

5. ¿Qué condiciones de almacenamiento debe tener el café?

Tiene que ser un almacén ventilado de preferencia que no tenga humedad, en realidad pueden ser hasta almacenes pequeños, lo ideal es que el café no esté tocando el piso y este encima de unas paletas y que no esté ni pegado a las paredes ni al techo y que el almacén tenga un buen sistema de circulación de aire y sea alto.

6. ¿Existe medidas de reducción en los costos de almacenamiento?

No es que existan medidas, lo que existe zonas donde hace mucho calor y el café se puede sobre secar, sobre todo si esta trillado (cáscara).

7. ¿Cómo realiza el proceso de exportación de café?

Primero es importante tener un contrato de exportación, el café se exporta verde, se le quita la capa el cual se llama pergamino y eso se realiza en una planta de procesos y además de quitarle la cáscara lo que se hace es realizar un conteo de imperfecciones o defectos de acuerdo con la norma técnica peruana. El Perú exporta bajo 3 estándares de calidad grado 1, grado 2, grado 3. Y cada grado depende del características y grados de defectos que pueda tener el café aparte del grado de acidez.

8. ¿Cuáles son los cuellos de botella en la logística de café exportable?

Los cuellos de botella en si se dan en la planta de proceso. la capacidad instalada en la planta de proceso sea menor a la cantidad de café que le pueda llegar a la planta, otro problema que se puede dar es la disponibilidad de contenedores por las navieras no es que sea un cuello de botella, pero si te puede atrasar embarques, te pueden pasar de un buque a otro. A ti no te causa gran problema porque en si los contratos son FOB, Al se FOB el comprador es que te denomina la naviera y muchas veces el buque, por ejemplo, si te dicen embarca en jumbo express para el 10 de agosto y la naviera te dice no tengo espacio, tengo que pasarlo para el 18 de agosto, se tiene que pasar al 18 y se informa al comprador que no hay espacio.

9. ¿Cuáles son los costos de exportación promedio por quintal de café?

¿En que incurre los costos de exportación de café?

El costo varía de acuerdo con cuál es la naviera a la cual te han asignado el comprador de café, si esa naviera subcontrata almacenaje o tiene naviera propia, por ejemplo, la compañía mediterranea ship tienen precios más bajos dependiendo el destino.

10. ¿Cuál es el nombre de su agente de aduanas? ¿Por cuál aduana exporta y cada cuánto tiempo?

Se trabaja con TSB, pero existen otros agentes de aduana como karico, san remo, pero cada uno tiene algún tipo de especialidad. No hay un solo agente de aduana encargado a nivel país de hacer solo embarques de café.

11. ¿En qué mes del año la asociación acopia mayor cantidad de café?

En el mes de junio a agosto

12. ¿La asociación procesa el café pergamino a café oro en sus instalaciones?

No, la asociación tiene que cotizar y ver la disponibilidad de plantas procesadoras para la producción del café pergamino a café verde.

13. ¿Cuál es el volumen aproximadamente de producción de café oro?

El volumen aproximado a 1.2 millones de sacos de 60 kilogramos.

14. ¿cuáles son los costos de producción?

Costos de producción exactos no se tiene, pero un aproximado seria a 4 soles el kilogramo, pero a la larga el costo de producción depende del productor.

15. ¿Qué parámetros utilizan para la medición de calidad en su producto?

Dos, 1 cantidad de defectos e imperfecciones y el segundo el tamaño del grano, el Perú exporta 95% sobre la maya 14 y doblado depende de las imperfecciones que tenga.

16. ¿Para exportar café que certificaciones les solicitan? ¿Cuánto esta y que entidades les da la certificación?

Depende de cada país y depende del comprador porque hay países que te piden certificados de fumigación, pero en si te piden para cafés convencionales son certificado fitosanitario, certificado de origen y certificado ICO organización internacional de café. Si es café certificado es el certificado de transacción de la certificadora bajo la cual se ha certificado el café.

17. ¿Cuáles son los indicadores de medición para poder controlar la logística en la exportación de café?

Medición en el tema de calidad, en costos se maneja un sistema de costos o un rango de costos para los embarques que se tiene durante el año.

ANEXO 14: RESUMEN DEL RESULTADO DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS.

PREGUNTA	ENTREVISTA 1	ENTREVISTA 2	ENTREVISTA 3	CONCLUSIÓN
APROVISIONAMIENTO				
acopio				
1. ¿Cuentan con un itinerario de compras de café establecido por mes?	El acopio de café se realiza de acuerdo con los contratos que se tiene. no hay un día específico, depende muchas veces del clima porque cuando llueve el café no puede ser secado debido a esto se demora en el proceso, como también un factor es el precio debido a que el precio del café se regula con la bolsa de valores.	Si, se cuenta con una proyección de compras, lo realizan de acuerdo con sus ventas pasadas, se plantean una proyección de cuanto se podría vender en el año, también se basa en cuantos productores se tienen de los socios con café certificado en base a eso, ya se sabe qué cantidades se puede ir acopiando y se hace una proyección a inicios de año. En el mes de febrero antes de que empiece la campaña.	Si, se cuenta con un itinerario, el cual lo maneja la gerente general teniendo en cuenta el número de contratos y el número de socios que tiene.	tener un itinerario de compras dentro de una asociación es importante debido a que ayuda a organizarte de mejor manera, poder vender y cumplir con los contratos. La asociación realiza una proyección de compras antes de empezar una campaña para que tenga en cuenta cuantos contratos puede pactar durante el año.
2. ¿En qué mes del año la asociación acopia mayor cantidad de café?	De mayo a agosto.	Se acopia mayor cantidad de café entre los meses de mayo, junio y julio que son los meses punta de campaña.	En el mes de junio a agosto	La asociación acopia mayor cantidad de café entre los meses de mayo a agosto.
3. ¿Cómo realiza el acopio en la asociación?	El acopio se realiza de la siguiente manera A medida que llegan los camiones con el café se identifica el tipo de estatus que tiene el productor de tal manera que se tenga en cuenta el cupo que tiene el productor ya sea de café orgánico, café practices, café de comercio justo. El café llega al almacén se descarga	Se tiene técnicos de campo que visitan a los socios constantemente y van viendo cómo va la cosecha y los socios van llegando al almacén preguntando los precios, de esta manera los socios mientras van cosechando empiezan a entregar su producto de acuerdo con la cantidad que tienen certificada, los cafés convencionales se compran de	Los socios llegan al almacén, algunos en grandes cantidades de café, otros traen 2 o 3 sacos a vender. Dependiendo del rendimiento y condiciones del café, el área administrativa le da un el pago según su ticket de pesada.	El acopio en la asociación se realiza en el almacén en donde llegan los socios de la asociación a vender su café de acuerdo con el peso, rendimiento y humedad del café. Recibiendo un ticket de pesada el cual tiene que ser entregado en administración para recibir el pago correspondiente.

	<p>y pasa a la balanza para identificar el peso del café a acopiar y se saca una muestra para analizar el rendimiento, humedad y cáscara y para ello se tiene en cuenta la cantidad de sacos.</p> <p>Para volver a pesar y de acuerdo con ello sacar el rendimiento y cáscara del café, después se pasa a otra máquina para saber la humedad de dicho café.</p> <p>El peso, rendimiento, cascará, humedad, nombre del productor se anota en un ticket de pesada, dicho ticket se pasa al área de administración en el cual el encargado dará el precio y el pago correspondiente al productor.</p>	terceros.		
4. ¿Cuáles son los cuellos de botella dentro del acopio del café?	<p>El cuello de botella sería el transporte debido a que el café viene de lugares un poco inaccesibles, ya sea en carro o por caballos, el café puede sufrir contaminación ya sea por las heces de los animales, o combustible que se puede regar y automáticamente se contamina el café. Y ese tipo de café no se puede recibir y eso nos genera un retraso al momento de acopiar el a café.</p>	<p>El cuello de botella o retraso sería en los productores que a veces por el mal clima o no cosechan a tiempo su café.</p>	<p>El principal problema dentro del acopio de café son las lluvias o el mal cálculo de tiempo, por ejemplo, nosotros esperamos que la cosecha salga a partir de mayo y se vende café con contrato mayo, y por cuestiones climatológicas la cosecha se atrasa y recién comienza a salir en junio. Eso causa un atraso en la logística de exportación y, por ende, una posible penalidad con el comprador de café. Otro problema sería que sigan las lluvias que causen</p>	<p>El principal retraso en el área de acopio se debe a que en la región de san Martín existen muchas zonas en donde siembran café que no se encuentran pavimentadas lo cual dificulta el transporte del café de plantas del socio al almacén. Otro tema es que muchos de los productores no cuentan con módulos de secado adecuados, lo cual hace que por cuestiones climatológicas no seque su café a tiempo para ser acopiado</p>

			huaicos y no se pueda llegar a la zona de producción.	
5. ¿La asociación maneja políticas de aprovisionamiento, ¿cuáles son y cómo los coordinan?	<p>Si, El café debe tener un buen estado, un buen olor que no esté contaminado con ningún tipo de combustible, porque en el momento que está en el transporte se puede contaminar por algún otro material, y ese tipo de café tampoco se puede recibir en el almacén.</p> <p>La recepción de café se hace solo de los productores registrados como socios debido a que tiene certificación ya sea comercio justo, café practices, café orgánico.</p> <p>También de los socios se tiene en cuenta sus los cupos que tiene su parcela, porque si te traen más café de lo que su cupo de parcela dice, es porque están comprando café de otra persona o de otra parcela que no esté verificada.</p>	<p>La asociación maneja una trazabilidad adecuada que lo maneja la persona encargada del área administrativa, debido a que nos exigen esto para que nos puedan otorgar los TCs o para que nuestros cafés en el momento de las auditorias puedan demostrarse que efectivamente si son de los socios y son cafés certificados, nosotros tenemos nuestro reglamento interno, plan de acopio y nuestro manejo de trazabilidad.</p>		<p>La asociación si posee políticas de aprovisionamiento, a través de una trazabilidad adecuada que es llevada a cabo por el área administrativa, así se le brinda un seguimiento del producto a través de la cadena logística y determinar cuellos de botella o deficiencia que se puedan mejorar. Con la trazabilidad se puede dar los TCs para que el café en el momento de las auditorias pueda demostrarse que efectivamente si son de los socios y son cafés certificados.</p> <p>También se cuenta con reglamento interno y plan de acopio</p>
proveedores				
6. ¿Cuántos proveedores tiene la asociación y Cuantos de sus proveedores cuentan con certificación orgánica u otra certificación?	<p>Actualmente se cuenta con 299 socios los cuales varones son 242 y mujeres 57, todos tienen certificaciones.</p>	<p>La asociación tiene 300 socios en los cuales todos tienen certificación, 260 con certificación orgánica, 40 están solo con certificación fair trade convencional y 120 socios con certificación utz y 150 con café practices.</p>	<p>La asociación cuenta con 280 socios los cuales todos tienen certificación ya sea FTO, CP, FT u orgánico.</p>	<p>La asociación mes tras mes cuenta con más socios debido a que el área técnica va a campo, y más productores se inscriben para ser socios. Hasta la fecha de 01 de septiembre del 2019 la asociación cuenta con 300 socios de los cuales, 260 con certificación orgánica, 40</p>

				están solo con certificación fair trade convencional y 120 socios con certificación utz y 150 con café practices
7. ¿Criterios de selección utilizan con sus productores?	Se encarga el área técnica porque ellos realizan una verificación de acuerdo con el perímetro y a las condiciones que se encuentra su parcela, de acuerdo con ello pasan una auditoria y después ya le asignan el tipo de estatus que van a tener. Para ello tienen que cumplir con los requisitos ambientales	La asociación tiene estatutos los cuales definen quienes pueden ser socios y quienes no, es así como los técnicos de campo quienes visitan la finca de los productores son quienes van a determinar si cumplen o no cumplen con nuestros estatutos		Según la jefa de almacén y la gerente general en las entrevistas N°1 y N°2, con respecto a los criterios de selección de proveedores el área técnica de la Asociación de Productores Selva Nororiental se encarga de realizar una verificación de acuerdo con el perímetro y a las condiciones que se encuentra la parcela del socio, de acuerdo a ello el socio pasa por una auditoria para que le asignan el tipo de estatus que va a tener de acuerdo a su parcela. Para ello tienen que cumplir con los requisitos o estatutos de calidad de siembra del producto y temas ambientales.
Almacenamiento de MP				
8. ¿Qué condiciones de almacenamiento debe tener el café?	Las condiciones que debe tener el área de almacenamiento de café es que tiene que estar rotulado según certificado que tiene la parcela del productor. El almacén tiene que estar limpio y seco para que el producto no se contamine con olores o se humedezca.	En primer lugar, si se va a almacenar el café debería de estar encima de 13 la humedad, encima de parihuelas, no estar cerca a lugares en el cual se pueda contaminar el producto, tener alejado de químicos u otras cosas que puede causar problemas con el producto, ya que el café puede absorber muchos olores.	Tiene que ser un almacén ventilado de preferencia que no tenga humedad, en realidad pueden ser hasta almacenes pequeños, lo ideal es que el café no esté tocando el piso y este encima de unas paletas y que no esté ni pegado a las paredes ni al techo y que el almacén tenga un buen sistema de circulación de aire y sea alto.	Las condiciones que tiene el almacenamiento de café de acuerdo con entrevistas, es que el café debe estar arriba de 13 de humedad para ser almacenado, tiene que estar encima de parihuelas en un ambiente limpio y seco y no estar cerca de químicos u otras cosas que puede causar problemas con el producto, ya que el café puede absorber muchos olores.

9. ¿Existe medidas de reducción en los costos de almacenamiento?	Las medidas de reducción consisten en ubicar adecuadamente según rotulado y tipo de estatus y rendimiento al café, también en temporada alta de café se tiene a una cantidad específica de estibas contratados.	Se trata de lo posible que los productos vayan separados por tipo de sello, se cuenta con personal estable en cuanto al estibaje en los meses punta, porque en los meses que no es campaña no se puede tener contratado al personal	No es que existan medidas, lo que existe zonas donde hace mucho calor y el café se puede sobre secar, sobre todo si esta trillado (cáscara).	La asociación no tiene medidas de reducción en los costos de almacenamiento, solo tratan en lo posible que los productos vayan separados por tipo de sello, también cuentan con personal estable en cuanto al estibaje en los meses punta, porque en los meses que no es campaña no se puede tener contratado al personal.
PRODUCCIÓN				
10. ¿La asociación procesa el café pergamino a café oro en sus instalaciones?	La asociación procesa el café pergamino con una humedad del 12%. La mayoría de los proveedores trae el café a la organización por encima del 13% de humedad y la asociación se encarga de secarlo al 12%. Para ser enviado a Lima y procesar el café pergamino a café verde.	No, simplemente nosotros no procesamos porque no se cuenta con la planta de proceso, lo que se hace es acopiar el café si el café viene seco entonces está listo para poder despachar, seco me refiero a 12 de humedad, en caso llegue húmedo, se tiene secadoras en planta y lo enviamos seco, pero esto se procesa ya sea en Jaén o en Lima.	No, la asociación tiene que cotizar y ver la disponibilidad de plantas procesadoras para la producción del café pergamino a café verde.	La asociación no tiene una planta procesadora de café, ellos cotizan y ven la disponibilidad de plantas procesadoras para la producción del café pergamino a café verde. Lo que si se realiza en el almacén de la asociación es secar el café húmedo en la maquina secadora, obteniendo como resultado un 12 % de humedad.
11. ¿Qué cantidad de merma existe por quintal y por tonelada aproximadamente?	Cuando el café va a la maquina secadora que se pierde alrededor de 3% aproximadamente.	Merma aproximada de 2% por agua en transporte, diferencia de balanza Merma de café pergamino a café oro es 20% de cascarilla		La merma en la maquina secadora es de un 3%. En el transporte y diferencia de balanza es de 2% y en la procesadora es de 20% y hace referencia a la diferencia de café oro con café pergamino entrado a planta.
12. ¿Cuál es el volumen		1 millones de producción de café	El volumen aproximado a 1.2 millones	1 millones de producción de café

aproximadamente de producción de café oro?		pergamino seco a café oro exportable. Pará proceso café oro cobran 2.5 \$por qq de 46 kilogramos	de sacos de 60 kilogramos.	pergamino seco a café oro exportable. Pará proceso café oro cobran 2.5 \$por qq de 46 kilogramos.
13. ¿Cuáles son los costos de producción de café oro?		Pará proceso café oro cobran 2.5 \$por qq de 46 kilogramos	Costos de producción exactos no se tiene, pero un aproximado seria a 4 soles el kilogramo, pero a la larga el costo de producción depende del productor.	Pará proceso café oro cobran 2.5 \$por qq de 46 kilogramos
DISTRIBUCIÓN				
14. ¿Cuáles son los cuellos de botella en la logística de café exportable?		En cuanto los procesos es que a veces no encontramos plantas disponibles para el tiempo que nosotros requerimos procesar para los embarques eso nos ha retrasado un poco.	Los cuellos de botella en si se dan en la planta de proceso. la capacidad instalada en la planta de proceso sea menor a la cantidad de café que le pueda llegar a la planta, otro problema que se puede dar es la disponibilidad de contenedores por las navieras no es que sea un cuello de botella, pero si te puede atrasar embarques, te pueden pasar de un buque a otro. A ti no te causa gran problema porque en si los contratos son FOB, Al se FOB el comprador es que te denomina la naviera y muchas veces el buque, por ejemplo, si te dicen embarca en jumbo express para el 10 de agosto y la naviera te dice no tengo espacio, tengo que pasarlo para el 18 de agosto, se tiene que pasar al 18 y se informa al comprador que no hay espacio.	La asociación no cuenta con una planta procesadora lo cual a veces dificulta los tiempos de embarque.

<p>15. ¿Para exportar café que certificaciones les solicitan? ¿Cuánto esta y que entidades les da la certificación?</p>		<p>Normalmente para el tema de exportación mientras más sellos tengas que ofertar es mejor debido a que se dan los famosos combos lo cual consisten en FT +FTO+UTZ E INCLUSO Rain forest, es por ello por lo que se debe tener distintos sellos para poder ofertar.</p>	<p>Depende de cada país y depende del comprador porque hay países que te piden certificados de fumigación, pero en si te piden para cafés convencionales son certificado fitosanitario, certificado de origen y certificado ICO organización internacional de café. Si es café certificado es el certificado de transacción de la certificadora bajo la cual se ha certificado el café.</p>	<p>De estas entrevistas se puede conocer que para una exportación es necesario conocer el mercado para que se puedan ofrecer los sellos de manera adecuada obteniendo mayor beneficio y también es importante para que se realice la documentación necesaria a cada mercado o cliente.</p>
<p>PRODUCTO</p>				
<p>16. ¿Qué parámetros utilizan para la medición de calidad en su producto?</p>		<p>En cuanto a calidad de acuerdo con los rendimientos se analiza el café, se sabe que rendimientos son a qué tipo de certificado va a ir. Un café menor a 70 de rendimiento no se puede enviar a un FTO, de acuerdo con los rendimientos se sabe a qué mercados se debe ir el café. Y como se mide estos parámetros, pues debido a la tabla del SCA para el tema de puntaje en tasa.</p>	<p>Dos, 1 cantidad de defectos e imperfecciones y el segundo el tamaño del grano, el Perú exporta 95% sobre la maya 14 y doblado depende de las imperfecciones que tenga.</p>	<p>En cuanto a calidad de acuerdo con los rendimientos se analiza el café, se sabe que rendimientos son a qué tipo de certificado va a ir. Un café menor a 70 de rendimiento no se puede enviar a un FTO, de acuerdo con los rendimientos se sabe a qué mercados se debe ir el café. Y como se mide estos parámetros, pues debido a la tabla del SCA para el tema de puntaje en tasa</p>

ANEXO 15: RESULTADO FICHA DE OBSERVACION ESTRUCTURADA

A. OBSERVACIÓN ESTRUCTURADA

ORGANIZACIÓN: ASOCIACIÓN DE PRODUCTORES SELVA NORORIENTAL

FECHA: 01-08-2019

Mediante el presente se pretende observar participativamente en cada uno de los procesos de la gestión logística del café, con el fin de aplicar un mejor análisis de la asociación, conociendo la realidad de este

OBJETIVO: Proponer una adecuada gestión logística para la mejora de la eficiencia de compra de café exportable en la Asociación de Productores Selva Nororiental al año 2019

Objeto de observación	DESCRIPCIÓN	ENCARGADO	OBSERVACIÓN
Aprovisionamiento	El almacén esta rotulado, el café ingresa y se ubica en su área correspondiente	Jefe de almacén	Área de acopio Logística
Producción	El café tiene que alcanzar la humedad de 12 % y por ello el área técnica realiza capacitaciones constantes en campo.	Jefe de almacén	Área de producción
Distribución	El café es enviado por medio de un transporte terciarizado según el número de sacos a despachar.	Gerente general	Área logística

OBSERVACIONES:

_____ , Gracias por su cooperación.

ANEXO 16: RESULTADO DE GUÍA DE REVISIÓN DOCUMENTARIA

GUÍA DE REVISIÓN DOCUMENTAL

OBJETIVO: Diagnosticar los principales problemas de la gestión logística que afectaron la eficiencia de la compra del café en la Asociación de Productores Selva Nororiental al año 2019

INVESTIGADOR: Karen Guevara Sánchez

ÍTEMS	TIPO DE DOCUMENTO	FECHA DE OBTENCIÓN	ENCARGADO
DOCUMENTOS			
1. Tickets de pesada	Aprovisionamiento	01/08/2019	Jefe de almacén
2. Liquidación de compra	Aprovisionamiento	01/08/2019	Gerente general
3. Guia de remisión	Transporte	01/08/2019	
4. Guia de transporte	Transporte	01/08/2019	
5. Trillas (mermas)	Producción	01/08/2019	
6. Contrato de exportación	Exportación	01/08/2019	
7. Reportes del 2017-2018-2019	Ventas	12/12/2019	

OBSERVACIONES:

Gracias por su cooperación.

ANEXO 17. TICKET DE PESADA



APROSELVANOR

ASOCIACIÓN DE PRODUCTORES SELVA NORORIENTAL
 COMPRA Y VENTA DE CAFÉ,
 CACAO, MAÍZ Y OTROS GRANOS
 Car. Fernando Belaúnde Terry - Lt. 02L - C.P. Perla de Indaño
 Moyobamba - San Martín

TICKET DE PESADA

Nº 019037

Proveedor: Prospero Calle Cardova

D.N.I.: 27844270 Lugar: Cordillera Andina

Nº	SACOS	PESO BRUTO	QQ
	<u>7</u>	<u>467</u>	<u>8.34</u>

FLO ID: 33184

CU: 839621

RTPO: Este producto cumple con el Reglamento Técnico para los Productos Orgánicos

ORGÁNICO:

FAIR TRADE:

CONVENCIONAL:

Rendimiento: 7.2 Humedad: 13 Cáscara: _____

Observaciones: _____

ORGÁNICO

[Signature]

PESADOR

PROVEEDOR

APROSELVANOR

ANEXO 21. PERFIL DEL PROFESIONAL EN COMERCIO EXTERIOR



Funciones:

- Coordinaciones de embarques
- Seguimiento de embarques
- Gestión logística internacional
- Otras tareas solicitadas por el área relevantes al puesto

Requisitos:

- Bachiller, titulado en Administración de Negocios Internacionales, Administración, o afines
- 2 año de experiencia como Asistente logístico
- Conocimientos de legislación aduanera.
- Conocimiento avanzado en logística internacional
- Conocimiento de carga básica y mercancías peligrosas marítimas, deseable.
- Ingles Intermedio
- Excel avanzado
- Disponibilidad de viajar: Si
- Disponibilidad de cambio de residencia: Si

Beneficios:

- Planilla desde el primer día de trabajo
- Contrato por 6 meses renovable.
- Remuneración acorde al mercado.

ANEXO 22. FERIAS INTERNACIONALES

Tabla 28

Ferias internacionales de café

NOMBRE	FECHA	CIUDAD-PAÍS	WEB
Global Specialty Coffee Expo GSCE Seattle (SCAA)	23-26 de abril	Portland (Estados Unidos, USA)	https://coffeeexpo.org/
Word of Coffee	18-20 junio 2020	Varsovia Europa	https://worldofcoffee.org/
Expo Café	jueves 28 de noviembre al domingo 01 de diciembre de 2019	Lima, Perú	http://www.expocafeperu.com.pe/

Nota. En la tabla se muestra las ferias internacionales que se llevarán a cabo en el 2020

ANEXO 23. TURNITIN

GESTIÓN LOGÍSTICA PARA INCREMENTAR LAS EXPORTACIONES DE CAFÉ EN LA ASOCIACIÓN DE PRODUCTORES SELVA NORORIENTAL 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%	14%	0%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	es.scribd.com Fuente de Internet	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	camcafeperu.com.pe Fuente de Internet	1%
5	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
8	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1%