



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL LOGÍSTICO PARA
MEJORAR LA GESTIÓN OPERATIVA EN LA ASOCIACIÓN DE
PRODUCTORES CAFETALEROS NOR PERU COFFEE – 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR

Bach. CÓRDOVA ROJAS IRIS ASTENIA

ASESOR

C.P.C. JORGE ERNESTO ROMERO GUZMÁN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

PLANEACIÓN Y FINANZAS

PIMENTEL – PERÚ

2016

Página del Jurado

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL LOGÍSTICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN OPERATIVA EN LA ASOCIACIÓN DE PRODUCTORES CAFETALEROS NOR PERU COFFEE – 2016

.....
Bach. CÓRDOVA ROJAS IRIS ASTENIA

Autor

.....
C.P.C. JORGE ERNESTO ROMERO GUZMÁN

Asesor

.....
MG. C.P.C. ALEJANDRO ALCANTRA SUYÓN

Presidente del Jurado

.....
C.P.C. DIEGO ISIDRO FERRÉ LÓPEZ

Secretario del Jurado

.....
C.P.C. JORGE ERNESTO ROMERO GUZMÁN

Vocal del Jurado

Dedicatoria

Con amor a Dios, que día a día es mi fuerza, fortaleza y facilitador de todo, para el cumplimiento de nuestras metas.

También dedico este valioso esfuerzo a mis maravillosos Padres: por darnos todo su amor, ser nuestros guías y cómplices en este largo camino, compartir invaluable valores que nos ha permitido realizarnos personalmente y profesionalmente.

CÓRDOVA ROJAS IRIS ASTENIA

Agradecimiento

Eternamente agradecidos a Dios, nuestro señor que nos ilumina y nos da fuerzas para seguir adelante, A mis padres que siempre me motivaron y apoyaron constantemente en el desarrollo de la tesis.

Al Ing. Césil Hoyos Pérez, presidente de la Asociación de Productores Cafetaleros Nor Perú Coffee por compartir sus conocimientos, enseñanzas y por la confianza depositada.

Todas aquellas personas que directa e indirectamente influyeron en la elaboración de esta investigación.

CÓRDOVA ROJAS IRIS ASTENIA

Declaratoria de autenticidad

Yo, Bach. CORDOVA ROJAS IRIS ASTENIA, egresado (a) de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo SAC., identificado con DNI N° 43713384

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autora de la tesis titulada: **PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL LOGÍSTICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN OPERATIVA EN LA ASOCIACIÓN DE PRODUCTORES CAFETALEROS NOR PERU COFFEE – 2016**. La misma que presento para optar el título profesional en contabilidad:
2. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

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

Pimentel, 25 de enero de 2016.

.....
Bach. CORDOVA ROJAS IRIS ASTENIA.
DNI: 43713384

Presentación

Señores miembros del jurado evaluador, de conformidad con los lineamientos establecidos en el reglamento para la elaboración y sustentación de tesis para la obtención del Grado de Bachiller en Contabilidad de la Universidad “Cesar Vallejo”, ponemos a vuestra consideración la presente tesis titulada: **“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL LOGÍSTICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN OPERATIVA EN LA ASOCIACIÓN DE PRODUCTORES CAFETALEROS NOR PERU COFFEE – 2016”**, con la finalidad de determinar la influencia de un de una propuesta de un sistema de control logístico en la gestión operativa.

Pongo a disposición de ustedes el presente trabajo para su revisión, así mismo estoy dispuesta a subsanar las posibles fallas que podría presentarse.

Bach. CÓRDOVA ROJAS IRIS ASTENIA.

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación.....	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Trabajos previos	13
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	15
1.3.1. Variable Independiente: Sistema de control Logístico	15
1.3.2. Variable Dependiente: Gestión operativa.....	20
1.4. Formulación del problema	24
1.5. Justificación del estudio	24
1.6. Hipótesis.....	25
1.7. Objetivos	25
1.7.1. Objetivo general	25
1.7.2. Objetivos específicos.....	25
CAPITULO II: MÉTODO	26
2.1. Diseño de investigación	27
2.2. Variables	27
2.2.1. Variable Independiente: Sistema de Control logístico	27
2.2.2. Variable Dependiente: Gestión operativa.....	27
2.2.3. Operacionalización	28
2.3. Población y muestra	28
2.3.1. Población.....	28
2.3.2. Universo	29
2.3.3. Muestra	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, confiabilidad y validez	29
2.5. Método de análisis de datos	30
2.6. Aspectos éticos	30
CAPITULO III: RESULTADOS.....	32
CAPITULO V: CONCLUSIONES	53
CAPITULO VI: RECOMENDACIONES.....	55
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	57
ANEXOS.....	61

RESUMEN

Las empresas se enfrentan día a día en la gestión de las actividades diarias que dan como resultado su gestión operativa, además tienen que cumplir los objetivos anuales y por área, para lograr que la empresa se mantenga en el mercado ante esto es que se planteó la problemática como: ¿En qué medida una propuesta de un sistema de control logístico mejorará la gestión operativa en la asociación de productores cafetaleros Nor Peru Coffee – 2016?, asimismo para dar respuesta a la formulación estableció el objetivo como elaborar la propuesta de un sistema de control logístico para mejorar la gestión operativa en la asociación de productores cafetaleros Nor Perú Coffee – 2016.

Entre sus resultados destaca; el 80% conoce los objetivos anuales de la empresa y el 20% no lo conoce, el 100% mencionan que no hay un manual de organización y funciones, el 50% indica que con regularidad logran los objetivos.

Se concluye que la empresa tiene una gestión operativa regular, y no tiene un control en la logística.

Palabras Claves: Sistema de control logístico, gestión operativa, productores cafetaleros

ABSTRACT

The companies face daily management of daily activities that result in their operational management, in addition they have to meet annual objectives and by area, to get the company to stay in the market before this is that the problem was raised as: To what extent will a proposal for a logistical control system improve operational management in the Nor Peru Coffee - 2016 coffee growers' association? Also, in order to respond to the formulation, it set the objective to elaborate the proposal of a logistic control system for Improve operational management in the coffee producers' association Nor Perú Coffee - 2016.

Among its results it stands out; 80% know the annual objectives of the company and 20% do not know it, 100% mention that there is no manual of organization and functions, 50% indicates that they regularly achieve the objectives.

It is concluded that the company has a regular operational management, and has no control over logistics.

Keywords: Logistic control system, operational management, coffee growers.

CAPITULO I
INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel Internacional

La empresa Nestle Food (2013) indica que la cadena logística del café es demasiado compleja, porque en un 80% funcionan como los pequeños agricultores. Que suman alrededor de 25 millones de estos agricultores, quienes subsisten del cultivo de café y aproximadamente 100 millones de personas están involucradas en la industria cafetera.

Según la Federación Nacional de Cafeteros (2015), afirma que en Colombia, “la productividad viene aumentando y es uno de los factores claves para la rentabilidad de los caficultores colombianos” (p. 1).

También pueden existir factores externos que son muchas veces incontrolables por los productores, que se enfrentan a las sequías, sin embargo, si se pueden tomar medidas o acciones para disminuir el impacto. Porque se puede aprender de otros países como es el caso de Brasil que es el primer productor de café y que en el 2014 tuvo una disminución del 7.7% en su productividad. (Ministerio de Agricultura, 2014)

A nivel nacional

En el Perú los cafetaleros se enfrentan a un problema en la momento de la producción pues según menciona Córdova (2016), que para ser competitivos tienen que reducir sus costos de producción cafetalera, porque su costo actual es de S/ 9.00 el kilo de café pergamino, y la meta es que el costo debe ser menos de S/ 6.00, y la necesidad de mejorar la productividad que se puede lograr aumentando a 1.500 kilos por hectárea, ya que ahora obtienen un promedio de 650 kilos por hectárea, además tienen entre sus responsabilidades impulsar una caficultura que sea resistente a las plagas, también adaptada al cambio del clima y reducir la pobreza de las familias de los caficultores.

Sin embargo, a pesar que el agricultor cafetalero es el primero en aportar en las divisas de la agro exportación, los agricultores cafetaleros se encuentran en condiciones de extrema pobreza. (Instituto Nacional de Innovación Agraria, 2012).

Esta situación se debe principalmente porque los mayores beneficiados son intermediarios y acopiadores, mientras los agricultores venden a bajo precio, les roban en el peso y muchas veces quedan endeudados con los mismos molinos quienes hacen las veces de prestamistas y que al final son los que les compran el café.

También la INIA (2012), menciona que entre los problemas de los cafetaleros destaca el deficiente uso de los fertilizantes, la antigüedad de las plantaciones, la falta de apoyo tecnológico y el mal manejo en el control de plagas que ocasiona un impacto en la disminución de la productividad.

Existen cafetaleros que se conforman con cosechar entre 5 a 10 quintales de café por hectárea, porque las plantaciones son antiguas, y además los caficultores no tienen conocimiento de las técnicas de cultivo.

Dentro del proceso de distribución y cadena de suministro donde entran a tallar los acopiadores, asociaciones, cooperativas, cometen grandes errores porque no controlan lo que han planificado, ya que no evalúan el desempeño. (Garrido, 2012)

Objetivos como productividad, capacitación a los caficultores, costos, logística. Y otros porque se trabaja sin una adecuada gestión administrativa.

Se tiene que tener en cuenta que una empresa sin importar el giro o sector, necesita impulsar las ventas pues sin ello, es imposible que sobreviva y alcance los objetivos, pero esto no se logra sin el apoyo el área comercial, que también se respalda en la producción para cumplir sus metas, una gran error que se comete es cuando trabajan sin sincronizar el área comercial y producción, porque la segunda se basa en los pronósticos de venta para producir, la misma que tiene que producir en calidad, cantidad y plazo establecido para el cual se necesita un plan y un control permanente. (Vargas, 2016)

A nivel Local

La Asociación de Productores Cafetaleros Nor Perú Coffee, no cuenta con un sistema de control logístico, ya que solo cuenta con un procedimiento de compra deficiente el cual se refleja principalmente en la mala elaboración del

manual de organización y funciones de la empresa, así como en la carencia de políticas y manual de procedimientos logísticos, trayendo como consecuencia que la información brindada por las diferentes áreas no sea correcta, oportuna y confiable.

De ello podemos concluir que diseño de un sistema de control Logístico contribuirá a mejorar la Gestión operativa en la Asociación de Productores Cafetaleros Nor Perú Coffee. – 2016.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Lara & Garés (2015) en la investigación, el Control interno en el proceso logístico del transporte de FREVITRANSPORT Cía. Ltda. del cantón Ambato. Concluye que la empresa no cuenta con una estructura de control adecuada que permita desarrollar las actividades en forma ordenada, eficiente y eficaz que cumpla con las metas establecidas por la empresa.

Medina y Luna (2013), en la investigación, análisis de la cadena del café y estrategias de mejora para el sector de caficultores en la provincia Manabí Cantón Jipijapa; menciona que la producción de café hace diez años atrás era una de las mayores fuentes de ingreso para el sector, debido a que los volúmenes de cultivo y producción eran sumamente altos, las exportaciones se realizaban constantemente con la ayuda en la comercialización con otros cantones, siendo la caficultura su principal actividad económica, pero al transcurrir de los años ha ido disminuyendo, y se puede decir que la parroquia en mención produce café pero ya no en grandes masas, pero actualmente no se está produciendo café en el sector, debido a diferentes causas tales como: la dolarización, presencia de plaga y enfermedades en los cultivos, prevalencia cafetales viejos con más de 30 años de vida, costo elevado en la mano de obra, falta de un sistema de riego para las promociones, migración, falta de incentivo, capacitación, medios de comunicación, recursos y ayuda gubernamental para la producción del café.

Cuenca (2010), en la investigación titulada Diseño de un sistema de control interno para el área de la logística en una empresa importadora de

biomaterial odontológico caso: depósito dental Acosta CIA. LTDA, considera que la adquisición, almacenamiento y distribución de los productos son los puntos más débiles de la empresa por la falta de una estimación adecuada de mercadería en tiempos reales de entrega, cantidades exactas, en el lugar establecido, afectado en el servicio al cliente, además el sistema de control permite la detección de fraudes, errores dentro del sistema logístico.

A nivel Nacional

Delgado y Ladines (2014) en su tesis titulada, aplicación de un Plan de Mejora en la Logística Interna y su Contribución con la Gestión Operativa de la Empresa JPS distribuciones E.I.R.L, Este mejoró la gestión operativa, ahora los colaboradores tienen conocimiento de las funciones y los procedimientos que deben cumplir siguiendo los parámetros del POE.”

Gutiérrez (2007) en su investigación titulada “el enfoque de procesos en el Sistema de Almacenes”. Menciona que, la implantación de las medidas de control interno y la realización sistemática de los controles conlleva a erradicar las deficiencias en el sistema de almacenaje, que redundarán en un incremento de la eficiencia económica y en la calidad, también existe un 46% del manejo deficiente en su logística, también hay un mal control en el ingreso de mercaderías que no se ajustan a la rotación de los inventarios, además no se utilizan equipos que ayuden al proceso de almacenamiento.

A nivel Local

Cárdenas (2009) en su investigación “Elaboración de un sistema de control de inventarios para el mejoramiento de la gestión de la oficina de abastecimiento en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz”; Universidad Señor de Sipán, afirma que el objetivo de su investigación es Establecer normas procedimientos y responsabilidad que garanticen la correcta toma de inventarios en la oficina de abastecimiento. Para el cual toman como referencia la realidad problemática a nivel regional, nacional e internacional que se plasma en su investigación. La investigación permitió conocer las debilidades existentes en el control de inventario en la oficina de abastecimiento de la municipalidad JLO, la metodología empleada es descriptiva porque hemos descrito el sistema de control de inventarios

determinando la fortalezas, debilidades de la municipalidad JLO y también hemos utilizado el método analítico que nos ha permitido analizar la información recolectada en encuestas, entrevistas y guías de observación aplicada de una población de 19 trabajadores.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Variable Independiente: Sistema de control Logístico

El control se entiende como a todas o cada una de las actividades que realiza la empresa para la consecución de los objetivos globales donde se compara el resultado obtenido con el previsto o planificado, es así tiene que evaluar los factores externos (políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos) y los factores internos ya que que están interrelacionados y no deben ser visto de forma aislada, ya que un cambio en el entorno te permite adecuar tu entorno. (Amat, 2003)

Un sistema de control es un elemento fundamental para el desarrollo estratégico de una institución, que su función es ser de soporte para avanzar en el desarrollo de estrategias que den competitividad. (Montoya y Bárbaro, 2016)

Asimismo Amat (2003) define el sistema de control como un mecanismo que la dirección utiliza para influir en el comportamiento de los diferentes componentes de la organización a fin de lograr los objetivos establecidos.

Es así que Montoya, et al. (2016) mencionan que el sistema de control tiene que garantizar el control de los riesgos, a fin de asegurar su eficiencia y cumplimiento de las metas, es así que se resume el sistema de control(ver figura 1)

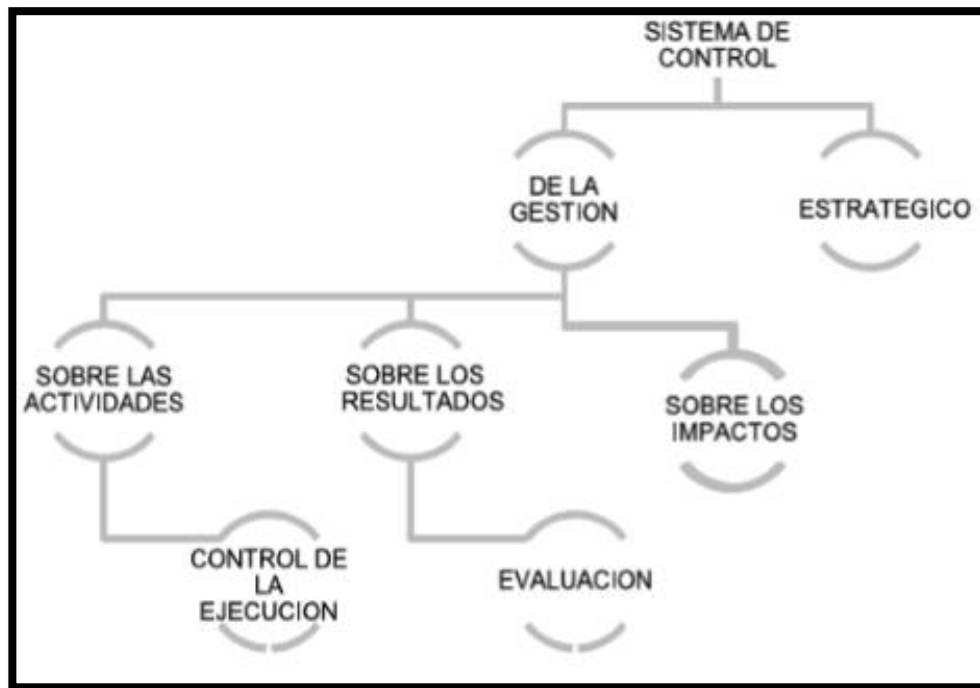


Figura 1: Sistema de control

Fuente: López y Gadea (como se citó en Alveiro & Bárbaro, 2011)

Según (Coopers & Librand e Instituto de Auditores Internos, 1997), sostienen que dentro del marco integrado se identifican cinco elementos de control interno que se relacionan entre sí y son inherentes al estilo de gestión de la empresa. Los mismos son:

- Ambiente de Control.
- Evaluación de Riesgos.
- Actividades de Control.
- Información y Comunicación.
- Supervisión o Monitoreo.

Anaya (2007), define “la logística como el flujo de materiales desde el aprovisionamiento hasta situar el producto en el punto de venta” (p. 25)

En la investigación se tiene en cuenta el control de logística para el cual se considera todo el proceso basado en el siguiente modelo:

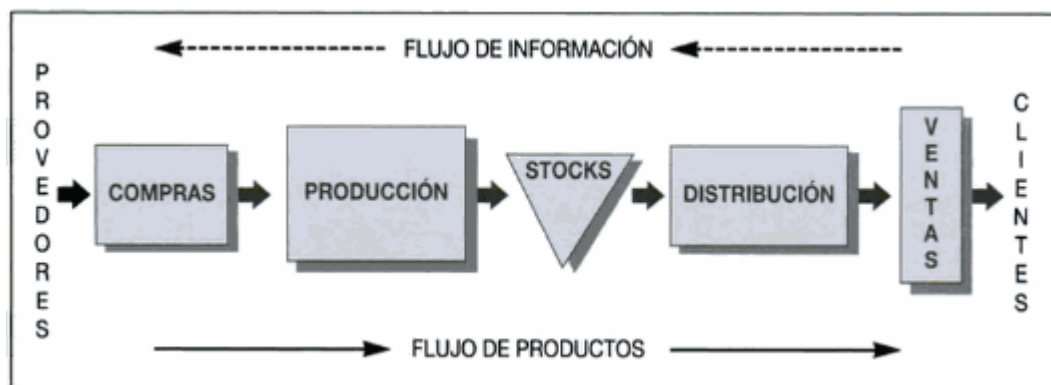


Figura 1: Cadena Logística tomado de (Anaya, 2007)

Según describe Veritas (2009) en la cadena de abastecimiento se puede estructurar en seis grandes áreas: Planificación y Forecasting, aprovisionamiento, gestión de almacenes, gestión de existencias, gestión de pedidos y distribución, servicio al cliente

Planificación y Forecasting. Es la estimación de la demanda futura para un producto concreto o servicio usando inputs, ratios históricas, estimaciones de marketing y otras informaciones, a través de diferentes técnicas de previsión (método Delphi, información de red de ventas, ARIMA). (Veritas, 2009)

Aprovisionamiento. Es la actividad que engloba desde la identificación y selección de proveedores hasta la propia compra y reaprovisionamiento. También incluye la negociación de precios y términos de compra, la adquisición de mercancías y los servicios de calidad. (Veritas, 2009)

Gestión de almacenes. Se define como el proceso de la función logística que se encarga de la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén y hasta el punto de consumo de cualquier material, materias primas, semielaborados/ o terminados, así como el tratamiento de la información generada. (Veritas, 2009)

Gestión de existencias. La necesidad de disponer de inventarios viene dada por la dificultad de coordinar y gestionar las necesidades y requerimientos de los clientes en el tiempo con el sistema productivo, y las necesidades de producción con la capacidad de los proveedores para suministrar los materiales en el plazo acordado. Sus principales objetivos que persigue la

gestión de stock es reducir al mínimo posible los niveles de existencias y asegurar el suministro de materia prima, producto en curso o terminado, en el momento adecuado al área de producción o al cliente. (Veritas, 2009)

Asimismo, los inventarios juegan un papel importante ya que los mismos en un nivel adecuado permitirán un buen desempeño y un equilibrio entre el nivel de servicio y las afectaciones económicas que ocasionan los mismos inventarios. (Veritas, 2009)

Para considerar el efecto de los inventarios, siendo consistentes, se aplica el indicador que ya es reconocido en todas las industrias de clase mundial: El índice de rotación de los inventarios; en la cadena de abastecimiento tenemos inventarios en los tres eslabones “internos”, hay inventarios en el almacén de materias primas y materiales, en la planta de manufactura (producción en proceso, refacciones, etc.) (Veritas, 2009)

El inventario de cada eslabón de la cadena debe ser responsabilidad del mismo eslabón y podemos calcular la rotación individual de los inventarios, así como para la totalidad de la cadena de abastecimiento. (Flores, 2004)

Las mismas que deben tener un tratamiento según la NIC 2; que tiene por objetivo, establecer el tratamiento contable de los inventarios, a fin de establecer la cantidad de costo que debe considerarse en el activo. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2005).

No es aplicable en productos biológicos relacionados con la actividad agrícola y productos agrícolas en punto de cosecha. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2005).

La norma no es Aplicable a inventarios mantenidos, como (a) productores agrícolas y forestales, (b) intermediarios, que comercian con materias primas cotizadas, cuando estos se miden al valor razonable menos el costo, y en caso que sea así se deben calcular en cada periodo. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2005).

Asimismo los intermediarios que comercian materias primas cotizadas por cuenta propia, es decir compran y venden, porque se compran para venderse en un futuro y aprovechar las fluctuaciones de los precios,

entonces sólo se excluye si consideran el valor razonable menos el costo de venta. (MEF, 2005).

En la misma norma se considera el inventario como:

Activos, mantenidos para ser vendidos en el curso normal de la operación, pueden encontrarse en proceso de producción o a la vista, en forma de materiales y suministros. (MEF de Economía y Finanzas, 2005).

Además se considera como valor razonable, al valor con el cual puede ser intercambiado u activo o cancelado al pasivo, entre un comprador y vendedor. (MEF, 2005)

La medición se realizará en base a su costo o al valor razonable neto, el cual sea el menor, incluye los costos desde la adquisición, transformación y otros derivados para darle condición y ubicación. El costo de adquisición incluye; el precio de compra, aranceles y otros impuestos que no sean recuperables, transporte, almacenamiento y otros. (MEF, 2005)

Gestión de pedidos y distribución. Se encarga desde la recepción hasta la entrega de pedidos y cobro final de estos, junto con toda la problemática del transporte de entrega (distribución detallista) y la logística inversa. (Veritas, 2009)

El proceso comienza con la llegada de un pedido y termina cuando el mismo es enviado, aceptado y, por último, cobrado. (Veritas, 2009)

Es importante que la gestión de pedidos y distribución abarque todos los pedidos que llegan tanto externos o internos. (Veritas, 2009)

Servicio al cliente. Es la medida de actuación de la cadena logística para proporcionar en tiempo y lugar un producto o servicio. (Veritas, 2009)

El servicio al cliente abarca actividades que tienen lugar antes (política al servicio al cliente, transmisión de la política, flexibilidad del sistema, servicios de gestión y apoyo), durante (Disponibilidad de existencias, información de pedidos, precisión en la información, envíos especiales, transporte, sustitución del producto) y después (instalación, garantía, reparaciones,

seguimiento postventa del producto, reclamaciones y quejas, sustitución temporal del producto) de la venta. (Veritas, 2009)

Flores (2004). Para medir el servicio al cliente se consideran los indicadores que actualmente son de uso común en la mayoría de las empresas:

1.3.2. Variable Dependiente: Gestión operativa

Se entiende por gestión operativa a la capacidad de conseguir los propósitos, que abarca los cambios en la estructura de la organización y en el sistema de roles y funciones, la elección de personal directivo y asesor de mediano nivel, los procesos de capacitación del personal de planta permanente, la mejora continua del funcionamiento de la organización con su actual tecnología y la introducción de innovaciones técnicas y estratégicas acordes con los proyectos en curso. (Arnoletto & Diaz, 2009)

Para Merly (1997), el proceso de la gestión operativa eficaz se caracteriza por cumplir los siguientes requisitos:

Es capaz de identificar los objetivos operativos prioritarios.

Es capaz de asignar correctamente las responsabilidades.

Es capaz de gestionar las prioridades “en tiempo real” (día a día).

Es capaz de realizar la “supervisión visual” de los objetivos prioritarios.

Es capaz de identificar los cuellos de botella reales que obstaculizan el logro de los objetivos prioritarios.

Es capaz de solucionar con eficacia los cuellos de botella (p.74).

Entre las funciones la gestión operativa: Análisis de los servicios. Es la concordancia entre los servicios ofrecidos o que se piensan ofrecer y los requerimientos de clientes y proveedores. También implica el cumplimiento de las especificaciones técnicas propias de cada producto o servicio y a las pruebas de su correcto funcionamiento, 2) el análisis de los procesos, es la gestión de los procesos técnicos y administrativos de la organización y el estricto cumplimiento de leyes y normativas relacionadas con el proceso de producción de artículos y prestación de servicios y 3) revisión de los modos de diseñar y dirigir. Es un proceso continuo y permanente de los procedimientos más eficaces para la realización de proyectos y la prestación

de servicios, tratando de lograr los mejores resultados y la máxima productividad y rentabilidad con el fin de optimizar al máximo los recursos. (ISOToolsexcelent, 2013, pág. 3)

Eficiencia

“Considera que la eficiencia técnica está asociada al aprovechamiento de los recursos en el proceso productivo, y no a algún objetivo económico”. (Koopmans, 1951, p. 26)

Farrel (1957) “La eficiencia económica se define como el producto de la eficiencia técnica y la eficiencia asignativa”

Samuel & Nordhaus (2002), es el uso de los recursos de manera adecuada para satisfacer las necesidades y deseos de los individuos.

Mankiw (2004). Define la eficiencia como propiedad de una asignación de los recursos según la cual ésta maximiza el excedente total que reciben todos los miembros de la sociedad.

La eficiencia es un “paradigma importado” de la teoría económica, que ha orientado el trabajo de las organizaciones y sus dirigentes durante décadas, desde los trabajos de los economistas clásicos, Adam Smith y David Ricardo a mediados del siglo XVIII. Su planteamiento esencial es la relación entre insumos (gastos) y resultados (ingresos), su expresión es la reducción de los costos, o los costos mínimos. Tiene una lógica contundente, usted tiene que “producir con los costos más bajos posibles”; o, dicho de otra forma, “obtener los mayores resultados con los mismos recursos (gastos)”.

Importancia de la eficiencia

Emerson (1966). señala que la eficiencia produce mejoras porque las personas trabajan más inteligentemente y no más duramente.

Vives (1988). Menciona que a la gerencia le interesa medir la eficiencia con la que se manejan algunos activos, para evaluar la actuación de las diferentes unidades que los administran, como son los departamentos de crédito (cuentas por cobrar), producción (inventario), activos fijos (planta) y otros.

Según Chiavenato (2000) “la eficiencia está enfocada hacia la búsqueda de la mejor manera como las cosas deben hacerse o ejecutarse con el fin de que los recursos se utilicen del modo más racional posible”. (p.159)

Eficacia

Según (Reddin (1975), la eficacia administrativa es el grado en el cual el administrador alcanza las exigencias de producto de su posición en la organización. La tarea única del administrador es ser eficaz.

Pennings & Goodman (1977). Definen a la eficacia como la medida en que pueden satisfacerse las restricciones relevantes y se obtienen resultados que aproximan o sobrepasan referentes correspondientes a diversas metas.

Chiavenato (2000), define la eficacia como una medida del logro de resultados. La eficacia gerencial debe ser evaluada en términos de producto (resultado) y no de insumo, lo cual equivale a decir que se evalúa más al administrador por lo que alcanza en cuanto a resultados que por lo que realmente hace. La eficacia administrativa no es un aspecto de personalidad del administrador, sino una función del manejo correcto de la situación.

Oliveira (2002), manifiesta que la eficacia está relacionada con el logro de los objetivos propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia administrativa se refiere al empleo de los recursos de la organización de modo que produzcan un alto rendimiento de los productos, así como elevados niveles de satisfacción en las personas que realizan el trabajo necesario para elaborarlos.

De acuerdo con Andrade (2005), la eficacia es la actuación para cumplir los objetivos previstos; es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo que se conoce también como eficiencia directiva.

En Cambio, Robbins & Coutler(2005), definen la eficacia como "hacer las cosas correctas", las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos.

Importancia de la eficacia

Para Reddin (1975) al administrador se le exige ser eficaz en una variedad de situaciones y su eficacia puede ser medida en la proporción en la que es capaz de transformar su estilo de manera apropiada, a la situación de cambio. La eficacia administrativa debe ser evaluada en términos de resultado en lugar de insumo.

De acuerdo con Chiavenato (2000), la eficacia es necesaria para la organización, para el propio individuo a fin de alcanzar satisfacción. La organización es un instrumento en tanto produce resultados necesarios a la sociedad.

La eficacia (o efectividad) hace énfasis en: los resultados, hacer las cosas correctas, lograr objetivos, crear más valores (principalmente para el cliente), proporcionar eficacia a los subordinados, aplica un enfoque proactivo, es decir, en lugar de reaccionar, anticiparse.

Economía

Para los autores Samuel & Nordhaus (2002); la economía es el estudio de la manera en que las sociedades utilizan los recursos escasos para producir mercancías valiosas y distribuirlas entre los diferentes individuos".

Reddin (1975) La economía es la ciencia que estudia la producción, distribución, cambio y consumo de los bienes materiales que satisfacen las necesidades humanas.

La economía es la ciencia que estudia el uso óptimo de los recursos - que son escasos por definición – con el objeto de satisfacer, dentro de un orden de jerarquía y en la mayor medida posible, las necesidades económicas ilimitadas del hombre y la sociedad. (Toro, 2012)

Importancia de la economía

La importancia de la economía radica en que forma parte del ser humano constantemente, ya que, al ser una persona llena de necesidades, vive en pro de satisfacer las mismas, y cuando no hay los recursos para hacerlo aparece la escasez y ahí empieza a surgir la producción, la distribución y el consumo. Entonces es cuando la escasez presenta un problema económico que se ve reflejado en el precio, la oferta y la demanda. (Samuel & Nordhaus, 2002)

El estudio de la Ciencia Económica es de vital importancia para la Sociedad contemporánea ya que si se logra entender cómo funciona la economía de una Sociedad determinada se da el primer paso para mejorar las condiciones de vida de la población. (Krugman & Wells, 2011)

1.4. Formulación del problema

¿En qué medida una propuesta de un sistema de control logístico mejorará la gestión operativa en la asociación de productores cafetaleros Nor Peru Coffee – 2016?

1.5. Justificación del estudio

La investigación tiene una gran importancia porque mejorar la gestión operativa, es decir la productividad genera un impacto social, porque los beneficiados son los miembros de la junta de cafetaleros puesto que estos incrementaran sus ingresos que les permitirá mejorar las condiciones y calidad de vida en los pequeños y medianos agricultores cafetaleros, además es un gran aporte para la generación de divisas, ya que es el primer producto de mayor aporte por la agro exportación

En cuanto al impacto económico, es que busca fortalecer la gestión operativa para convertirla en sostenible, para seguir apoyando a los cafetaleros.

Además, el control juega un papel importante al momento de evaluar un área de una empresa, y mucho más si es el área logística.

1.6. Hipótesis

La propuesta de un Sistema de Control Logístico contribuirá a mejorar la gestión Operativa de la Asociación de Productores Cafetaleros Nor Peru Coffee – 2016

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Elaborar la propuesta de un sistema de control logístico para mejorar la gestión operativa en la asociación de productores cafetaleros Nor Perú Coffee – 2016.

1.7.2. Objetivos específicos

1. Evaluar la gestión operativa de la Asociación de Productores cafetaleros Nor Perú Coffee – 2016
2. Determinar la situación actual del sistema de control logístico de la Asociación de Productores cafetaleros Nor Perú Coffee – 2016
3. Determinar la estructura del sistema de Control logístico propuesto a la Asociación de Productores cafetaleros Nor Perú Coffee – 2016
4. Determinar las políticas del Área de Logística para la Asociación de Productores cafetaleros Nor Perú Coffee – 2016.

CAPITULO II
MÉTODO

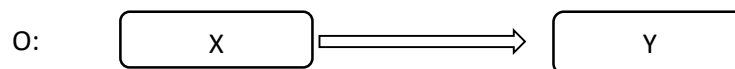
2.1. Diseño de investigación

La presente investigación utilizó el siguiente diseño:

No experimental \implies	Transeccional o transversal \implies	causales
Ya que los estudios se realizaron sin la manipulación deliberada de las variables y en donde hemos observado el fenómeno en su ambiente natural para luego analizarlo.	Debido a que la recolección de datos se dio en un tiempo único. Nuestro propósito era describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.	Describe la causalidad entre el sistema de control logístico y la gestión operativa

Elaboración: La Autora

La investigación es del tipo descriptivo propositivo presentado el siguiente diseño



Dónde:

Observación de la muestra de estudio

X: es la variable independiente: Sistema de Control logístico

Y: es la variable dependiente: Gestión operativa

2.2. Variables

2.2.1. Variable Independiente: Sistema de Control logístico

2.2.2. Variable Dependiente: Gestión operativa

2.2.3. Operacionalización

HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES		INDICADORES	INSTRUMENTOS
Propuesta de un Sistema de Control Logístico Contribuirá a Mejorar la Gestión Operativa en la Asociación de Productores Cafetaleros Nor Perú Coffee - 2016	"X" (INDEPENDIENTE) Sistema de Control Logístico	X1	Ambiente de control	Estructura organizacional	Encuesta
		X2	Actividades de control	Documentos de gestión	
		X3	Supervisión.	Diagnóstico (Reporte de deficiencias)	
	"Y" (DEPENDIENTE) Gestión Operativa	Y1	Eficacia	Manual de Organización y funciones	
		Y2	Eficiencia	Políticas del Sistema Logístico	
		Y3	Economía		

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La población está constituida por un grupo de 05 empleados y 09 obreros del área de producción de la empresa.

TRABAJADORES	PUESTO	Nº
Empleados	Gerente - Presidente	01
	Secretaria Administrativa	01
	Contador	01
	Asistente de Contabilidad	01
	Jefe de Almacén y Logística	01
Obreros	Almacén	09
TOTAL		14

Elaboración: Los autores

2.3.2. Universo

Está constituida por un total de catorce (14) personas.

2.3.3. Muestra

a) Tipo de Muestra

La muestra es censal es decir nuestra investigación será aplicada a toda la población ya que es pequeña.

b) Tamaño de Muestra

Por ser una población pequeña, la muestra es la misma que la población son de 14 personas que constituyen 05 empleados y 09 obreros del área producción de la empresa.

c) Unidad de Análisis

Los empleados y obreros del área de Almacén de la empresa.

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

Técnicas e instrumentos

Observación: Es una técnica que permanece en la investigación ayudándonos a conocer las propiedades, relaciones y conexiones internas de nuestro problema. También nos permite copiar, fotografiar en nuestras sensaciones el objeto de investigación para luego poder desintegrarlo en sus elementos y recomponer teóricamente. Y dentro de su instrumento se utilizó la ficha de observación para evaluar el proceso logístico.

Ficha de observación. Que se utilizó para realizar el diagnóstico del control logístico de la empresa Nor Perú Coffe – Jaén.

Fichaje: Esta técnica nos ha permitido extraer conceptos y formular los resúmenes sobre las ideas importantes, respecto de toda la información recopilada, de manera ordenada, ayudándonos a mantener una estructura adecuada para el informe de nuestra presente investigación.

El instrumento fueron las fichas textuales, fichas de resumen y fichas bibliográficas

Encuesta: Esta técnica nos ha permitido obtener información de una muestra representativa de una determinada población. Mediante la cual conseguimos datos (tipo de trabajador y sexo) de primera mano y todos aquellos que permitan explicar mejor el problema.

Y el instrumento es el cuestionario de encuesta que consta de 9 preguntas donde las 6 primeras preguntas evalúan la gestión operativa y las 3 últimas diagnostican el control logístico.

Para la validez se llevó a cabo mediante el juicio de expertos, con la ficha de validación del instrumento y la confiabilidad con el alfa de cronbach, que se realizó en el SPSS versión 22. El cual se muestra en el (anexo 3), donde tiene un alfa de cronbach de 0.879, el cual indica que confiable el instrumento.

2.5. Método de análisis de datos

Se utilizaron los siguientes métodos:

Generales

Dialectico: Aplicado para investigar un fenómeno concreto el cual es la falta de un sistema de control logístico en la empresa esto implica los conceptos, principios, instrumentos de análisis sin descuidar la interrelación de los elementos internos y externos.

Histórico: Aplicado para descubrir y fundamentar las causas y consecuencias del problema a través de la encuesta realiza a la empresa.

Específicos

Inferenciales: Todos los métodos de investigación científica son lógicos, pero la inducción – deducción son los máximos exponentes de la generalización por eso existencias dicho métodos inferenciales. Aplicado con el propósito de establecer las conclusiones y generalizar los resultados de la investigación.

2.6. Aspectos éticos

En cuanto a los aspectos éticos que direccionaron la investigación, fue la objetividad y transparencia, porque se muestran los resultados, tal cual se

encontraron sin alterar la información, además el resguardo de la información recae en el investigador.

CAPITULO III
RESULTADOS

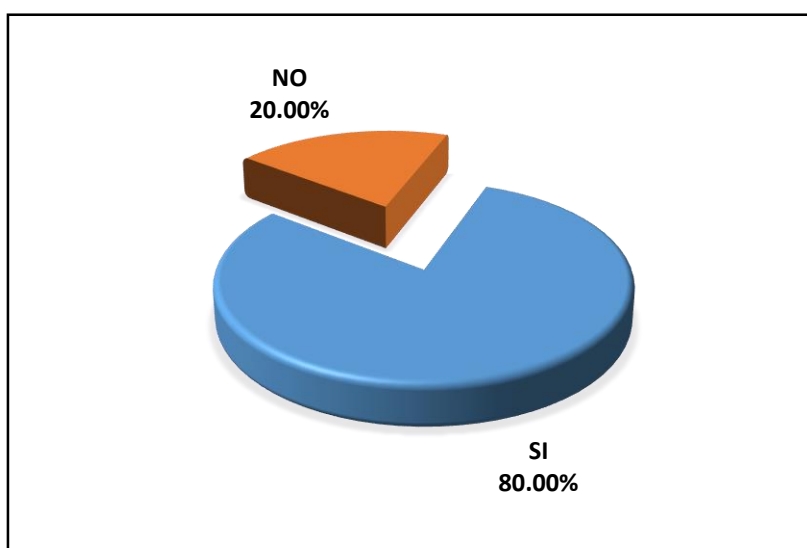
3.1. Resultados en tablas y gráficos

Evaluación de la gestión operativa de la Asociación de Productores Cafetaleros Nor Peru Coffee

Tabla 1: *Conocimiento de los objetivos anuales*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	80%
No	3	20%
	14	100.00%

Fuente: Trabajadores de la Asociación de Productores Cafetaleros Nor Peru Coffee



Fuente: Trabajadores de la Asociación de Productores Cafetaleros Nor Peru Coffee

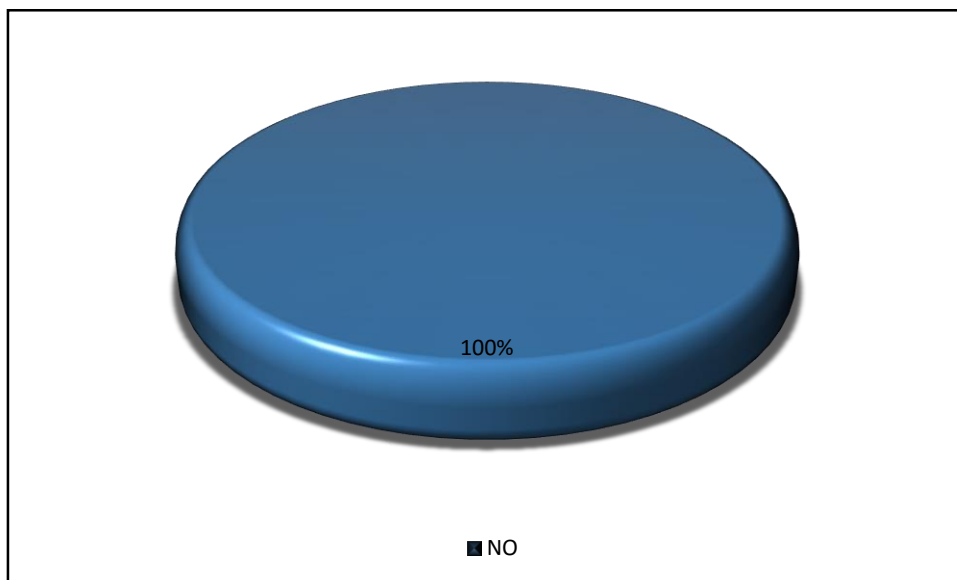
Figura 2: *Conocimiento de los objetivos anuales*

En la figura 2, el 80% de los trabajadores conocen los objetivos anuales de la empresa, sin embargo un 20% no lo conoce.

Tabla 2: *La empresa Cuenta con un manual de organización y funciones*

	Frecuencia	Porcentaje
NO	14	100%

Fuente: Trabajadores de la Asociación de Productores Cafetaleros Nor Peru Coffee



Fuente: Trabajadores de la Asociación de Productores Cafetaleros Nor Peru Coffee

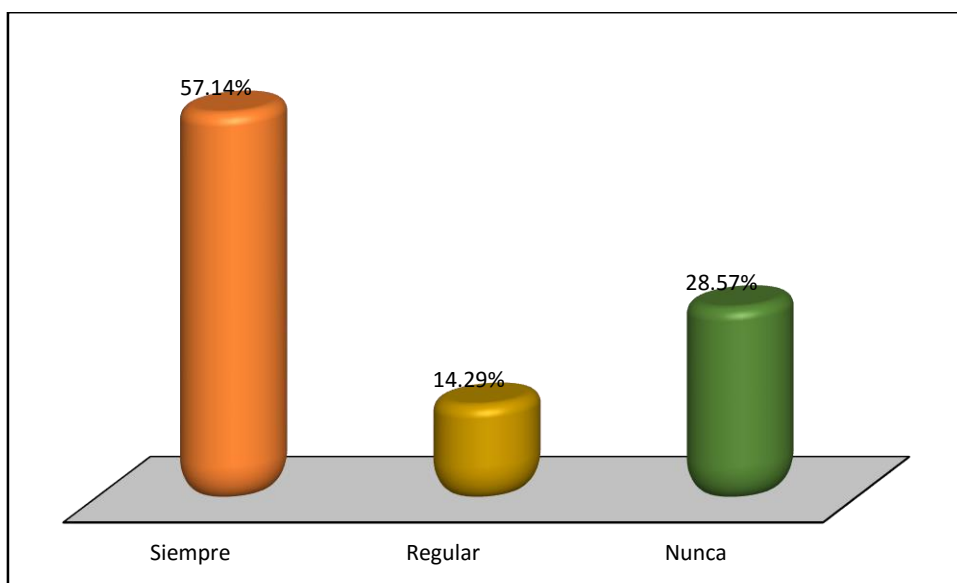
Figura 3: *Existencia de manual de organización y funciones*

En la figura 3, el 100% menciona que no existe manual de organización y funciones

Tabla 3: Frecuencia con que suceden problemas en las áreas

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	57.14%
Regular	2	14.29%
Nunca	4	28.57%
	14	100.00%

Fuente: Trabajadores de la Asociación de Productores Cafetaleros Nor Peru Coffee



Fuente: Trabajadores de la Asociación de Productores Cafetaleros Nor Peru Coffee

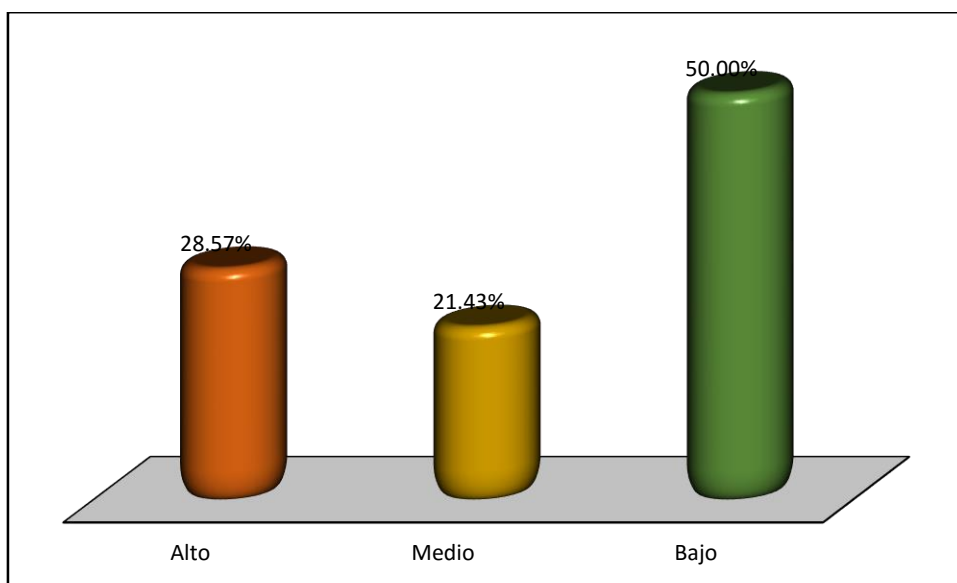
Figura 4: Frecuencia con que suceden problemas en las áreas

En la figura 4: El 57.14% de los trabajadores mencionan que siempre se presentan problemas en las áreas, el 28.57% menciona que nunca y un 14.29% con regularidad

Tabla 4: Grado de aceptación de los procesos de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	4	28.57%
Medio	3	21.43%
Bajo	7	50.00%
Total	14	100.00%

Fuente: Trabajadores de la Asociación de Productores Cafetaleros Nor Peru Coffee



Fuente: Trabajadores de la Asociación de Productores Cafetaleros Nor Peru Coffee

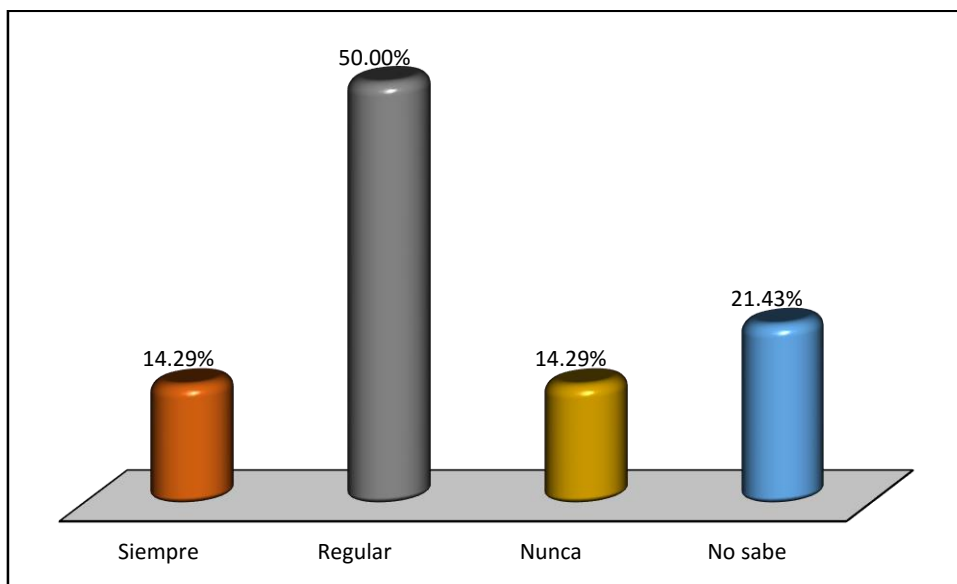
Figura 5: Grado de aceptación de los procesos de la empresa

En la figura 5, El 50% no acepta los procesos de la empresa, el 28.57% si considera que están bien y el 21.43% los proceso son regulares.

Tabla 5: Grado de Cumplimiento de los objetivos anuales

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	14.29%
Regular	7	50.00%
Nunca	2	14.29%
No sabe	3	21.43%
Total	14	100.00%

Fuente: Trabajadores de la Asociación de Productores Cafetaleros Nor Peru Coffee



Fuente: Trabajadores de la Asociación de Productores Cafetaleros Nor Peru Coffee

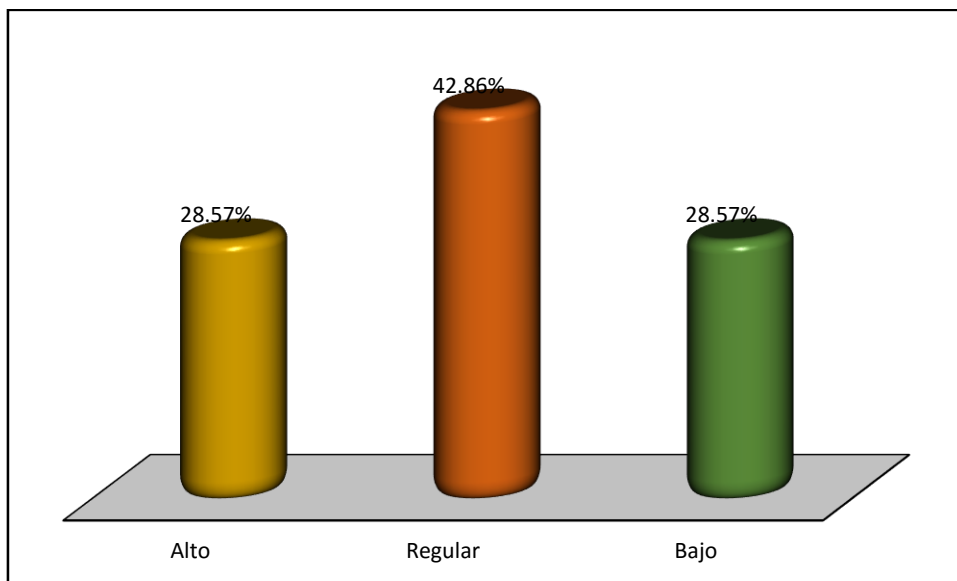
Figura 6: Cumplimiento de los objetivos anuales

En la figura 6; el 50% menciona que se cumple los objetivos con regularidad, el 21.43% no sabe, el 14.29% siempre se cumple, al igual que un 14.29% nunca se cumple

Tabla 6: *Cumplimiento del uso mínimo de recursos*

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	4	28.57%
Regular	6	42.86%
Bajo	4	28.57%
	14	100.00%

Fuente: Trabajadores de la Asociación de Productores Cafetaleros Nor Peru Coffee



Fuente: Trabajadores de la Asociación de Productores Cafetaleros Nor Peru Coffee

Figura 7: *Cumplimiento del uso mínimo de recursos*

En la figura 7, el 42.86% tiene un manejo regular de los recursos, el 28.57% tiene un buen manejo y un 28.57% tiene un bajo manejo de los recursos.

Análisis del sistema de control logístico de la Asociación de Productores Cafetaleros Nor Peru Coffee

Planificación y Forecasting

En la empresa, no se realiza un cálculo de la demanda de café,

No se ha realizado estudios de mercado.

Ni se ha identificado la oferta o competencia de otros cafetaleros o asociación o cooperativas.

No hay un encargado de realizar estas funciones.

Además, esto sirve para determinar

No llevan un control de rendimiento promedio de kilogramos de café por hectárea.

Aprovisionamiento

No han establecido los criterios de selección de los proveedores

El único criterio es el precio

No se realizan cálculos de cuánto pedir, se solicita cuando ya está por terminarse el producto.

No hay políticas de compra como cantidad mínima y máxima

No hay una comunicación con los proveedores de insumos, y con los cafetaleros.

Si saben las fechas de cosecha de los caficultores

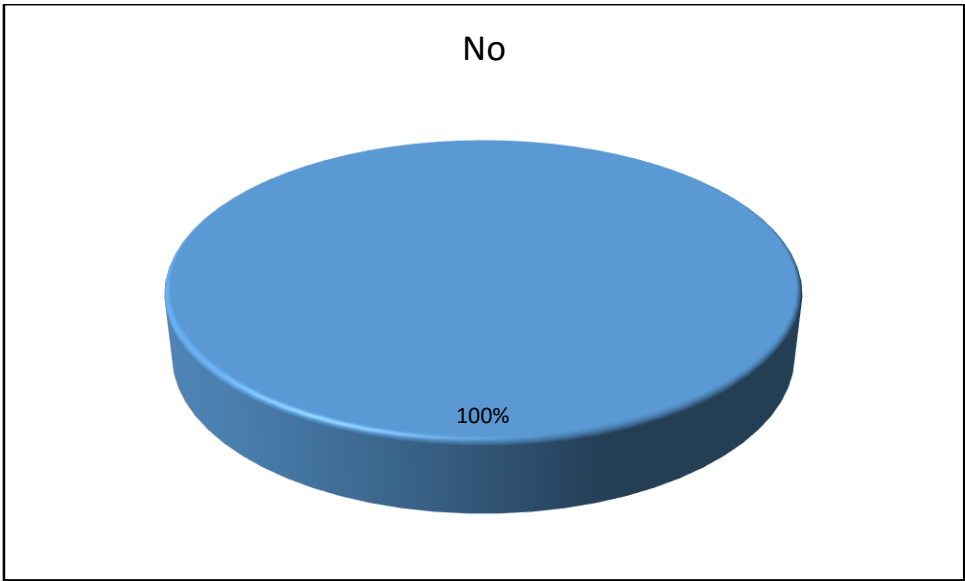
La exigencia de criterios a los caficultores es baja humedad, buen grano, bajo uso de fertilizantes. (Tiene certificación de orgánico)

Almacenes

Tabla 7: *Porcentaje de trabajadores que han recibido capacitación en seguridad y manejo de la carga*

	Frecuencia	Porcentaje
No	9	100%

Fuente: Trabajadores del área de almacén la Asociación de Productores Cafetaleros Nor Peru Coffee.



Fuente: Trabajadores del área de almacén la Asociación de Productores Cafetaleros Nor Peru Coffee.

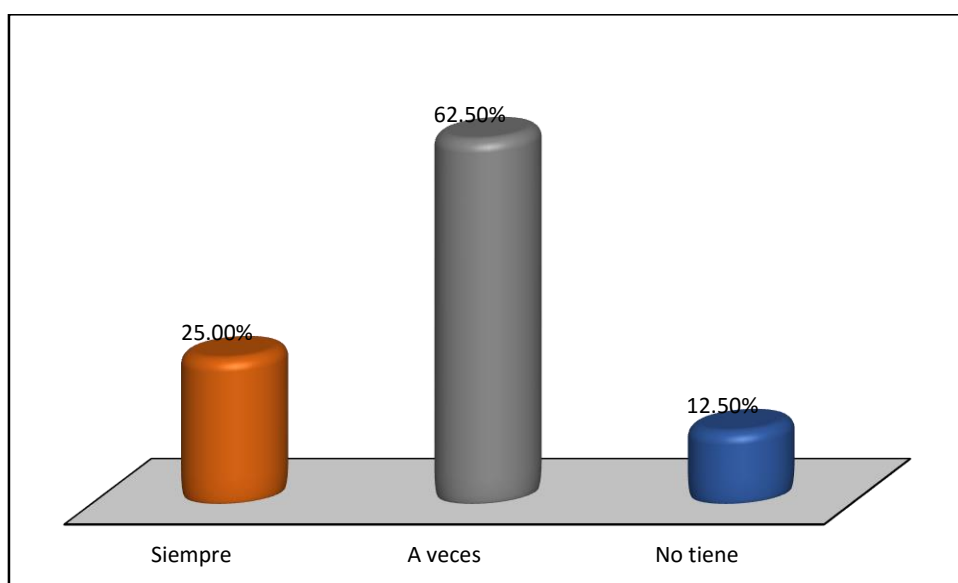
Figura 8: Porcentaje de trabajadores que han recibido capacitación en salud ocupacional

En la figura 8, el 100% de los trabajadores no ha recibido ninguna capacitación en salud ocupacional y seguridad

Tabla 8: *Cumplimiento del uso de equipos de seguridad*

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	25.00%
A veces	5	62.50%
No tiene	1	12.50%
	8	100.00%

Fuente: Trabajadores del área de almacén la Asociación de Productores Cafetaleros Nor Peru Coffee.



Fuente: Trabajadores del área de almacén la Asociación de Productores Cafetaleros Nor Peru Coffee.

Figura 9: *Cumplimiento del uso de equipos de seguridad*

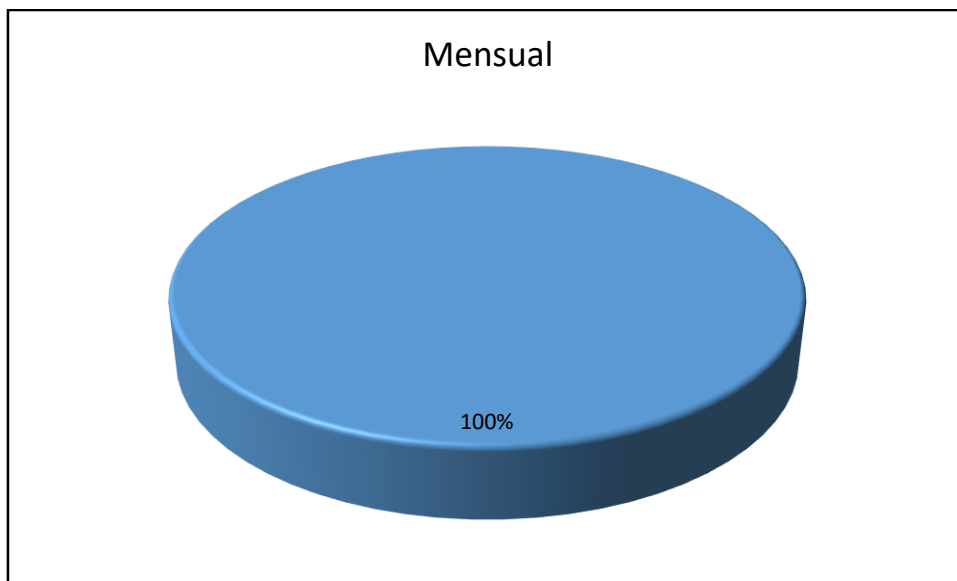
En la figura 9, el 62.5% usa con regularidad sus equipos de seguridad, el 25% siempre lo utiliza y un 12.5% no tiene los equipos.

Existencia

Tabla 9: Frecuencia con que se realizan los inventarios

	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	9	100
Total	9	100

Fuente: Trabajadores del área de almacén la Asociación de Productores Cafetaleros Nor Peru Coffee.



Fuente: Trabajadores del área de almacén la Asociación de Productores Cafetaleros Nor Peru Coffee.

Distribución

Se cuenta con 2 unidades para recoger el café de los cultivos de los caficultores

El mantenimiento a las flotas se realiza cuando esta tiene problemas.

No se aplica el mantenimiento preventivo

Servicio Al cliente

No se llama al cliente a preguntar si está conforme con su entrega

Le llaman a indicar que ya está listo su entrega

Asisten a ferias para verificar las necesidades y exigencias del público.

Resultados de la entrevista aplicado al jefe de logística.

Tabla 10: *Entrevista dirigida al jefe de logística*

Pregunta	Respuesta
1. Se realiza cálculos de la demanda	No, sólo recibimos el pedido del área de comercialización. Quién indica la cantidad y exigencias de cada cliente, asimismo si es para consumo interno o para el extranjero.
2. Se ha identificado los principales competidores de la región	A algunos ya tenemos identificados, porque son conocidos, o
3. Se realiza cálculos de la oferta y producción anual de café en la Región	Ya tenemos, más o menos un cálculo, porque se apoya a los caficultores o socios desde el cultivo, tenemos un registro de cuando cosechan, cuantas plantas tienen u hectáreas.
4. Se han realizado estudios de mercado	Estudio propiamente dicho no, pero si hemos que aprendido lo que buscan con los clientes, a medida que se ha ido trabajando con ellos, porque ya sabemos las normas de comercialización internacional y se sabe cómo quieren el café sea verde o tostado o molido.
5. Emplean algún método para evaluar los proveedores de insumos para el café	No, porque ya son conocidos, solo es confianza y a los caficultores, mediante la evaluación física del café, para determinar el precio y la calidad del café.
6. Se realiza cálculos para establecer cuando realizar los pedidos	No, se realiza cuando hay necesidad de solicitar, cuando se sabe que va ingresar café, se compra los costales, y los

	fertilizantes y semillas, se trata que siempre halla stock.
7. Se lleva una comunicación activa con los proveedores	Principalmente, con los socios o caficultores
8. Se lleva el control de las fechas de cosecha de los caficultores	Sí, porque de acuerdo a esto se programa las ventas.
9. Conocen los caficultores los criterios que debe cumplir el café	En eso se trabaja, porque reciben capacitaciones, sobre buenas prácticas de cultivo, su café pasa por un análisis y de acuerdo a esto se establece el precio.
10. Se realiza el control de la entrada del café	Si, el peso y el análisis físico del café
11. Realizan llamadas al cliente para verificar si está conforme su entrega	El área comercial se encarga de eso. Sólo nos hacen saber cuándo no está conforme el cliente.
12. Cómo identifican las necesidades del cliente	Mayormente con las normas, y otra que son clientes conocidos y ya sabemos cuál es la calidad del café que buscan.

Fuente: Entrevista dirigida al jefe de logística

Comentario: De la entrevista se puede mencionar que no se realizan una planificación de la producción, no hay análisis de la demanda, falta establecer criterios de selección de proveedores, y sólo se realiza el análisis físico, cuando también debería ser el análisis sensorial a cargo de un catador.

3.2. Propuesta del sistema de control

Introducción

En la presente propuesta se busca el compromiso de todos los trabajadores del área logística, para evaluar y controlar eficiente eficientemente el proceso logístico, a fin de servir de apoyo en la gestión operativa de las diversas área, como comercial, recursos humanos y porque no a la administración.

La propuesta se basa en las áreas principales de la logística funcionando principalmente como un ente para realizar el control.

Objetivo

Mejorar la gestión operativa de la asociación de Cafetaleros Nor Perú
Cofee

Funciones de los responsables del control de logística

Jefe de logística.

Encargado de coordinar con el área de comercialización para

Planing y Forecasting

En la parte de la planificación, se tiene que estipular los objetivos de venta, la empresa tiene que verificar sus ventas anuales y realizar su pronóstico de ventas.

Así como el estudio de mercado del sector, para identificar oportunidades y amenazas. A fin de disminuir la incertidumbre.

El área de logística tiene que solicitar los pronósticos de venta, para de acuerdo a esto se realice las compras.

Y se tiene que establecer los indicadores para el área de la logística.

Aprovisionamiento

Se tiene que hacer la evaluación de los proveedores, en este caso para los insumos y a los agricultores.

Para la escala

1	Muy Malo
2	Malo
3	regular
4	Bueno
5	Excelente

Fertilizantes

Tabla 11: Evaluación para los proveedores de fertilizantes

Criterios	ponderación	Proveedor A	Proveedor B	Proveedor c
Tiempo de entrega	0.3			
Garantía de peso exacto	0.4			
Precio	0.2			
Distancia	0.1			
Total ponderación				

Fuente: Elaboración propia

Semillas

Tabla 12: evaluación de los proveedores de semillas

Criterios	ponderación	Proveedor A	Proveedor B	Proveedor c
Tiempo de entrega	0.2			
Garantía de peso exacto	0.3			
Calidad de la semilla	0.4			
Precio	0.1			
Total, ponderación				

Fuente: Elaboración propia

Caficultores

Se tiene que establecer estándares para el cumplimiento de las metas de la empresa.

Nombre del caficultor	
Rendimiento de qq/hec.	
Humedad	
Calidad del Grano	
Poco uso de fertilizantes	
Recibe capacitaciones de la asociación	
Dirección	
Inicio de Siembra	
Fecha de abono fertilizante	
Fecha de cosecha	
Ha realizado renovación de las plantas de cultivo	

Fuente: Elaboración Compra

Asimismo, se tiene que realizar la evaluación de calidad del grano tanto físico y sensorial

Reporte del análisis físico y sensorial

Datos de la muestra de Café

Nombre del caficultor o empresa:

Fecha de análisis:

Dirección:

Análisis físico		Análisis Sensorial	
Granulometría		Características	Valor (1 -10)
Malla	%	Aroma-Fragancia	
18		Acidez	
17		Cuerpo	
16		Sabor	
15		Sabor Residual	
14		Dulzor	
13		Uniformidad	

		Balance	
		Taza Limpia	
		Puntaje Catador	
		Puntaje total	
Caracterización física		Descripción de la taza	
Ítem	Característica	Taza	Descripción
Pergamino		1	
Almendra		2	
Olor		3	
Humedad (%)		4	
Merma (%)		5	
Factor rendimiento (%)			
Defectos físicos del grano		Atributos	
Defectos	(%)	Fragancia-Aroma:	
Negro+Vinagre (%)		Sabor:	
Broca severa			
Broca de Punto			
Veteado			
Mordido			
Inmaduro			
Flojo			
Sobresecado			
Arrugado			
Aplastado			
Cristalizado			
Partido			
Reposado			
Granizo			
Conchas			
Defectos Totales			
Quaker (N° Granos)			
Comentario		Recomendaciones	

Firma

Analista Físico

Firma

Catador

Almacenes

Proceso en almacén:

Entrada de los productos a almacén

1. Solicitar los documentos, verificar que esté de acuerdo al pedido
2. Registrar los pedidos de compra

1= con error

0= Sin error

Tabla 13: registro del documento de compra

Nro	Empresa	Total s/	Conformidad

Fuente: Elaboración propia

3. Llevar un control de los pedidos de compra inconforme:(Pedidos inconformes/Total de pedidos), el cual sirve para evaluar también al proveedor.
4. Enviar los documentos de compra a Contabilidad.

Ubicación en el almacén

Designar una ubicación fija a cada producto que ingresa, a los costales de saco de acuerdo a la calidad que designa el analista físico y el catador.

Inventario

1. Registrar los ingresos almacén en el Kardex

Tabla 14: Karkex para el ingreso de los productos a almacén

Fecha	Ingreso		Salida		Saldo en almacén	
	Cantidad	costo	Cantidad	Costo	Cantidad	Costo
Total						

Fuente: Elaboración propia.

Es importante que se base en la evaluación de inventarios (PEPS), es decir los primeros productos que ingresan son los primeros en salir

3. Realizar el inventario de los productos de forma diario y comparar el real entre lo que se registra en el kardex.
4. Enviar la información al área de contabilidad para actualizar la cuenta Existencias.
5. Verificar los lotes de los productos.

Despacho de pedidos

1. Se tiene que hacer el registro de la salida de productos (fertilizantes, semillas, café).
2. El personal de estiba tiene que utilizar sus equipos de seguridad (Fajas)
3. Llevar un registro de número de accidentes
4. Llevar un registro de pedidos despachados con errores

Distribución

Llevar un control de las zonas de distribución

Nombre del conductor		
Licencia vehicular		
SOAT (fecha vencimiento)		
Origen	Destino	Distancia
Cantidad de consumo de combustible		

Servicio Al cliente

1. Llamar a los clientes para preguntar si su entrega llegó en las condiciones especificadas.
2. Llevar un registro de cliente insatisfecho.
3. Realizar charlas de capacitación a los caficultores.

CAPITULO IV:

DISCUSIÓN

En la tabla 1; el 80% si conoce los objetivos de su área, mientras un 20% no lo conoce, el cual indica que no se está gestionando adecuadamente la parte operativa, que se refleja en el 20% que no conoce, porque se puede convertir, en el talón de Aquiles de la empresa, porque no van estar encaminados hacia un mismo objetivo, también se verifica que los canales de comunicación no son los idóneos, porque todos tienen que conocerlo, porque no cumple con lo manifestado por Arnoletto & Díaz (2009), quien indica que la eficiencia operativa se refleja en la capacidad de conseguir los objetivos, pero si no lo conocen con van a lograrlo.

En la tabla, el 100% de los trabajadores indicaron que no cuentan con los manuales de organización y funciones, donde se asemeja a la realidad expuesta de Delgado y Ladines (2014), e indica que con el control el personal conoce mejor sus funciones, pero primero es necesario indicar cual son dichas funciones.

En la tabla 7, el 100% de los trabajadores no han recibido capacitaciones en manejo de carga, el cual indica que la empresa no está realizando un control de la seguridad y salud ocupacional del personal, ya que esto puede ocasionar que los trabajadores tengan algún problema en su columna a causa del mal manejo de la carga, y generar un gasto para la empresa que tiene que pagar una compensación. Además, se presenta una misma realidad al estudio realizado por Gutiérrez (2007), quien indica que no existen equipos d carga para facilitar el proceso de carga, y de algún modo proteger al trabajador de estiba y desestiba.

CAPITULO V
CONCLUSIONES

1. La gestión operativa de la Asociación de Productores cafetaleros Nor Perú Coffee en el periodo 2016; hay una débil disposición comunicar los objetivos operativo al personal, no cuenta con el manual d organización y funciones, y son muy frecuentes los problemas en las áreas, el 50% no está de acuerdo con los proceso de la empresa el cual dificulta su labor, además mencionan que regularmente se logran los objetivos, y tienen una manejo regular de los recursos en su puesto de trabajo, el cual ocasiona que la gestión sea media eficiente.
2. La situación actual del sistema de control logístico de la Asociación de Productores cafetaleros Nor Perú Coffee en el periodo 2016, dentro de las áreas del proceso logístico, le falta la planificación que sirve de base para las operaciones de logística, falta pronósticos de venta, en el aprovisionamiento no hay un criterio para seleccionar a los proveedores, ni se han establecido indicadores en ningún proceso. Al cual se concluye que no hay un control en el área logística
3. La estructura del sistema de Control logístico propuesta a la Asociación de Productores cafetaleros Nor Perú Coffee se basa en las áreas de Veritas (2009),
4. No hay políticas en el Área de Logística para la Asociación de Productores cafetaleros Nor Perú Coffee, la misma que dificulta la medición del control, y no cumple de apoyo para el área de contabilidad.

CAPITULO VI
RECOMENDACIONES

1. Se recomienda realizar un plan estratégico, el plan operativo para las áreas, establecer los criterios de control, y evaluar en cada periodo las metas, además elaborar los documentos de formalización (manuales de organización y funciones, normas), realizar una gestión de procesos a las diferentes áreas.
2. Se recomienda implementar el sistema de control logístico propuesto que abarca desde la planificación hasta el servicio al cliente, gestionándola desde una forma integral y no sólo de almacén.
3. Llevar acabo las estrategias de control logística, implementar la tarjeta Kardex de la empresa físico o virtual, elaborar criterios de selección de proveedores, realizare el análisis físico y sensorial del café, rutas de vehículos y evaluar periódicamente la satisfacción de los clientes.
4. Realizar capacitaciones a los caficultores y establecer como política para aumentar la calidad y rendimiento de los cultivos de café.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amat, J. M. (2003). *Control de gestión: una perspectiva de dirección*. Barcelona: Ediciones gestión 2000.
- Anaya, J. j. (2007). *Logística integral: la gestión operativa de la empresa* (3ra ed.). ESIC Editorial: Madrid.
- Cardenas, S. (2009). *Elaboración de un sistema de control de inventarios para el mejoramiento de la gestión de la oficina de abastecimiento en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz*. Pimentel: Uiversidad Señor de Sipán. Recuperado de Universidad Señor de Sipan.
- Carrasco, M. J., & Navarrete, L. G. (2015). *Auditoria de control y propuesta de mejoramiento en el área de logística de la empresa Veco logistics ecuador* . Recuperado de dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9999/1/UPS-GT001144.pdf
- Córdova, T. (9 de 6 de 2016). *Cafetaleros peruanos enfrentan dificultades para cerrar ventas en el extranjero*. Recuperado de Diario Gestión: <http://gestion.pe/economia/cafetaleros-peruanos-enfrentan-dificultades-cerrar-ventas-extranjero-2169508>
- Cuenca, E. R. (2010). *Diseño de un sistema de control interno para el área de la logística en una empresa importadora de biomaterial odontológico caso : depósito dental Acosta CIA. LTDA*. Recuperado de (tesis de pregrado). Universidad politecnica Salesiana Ecuador : <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/4393>
- Delgado, D. C., & Ladines, C. C. (2014). *Aplicación de un plan de mejora en la logística interna y su contribución con la gestión operativa de la empresa JPS distribuciones E.I.R.L.* Recuperado de Uiversidad privada Antenor Orrego: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/705>
- Federación Nacional de Cafeteros. (2015). *1,26 millones de sacos, repunte de producción cafetera en agosto*. Recuperado de

<http://www.eltiempo.com/economia/indicadores/produccion-cafetera-en-agosto-en-colombia/16352165>

Garrido, A. V. (11 de 11 de 2012). *Necesidad de controlar la logística*. Recuperado de Conexión Esan: <http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2012/11/05/logistica-supply-chain-management/>

Instituto Nacional de Innovación Agraria. (2012). *TECNOLOGÍA EN CAFÉ*. Recuperado de <http://www.inia.gob.pe/tecnologias/cultivos/132-cat-tecnologias/cultivos/393-tecnologia-en-cafe>

ISOToolsexcelent. (2013). *¿Qué es la gestión operativa de una empresa y cómo mejorarla?* Recuperado de <https://www.isotools.org/2015/03/26/que-es-la-gestion-operativa-de-una-empresa-y-como-mejorarla/>

Lara, E. A., & Garés, T. L. (2015). *El Control interno en el proceso logístico del transporte de FREVITRANSPORT Cía. Ltda. del cantón Ambato*. Recuperado de [Tesis pregrado]. Universidad Técnica de Ambato: <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/12770>

Medina, M. L., & Luna, R. R. (2013). *Análisis de la cadena del café y estrategia de mejoras para el sector caficultor en la Provincia de Manabí Cantón Jipijapa Parroquia Pedro Pablo Gómez*. Recuperado de [tesis de pregrado]. Universidad politécnica Salesiana: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/4112>

Ministeriode Agricultura. (25 de 12 de 2014). *Brasil: Una sequía histórica afecta la cosecha de café 2014 y amenaza la de 2015*. Recuperado de <http://www.losandes.com.ar/article/-brasil-una-sequia-historica-afecta-la-cosecha-de-cafe-2014-y-amenaza-la-de-2015-826403>

Montoya, A. C., & Bárbaro, J. C. (2016). El Balanced Scorecard como sistema de control y su aplicación como herramienta de evaluación en el ambiente bibliotecario. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 34(1).

Nestle Food. (2013). *La cadena de suministro de café sostenible*. Recuperado de <http://www.empresa.nestle.es/es/cvc/desarrollo-rural/cadena-suministro-cafe>

Vargas, M. (21 de 9 de 2016). *La importancia del Planeamiento y Control de la Producción*. Recuperado de Conexión Esan: <http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/09/21/la-importancia-del-planeamiento-y-control-de-la-produccion/>

ANEXOS

Entrevista al jefe de almacén y logística

Fecha:

Hora de inicio:

Hora Fin:

13. Se realiza cálculos de la demanda
14. Se ha identificado los principales competidores de la región
15. Se realiza cálculos de la oferta y producción anual de café en la Región
16. Se han realizado estudios de mercado
17. Emplean algún método para evaluar los proveedores de insumos para el café
18. Se realiza cálculos para establecer cuando realizar los pedidos
19. Se lleva una comunicación activa con los proveedores
20. Se lleva el control de las fechas de cosecha de los caficultores
21. Conocen los caficultores los criterios que debe cumplir el café
22. Se realiza el control de la entrada, verificando
23. Realizan llamadas al cliente para verificar si está conforme su entrega
24. Cómo identifican las necesidades del cliente

ANEXO 02: validación del instrumento de investigación

Apellidos y Nombres del experto :

Institución donde labora :

Instrumento motivo de evaluación : **ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE ALMACÉN Y LOGÍSTICA**

Autora del instrumento : **Bach. CÓRDOVA ROJAS IRIS ASTENIA**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar las variables de estudio en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la necesidad de la formación de los directores					
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables y sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción					
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes a la necesidad de la formación de los directores					
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado					
SUBTOTAL						
TOTAL						

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento de investigación materia de revisión, evidencia una buena sistematicidad en los diferentes criterios y coherencia de cada uno de los ítems con la variable de estudio y sus respectivas dimensiones; por tanto tiene validez de contenido y es aplicable a los sujetos muestrales.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **(4,4 puntos)** Excelente

CHICLAYO, DICIEMBRE 2016

FIRMA DEL EXPERTO

Anexo 03: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa

1. ¿Usted conoce los objetivos del área logística?
 - a. Si
 - b. No
2. ¿La empresa cuenta con manual de organización y funciones?
 - a. Si
 - b. No
3. ¿Usted con qué frecuencia considera que hay problemas en las áreas de la empresa?
 - a. Siempre
 - b. A veces
 - c. Nunca
 - d. No sabe
4. Usted considera que los procesos actuales de la empresa son adecuados.
 - a. De acuerdo
 - b. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - c. Desacuerdo
5. Con que frecuencia considera que se alcanzan los objetivos en su área.
 - a. Siempre
 - b. A veces
 - c. Nunca
6. Usted hace un uso racional de los recursos en su puesto de trabajo.
 - a. De acuerdo
 - b. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - c. Desacuerdo

Continúe con las siguientes preguntas si trabaja en almacén.

7. Ha recibido capacitaciones de seguridad
 - a. Si
 - b. No
8. Utiliza sus equipos de seguridad dentro del almacén
 - a. Siempre
 - b. Regularmente
 - c. Nunca
 - d. No tiene
9. Con que frecuencia se realizan los inventarios de la empresa.
 - a. Diario b) mensual c) no se realiza

Anexo 04: Análisis de confiabilidad del instrumento

Fiabilidad

[Conjunto_de_datos1] D:\TESIS\Encuesta\Encuesta Anexo 1.sav

Escala: Gestión operativa

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	14	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	14	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	9

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores.

ANEXO 05: *validación del instrumento de investigación*

Apellidos y Nombres del experto :
 Institución donde labora :
 Instrumento motivo de evaluación : **ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA ASOCIACIÓN DE CAFETALEROS NOR PERÚ COFEE.**

Autora del instrumento : **Bach. CORDOVA ROJAS IRIS ASTENIA**
 MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar las variables de estudio en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la necesidad de la formación de los directores					
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables y sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción					
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes a la necesidad de la formación de los directores					
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado					
SUBTOTAL						
TOTAL						

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento de investigación materia de revisión, evidencia una buena sistematicidad en los diferentes criterios y coherencia de cada uno de los ítems con la variable de estudio y sus respectivas dimensiones; por tanto tiene validez de contenido y es aplicable a los sujetos muestrales.

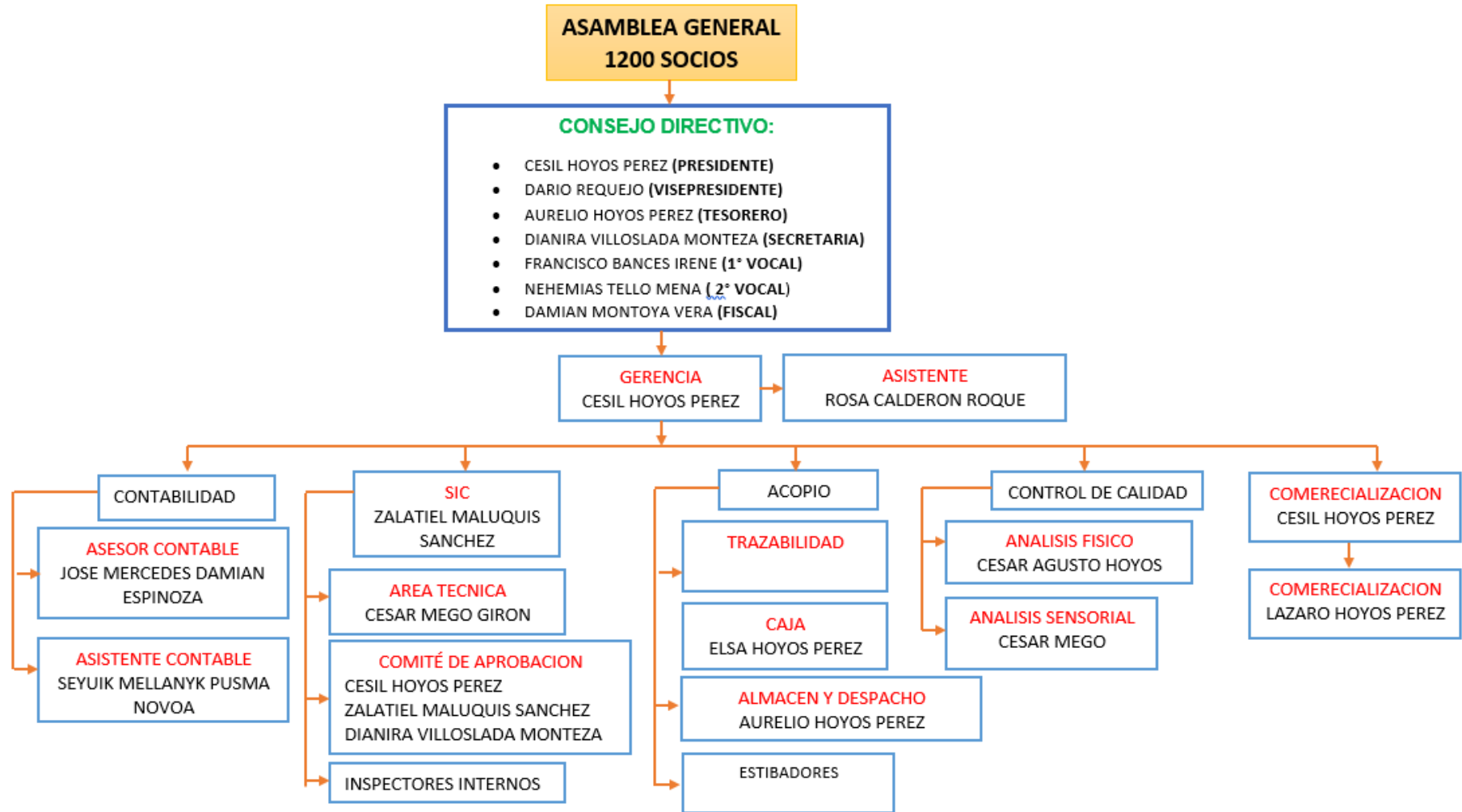
PROMEDIO DE VALORACIÓN: (4,4 puntos) Excelente

CHICLAYO, Enero 2017

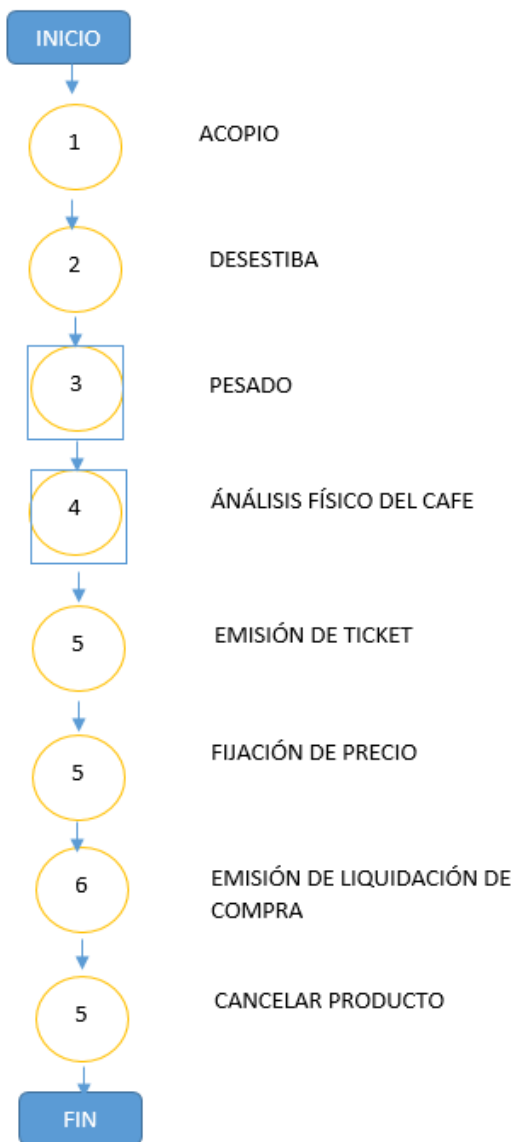
 FIRMA DEL EXPERTO

Anexo 03

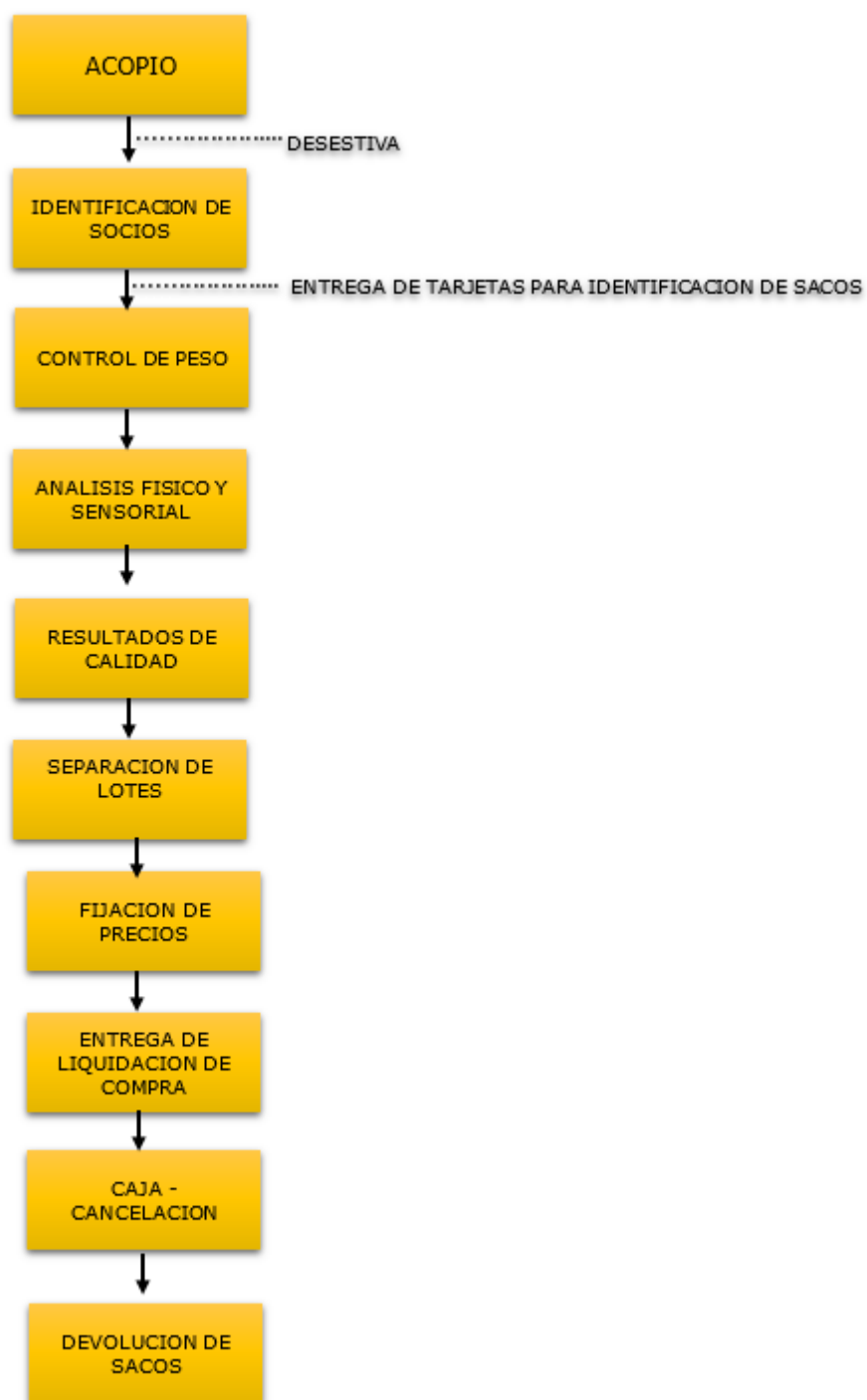
Organigrama general de la Asociación de productores cafetaleros Asprocafe Nor Peru Coffee – Jaén



Anexo 04: Procesos Actuales



Anexo 05: proceso Propuesto



Anexo 06: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Población, diseño e instrumentos.
¿En qué medida una propuesta de un sistema de control logístico mejorará la gestión operativa en la asociación de productores cafetaleros Nor Peru Coffee – 2016?	<p>Objetivo general Elaborar la propuesta de un sistema de control logístico para mejorar la gestión operativa en la asociación de productores cafetaleros Nor Perú Coffee – 2016.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluar la gestión operativa de la Asociación de Productores cafetaleros Nor Perú Coffee – 2016. 2. Determinar la situación actual del sistema de control logístico de la Asociación de Productores cafetaleros Nor Perú Coffee – 2016 3. Determinar la estructura del 	La propuesta de un Sistema de Control Logístico contribuirá a mejorar la gestión Operativa de la Asociación de Productores Cafetaleros Nor Peru Coffee – 2016	Sistema de Control Logístico	<p>Ambiente de control</p> <p>Actividades de control</p> <p>Supervisión.</p>	<p>Estructura Organizacional</p> <p>Documentos de gestión</p> <p>Diagnóstico</p>	<p>La población estuvo conformada por los trabajadores de la empresa y el gerente de logística</p> <p>El diseño es no experimental – transversal.</p> <p>Entrevista Ficha de observación</p>
			Gestión operativa	<p>Eficacia</p> <p>Eficiencia</p> <p>Economía</p>	<p>Manual de organización y funciones</p> <p>Políticas del sistema logístico</p>	Encuesta

	<p>sistema de Control logístico propuesto a la Asociación de Productores cafetaleros Nor Perú Coffee – 2016</p> <p>4. Determinar las políticas del Área de Logística para la Asociación de Productores cafetaleros Nor Perú Coffee – 2016.</p>					
--	--	--	--	--	--	--



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS (EXPERTO -CONTADOR PÚBLICO)

Señores:
Miembros del Jurado
Universidad Cesar Vallejo

Quien suscribe, C.P.C. **Rosa Leonor Farroñan Cornejo**, con matricula N° 2169, en mi carácter de **Experto Contador Público**, mediante la presente hago constar que las técnicas e instrumentos de recolección de datos del Proyecto de Tesis Titulado: **PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL LOGÍSTICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN OPERATIVA EN LA ASOCIACIÓN DE PRODUCTORES CAFETALEROS NOR PERU COFFEE – 2016**, cuya autora es: **CÓRDOVA ROJAS IRIS ASTENIA**, para obtener el Título de Contador Público, reúne los requisitos suficientes y necesarios para considerarlos válidos y por tanto aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se desea obtener.

Constancia que se expide a petición de la parte interesada a los 17 días del mes de octubre del año 2016.


.....
Rosa Leonor Farroñan Cornejo
MAT. 2169
CONTADORA PÚBLICA COLEGIADA