



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Inteligencia comercial y cadena de suministro en mypes exportadoras
de café especial Satipo - Junín 2018 al 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Negocios Internacionales

AUTORES:

Gonzales Linares, Kiara Harumi Odette (orcid.org/0000-0002-4140-4437)

Tacsi Odar, Renzo Antonio (orcid.org/0000-0003-0720-3006)

ASESOR:

Dr. Cama Sotelo, Manuel Salvador (orcid.org/0000-0002-1151-3640)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing y Comercio Internacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedicamos el resultado de este trabajo a nuestras familias. Esencialmente, a nuestros padres que compartieron nuestros momentos buenos y nos enseñaron a afrontar y dar revés a los momentos malos. A todas las personas que nos acompañaron en esta etapa, sumando en nuestro camino formativo profesional y personal. Estas palabras son para ustedes

Agradecimiento

Agradecemos a nuestros mentores de la escuela de Negocios Internacionales, principalmente a nuestro asesor de tesis, el Dr. Cama Manuel por la dedicación en guiarnos en esta investigación y ser partícipe del objetivo alcanzado.

Índice de contenidos

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	21
3.2 Variables y operacionalización.....	22
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	24
3.5 Procedimiento.....	25
3.6 Método de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos.....	26
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN.....	38
VI. CONCLUSIONES.....	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS	58

Índice de tablas

Tabla 1 Sexo del encuestado	26
Tabla 2 Edad del encuestado	26
Tabla 3 Instrucción del encuestado	27
Tabla 4 Inteligencia comercial	27
Tabla 5 Competitividad	28
Tabla 6 Almacenamiento de información	28
Tabla 7 Globalización de mercado	29
Tabla 8 Herramienta de información	29
Tabla 9 Cadena de suministro	30
Tabla 10 Operaciones de planificación	30
Tabla 11 Abastecimiento	31
Tabla 12 Proceso productivo	31
Tabla 13 Gestión de flujo de materiales	32
Tabla 14. Inteligencia comercial y cadena de suministro	33
Tabla 15. Competitividad y operaciones de planificación	33
Tabla 16. Almacenamiento de información y abastecimiento	34
Tabla 17. Globalización de mercado y proceso productivo	35
Tabla 18. Herramienta de información y gestión de flujo de materiales	36

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Inteligencia comercial y cadena de suministro en mypes exportadoras de café especial Satipo - Junín 2018 al 2021”, tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre las variables, inteligencia comercial y cadena de suministro.

El tipo de investigación es pura de alcance explicativa, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental, cuenta con una población de 40 empresarios de mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín. La técnica de recolección de datos es la encuesta y el instrumento es el cuestionario, comprendidos en 30 ítems agrupados en 8 dimensiones.

Se demuestra que no existe correlación entre las variables inteligencia comercial y cadena de suministro, ya que el valor $p = 0,167$, mayor al admitido 0.05 , en tal sentido, se acepta la H_0 : no existe relación entre inteligencia comercial y cadena de suministro en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021. Además, se infiere de la primera variable que el 55% de la población estudiada manifiesta como buena el nivel que poseen las mypes de acuerdo a la utilización de inteligencia comercial, de igual manera se enfatiza que el 97% de la población estudiada considera que el nivel de cadena de suministro es buena.

Finalmente se concluye que la inteligencia comercial no posee relación con cadena de suministro. Además, se recomienda la implementación de herramientas de información que permitan la gestión de la cadena de suministro.

Palabras clave: Inteligencia comercial, cadena de suministro, café especial.

ABSTRACT

The present research work entitled "Commercial intelligence and supply chain in mypes exporters of special coffee Satipo - Junín 2018 to 2021", has as a general objective to determine the relationship that exists between the variables, commercial intelligence and supply chain.

The type of research is pure explanatory scope, with a quantitative approach and nonexperimental design, it has a population of 40 entrepreneurs of mypes exporters of special coffee Satipo - Junín. The data collection technique is the survey and the instrument is the questionnaire, comprised of 30 items grouped into 8 dimensions. It is shown that there is no correlation between the variables commercial intelligence and supply chain, since the value $p = 0.301$, greater than the admitted 0.05 , in this sense, the H_0 is accepted: there is no relationship between commercial intelligence and supply chain in the exporting mypes of special coffee Satipo - Junín 2018 to 2021. In addition, it is inferred from the first variable that 55% of the studied population manifests as good the level that the mypes have according to the use of commercial intelligence, in the same way emphasizes that 97% of the population studied considers that the supply chain level is good.

Finally, it is concluded that business intelligence is not linked to the supply chain. In this sense, the implementation of information tools that allow the management of the supply chain is recommended.

Keywords: Business intelligence, supply chain, specialty coffee

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad mediante la inteligencia comercial se puede acceder a gran cantidad de información, la razón es la tendencia por la hiperconectividad que permite el internet. Sin embargo, se tiene que considerar sólo aquella información que reúna características útiles, actualizada, confiable y de fácil interpretación, Por otro lado, la coyuntura internacional desnudo la brecha tecnológica en la cual los países emergentes desarrollan sus entornos digitales, además, el coronavirus y sus consecuencias colisionaron de manera abrupta sobre la cadena de suministro afectando en gran medida a las mypes.

En el contexto internacional, para finales del año 2019 en China continental, país que dio origen y documentó por primera vez la infección del Covid-19, mostraba al mundo la implementación de protocolos sanitarios y confinamiento poblacional para mitigar el incremento del número de infectados, acciones que se vieron replicadas en los países de la comunidad internacional. Suscitó ruptura del tránsito internacional de personas y mercancías, sucumbiendo los eslabones de la cadena de suministros a nivel mundial. En consecuencia, el efecto dominó de los protocolos sanitarios y confinamiento general de los países emergentes puso en evidencia la precariedad de los procedimientos, además existe dependencia de documentación física y presencialidad de colaboradores para gestionarlas. La crisis sanitaria arrastró en ella crisis económica sin precedentes, los indicadores económicos reportaron que la economía peruana cayó en 11,1% en 2020, cifra que no se presentaban desde hace 30 años (Fowks, 2021).

Durante la pandemia, en relación a la cadena de suministro regional, en países como Argentina, Brasil, Chile, Paraguay y Uruguay. De acuerdo con la Organización internacional del trabajo (2021), se generaron tres causas directas de interrupción: disrupción de oferta por impedimentos de operatividad productiva, quiebre de demanda por disminución de ingresos y disrupción de enlaces por entorpecimiento de logística y de aprovisionamiento de suministro.

De acuerdo con la Organización de las naciones unidas (2020), en Venezuela la productividad agraria enfrenta grandes desafíos por el bajo rendimiento de las cosechas y escasez de abono. Además, el impacto de la pandemia ha provocado complicaciones adicionales sobre la alimentación en particular, obstáculos en la cadena de suministro que impiden la entrada óptima de los alimentos.

En el ámbito nacional, las empresas extraían información histórica, la denominada analítica predictiva. A raíz de la pandemia se utiliza información vigente y pasada, llamada analítica descriptiva simple. Se empezó a dar mayor importancia a datos de fuentes externas y no a datos internos (ESAN, 2021). El empresariado peruano se encuentra obligado a emplear datos e información de las nuevas tendencias con el fin de pronosticar la demanda.

En cuanto al café especial, tiene la particularidad de comercializarse mediante ferias y ruedas de negocios, quiere decir que empresarios extranjeros acceden al mercado peruano de café especial en estas plataformas comerciales. Por otra parte, el Covid-19 afectó todos los sectores económicos de Perú, de acuerdo con la (INEI, 2020), el sector comercio se vio reducido en 65.41% en abril del 2020 con respecto al mismo mes del año anterior, todo ello debido a la pandemia y las políticas del gobierno.

A nivel local, a pesar de programas sociales de asistencia a los caficultores por parte de Desarrollo y vida sin drogas, y El ministerio de desarrollo agrario y riego, quienes canalizan estos esfuerzos a través de las asociaciones y cooperativas agrarias cafetaleras, el café especial producido en la provincia de Satipo es desbordado por la producción de hoja de coca de la zona del Valle de los ríos Apurímac, Ene y Mantaro. Se debe agregar que, la migración de cultivos se incrementa según el precio internacional del café y los costos asumidos por las plagas en las plantaciones. Por añadidura, el Observatorio peruano de drogas (2021) afirma que, para el año 2020 la zona con mayor producción de hoja de coca ha sido el Valle de los ríos Apurímac, Ene y Mantaro, con el 69.3% de la producción total de hoja de coca, lo que significó un incremento del 10.5% respecto 2019.

Formulación del problema: ¿De qué manera se relaciona inteligencia comercial y cadena de suministro en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021?

Problemas específicos: ¿Cuál es la relación de competitividad y operaciones de planificación en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021?, ¿Cómo el almacenamiento de información y el abastecimiento se relacionan en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021?, ¿La globalización de mercado y el proceso productivo se relacionan en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021?, ¿Qué relación tiene

herramienta de información y gestión de flujo de materiales en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021?.

En consecuencia, el presente estudio se justifica teóricamente, ya que permite crear un debate sobre la teoría y comparar conclusiones sobre conceptos reconocidos (Bilbao y Escobar, 2020). La aplicación de resultados de la inteligencia comercial sobre las decisiones de la cadena de suministro del café posibilita conocer la relación que existe entre las variables, además identificar los problemas en las operaciones de planificación, abastecimiento, proceso productivo y en la gestión de flujo de materiales. Así mismo, la evaluación y reporte de inteligencia comercial facilita las decisiones sobre la cadena de suministro.

Del mismo modo, tiene justificación práctica, porque, permite conocer la interdependencia de inteligencia comercial y cadena de suministro, de manera que detectar problemas y evaluar las mismas, proponen conocimientos y soluciones con lo cual las mypes tienen que recurrir a sistemas que gestionen la información y ella respaldar las decisiones asumidas sobre la cadena de suministro. En ese sentido Bernal (2010) considera que, cuando un trabajo de investigación se orienta a conocer los factores relativos a un sector económico o empresa para mejorar, realizar una comparación con distintas organizaciones, o cotejar la teoría sobre el tema.

De igual manera, se justificó metodológicamente, ya que al plantear o desarrollarse un método nuevo que puede aplicarse a investigaciones similares y en ella se pueda conseguir conocimiento moderno y confiable. Al respecto Ñaupas et al. (2014), describe que, el manejo de técnicas e instrumentos establecidos en un estudio que posteriormente pueden ser utilizadas en otras investigaciones relacionadas al tema. Es decir, que una investigación se justifica metodológicamente en el momento que se constituye un nuevo instrumento para el análisis de recolección de datos, o una reciente metodología que contemple otras formas de estudiar una o más variables.

Objetivo general: Determinar la relación de inteligencia comercial y cadena de suministro en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021.

Objetivos específicos: a) Identificar la relación de competitividad y operaciones de planificación en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021. b) Explicar cómo se relaciona el almacenamiento de información y el abastecimiento en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021. c) Descubrir la relación de globalización de mercado y proceso productivo en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021. d) Detallar la manera en que se relaciona de herramienta de información y gestión de flujo de materiales en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021.

Hipótesis general:

H₁: Sí existe una relación entre inteligencia comercial y cadena de suministro en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021.

H₀: No existe una relación entre inteligencia comercial y cadena de suministro en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021.

Hipótesis específicas:

H₁: La competitividad y las operaciones de planificación poseen un vínculo en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021.

H₀: La competitividad y las operaciones de planificación no poseen un vínculo en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021.

H₂: El almacenamiento de información se asocia con el abastecimiento en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021.

H₀: El almacenamiento de información no se asocia con el abastecimiento en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021.

H₃: La globalización de mercado se conecta con el proceso productivo en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021.

H₀: La globalización de mercado no se conecta con el proceso productivo en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021.

H₄: La herramienta de información y la gestión de flujo de materiales tienen relación en las mypes exportadoras de café especial Satipo - Junín 2018 al 2021.

H₀: La herramienta de información y la gestión de flujo de materiales no tienen relación en las mypes exportadoras de café especial Satipo - Junín 2018 al 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Se analizaron diversos trabajos de investigación en el ámbito internacional. En principio, Kiers et al. (2022), en su análisis relacionado a estrategias y competencias necesarias para mejoras en la cadena de suministro en tiempos de Covid.19, tuvo como finalidad la generación de estrategias y competencias que se necesitan para mejorar la resiliencia de la cadena de suministro, usando el sistema de análisis el latente de teoría de estudio de la competencia de gestión, se realizó una evaluación integrada que se centra en los múltiples impactos causados por el coronavirus en la resiliencia de la cadena de suministros. Como resultado, las cadenas de suministro no lograron tener el dominio de la oferta y la demanda, lo que provocó quiebres en la cadena de suministro. Se demostró que la cadena de suministro debe reformar su rumbo de la eficiencia a construir cadenas de suministro más resistentes, de igual forma los profesionales deben desarrollar sus habilidades y competencias adecuadamente para hacer frente a futuras interrupciones.

Por su parte, Córdova et al. (2021), en su investigación sobre inteligencia de negocios como herramienta de desempeño empresarial, tuvo de finalidad definir cómo influye la inteligencia de negocios en el desempeño organizacional de las empresas en la ciudad de Machala, Provincia de El Oro, con su estudio de metodología de regresión lineal empírica, a través de la recopilación de datos en fuentes primarias a una muestra de 384 compañías comerciales. Según los hallazgos se avala la hipótesis general (H1) la cual establece la relación entre sus variables. Se demostró que la inteligencia de negocios infiere favorablemente en las gestiones comerciales en las compañías del segmento de mercado.

Por otro lado, López et al. (2021), en su estudio donde describen las características de la cadena de suministro en cafés especiales en Colombia, tuvieron de propósito especificar las características de la cadena logística de cafés especiales en un mercado justo para la Asociación de Productores de Café de

Calidad “Cuchilla del San Juan de Belén de Umbría”, empleando un estudio descriptivo, con enfoque cualitativo. Los resultados fueron que los dos agentes de la cadena: productor y procesador, no está vinculada al tercero: la empresa logística Almacafé, ya que no operan en conjunto, por ende, no existe conexión entre ellos. Los autores demostraron que la idiosincrasia de los agricultores es superar los obstáculos desde el conocimiento del interior, que surge de generación en generación y seguir las tradiciones familiares, el talento en término de aptitudes, aprender nuevas técnicas tradicionales, apertura a ciertas prácticas ancestrales, deben modernizarse para satisfacer las necesidades del entorno.

Además, Martínez (2021), en su indagación sobre el impacto de la Covid-19 en la producción, empleo y digitalización de empresas de Guanajuato, tuvo como propósito el realizar un análisis en cuanto afectó la emergencia sanitaria en los empleos, producción y habilidades de virtualización instauradas por las compañías guanajuatenses, para brindar un enfoque único a la investigación en cuanto a la coyuntura pandémica. Tuvo un estudio cuantitativo, de acuerdo con ello la autora llegó a obtener como resultado referente a los datos estadísticos para México muestra una reveladora caída en cuanto a producción y empleo. Referente a las habilidades de digitalización, las empresas adoptaron el trabajo remoto y la venta de sus productos y servicios vía plataformas. Y como resultado al principio pensaron que por la coyuntura del coronavirus aceleraría la digitalización y que las empresas se verían comprometidas en contratar a especialistas para implementarla, pero no fue así, ya que la encuesta realizada no evidenció eso.

En suma, Sánchez, et al. (2021), en su análisis sobre los retos de la logística y cadena de suministro en la actualidad, se tuvo de propósito realizar un análisis de los desafíos de la logística y la cadena de suministro luego del COVID-19. Los métodos que usaron fueron el análisis biométrico, que ayuda a identificar las primordiales líneas de investigación, la revisión bibliográfica que permite crear inconsistencias con otras evaluaciones de alto nivel en distintos campos del conocimiento y trabajo con expertos para confirmar los desafíos que se obtuvieron. Como resultado obtenido mediante la ejecución de técnicas anteriores, se ha determinado que los principales campos de investigación son: la instrucción de nuevos profesionales capaces de afrontar situaciones actuales de mano de técnicas innovadoras y la óptima gestión de inventarios para evadir el desabastecimiento de recursos y procesos caóticos de

adquisición. Finalmente, los autores demostraron que la gestión de la cadena de suministros es hoy en día tarea prominente, debido al impacto de la covid-19, un buen trabajo logístico ayudará la lucha global contra el virus.

En lo que respecta, Viteri y Murillo (2021), en su artículo relacionado a la inteligencia comercial en las organizaciones, tuvo como propósito estudiar cómo contribuye esta herramienta a la toma de decisiones y comprender su funcionamiento. Su estudio fue descriptivo con diseño no experimental. Los autores han obtenido, mediante la recopilación de información, en cuanto a la industria alimentaria europea que, el embate está basado precisamente en la proyección y estrategias comerciales que suelen tener con regularidad, desestabilizando sus operaciones regulares y aumentando la necesidad de regular las operaciones internas con instrumentos empresariales de asistencia como la inteligencia comercial. Se demostró que esta herramienta facilita la toma de decisiones asistida de fuentes de datos reales, permitiendo tener una idea precisa de lo que debe hacer la empresa, teniendo en cuenta los diferentes aspectos que se superponen con las operaciones de la empresa.

También, Aldossari y Mokhtar (2020), en su estudio sobre un modelo de implementación de un Enterprise Resource Planning y Business Intelligence, en empresas saudí, tuvo como propósito analizar las problemáticas en relación al motivo de uso de ERP y BI en el sector privado saudí. Utilizaron el enfoque cualitativo y con una muestra en base a 30 expertos del sector saudí. Los hallazgos indican que, para mejorar el modelo mencionado, todos los elementos importantes deben ser considerados e integrados. Los elementos son: la calidad del sistema, del servicio y los elementos de calidad de la información, la gestión del cambio, la comunicación eficaz, los componentes habilitadores, la visión y la planificación, la competencia entre las aplicaciones y el papel del gobierno. Se demostró que la identificación y el reconocimiento de los determinantes del uso y adopción de Enterprise Resource Planning y Business Intelligence, principalmente en relación a los países en desarrollo, es fundamental para el uso eficaz de los medios de tecnología de la información. Esto refuerza la importancia de brindar información sobre los principios de ERP y BI en los países en desarrollo para favorecer a las organizaciones y proveedores de software.

Por otro lado, Capurro (2020), en su análisis relacionado a el impacto económico de la logística ecuatoriana y su impacto en la pandemia, tuvo intención observar la base teórica que permite saber efectos perjudiciales que se han

manifestado en el entorno económico de la logística en la República del Ecuador. El estudio fue bajo un criterio documental, como consecuencia se obtuvieron hallazgos, en base al entorno logístico, los problemas de transporte internacional dificultan el comercio regional, obstaculizando. La pandemia ha impuesto una serie de restricciones a las cadenas logísticas, creando un escenario con consecuencias negativas en muchas áreas del comercio internacional. Se demostró que la logística es un campo importante para el desarrollo económico regional, por tanto, a nivel estratégico, es necesario ser continuo en el trabajo que realizan los países en base a políticas de logística y movimiento propuestas por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

Además, Hurtado et al. (2020), en su indagación sobre el impacto de la logística en la inteligencia comercial de microempresas del Ecuador, tuvo como propósito establecer el estado de la logística integral y la inteligencia comercial. Con metodología de estudio descriptiva, explicativa, transversal y relacional. Los resultados encontrados mediante el análisis de regresión lineal simple utilizando la tabla ANOVA, se determinaron la existencia débil de 0.191 con valor de significancia de 0.008 entre las variables estudiadas. Se demostró que la logística integral y la inteligencia comercial se desarrollan al mismo tiempo, desde la segunda guerra mundial, puesto que la logística tiene el origen en la táctica militar, por otra parte, la evolución de los ordenadores y el internet para el desarrollo de las comunicaciones y análisis de información.

Por otra parte, Jiménez (2020), en su estudio acerca de gestión de procedimientos: evaluación de estrategias de operaciones empresariales como componente básico para la competitividad. El autor busca examinar las estrategias de operaciones a través de la competitividad en la empresa estudiada. Empleó como metodología el análisis de contenido. Como conclusión se obtuvo que, la internacionalización de mercado ha originado una variación en los métodos de producción. Por ello, las estrategias de operaciones son importantes que permiten una ventaja competitiva.

Por su parte, Van (2020), en su investigación relacionado a los riesgos en la cadena de suministro, que tuvo como propósito el análisis de 7 empresas y sus cadenas de suministro en el contexto COVID-19, con su metodología de estudio exploratoria, con los hallazgos encontrados pintan una imagen más matizada y

compleja que la que ofrece la prensa popular; el enfoque en el nearshoring no significa necesariamente salir de China y el cambio en los costos totales de la propiedad sólo puede ser parcial y temporal. Se identifican las limitaciones de las teorías consideradas. Finalmente, concluye que la investigación hace una contribución al ofrecer hallazgos procesables y medibles sobre la pandemia, ofrece la consideración de los cambios en las cadenas de suministro ampliamente discutidos en la prensa popular, proporcionando base teórica y consideración, lo que lleva a una imagen mucho más matizada de gestión de riesgos de la cadena de suministro frente a la pandemia.

Desde el punto de vista de, Vinajera, Marrero y Cespón (2020), en su estudio sobre la evaluación del desempeño de la cadena de suministro sostenible y dirigida a los procesos, tuvo como propósito emplear una metodología para analizar la gestión de la cadena de suministro por medio de un índice integral, con su metodología de estudio revisión documental de prácticas empresariales, los resultados obtenidos fueron la definición de procesos , considerando el modelo SCOR, definiendo los procesos de abastecimiento, producción y distribución. Concluyeron que la investigación se muestra como punto de partida para la integración del enfoque de procesos, con criterios múltiples y la sostenibilidad a fin de una correcta toma de decisiones en toda la cadena de suministro.

Por su parte, Li (2019), en su investigación relacionada al mercado global, evaluando la industria de manufactura y financiera. Tuvo como finalidad describir la relación en el sector manufactura y financiera global. Con metodología de estudio cuantitativos, descriptivo, con la ficha de recolección como instrumento de recolección de datos. Los hallazgos demuestran que las desigualdades de ingresos entre industria son producto de la globalización económica. Se concluyó que, la comprender el impacto de la globalización, se debe considerar el rol del estado, en lugar de solo considerar el mercado. Por otro lado, se evidencia la 18 disparidad de los salarios entre personal administrativo y operarios, sin llegar a determinar la razón debido a limitaciones en los datos.

En lo que respecta a, Manrique et al. (2019), en su análisis sobre la gestión de la cadena de suministro, desde el punto teórico, tuvo como finalidad la descripción de las características claves en la gestión de la cadena de suministro, referenciados por las colaboraciones teóricas de Ballou (2004); Chopra y Meindl (2008); entre otros. Con

metodología de estudio de enfoque positivista de investigación documental, con hallazgos obtenidos según las teorías consultadas, la gestión de cadena de suministro posee fases las cuales son: aprovisionamiento, producción, distribución y comercialización. Se demostró que la gestión de la cadena de suministro tiene una estrecha relación con tres fases principales, la de aprovisionar, de producción, y la de distribución o comercialización, esta última es la del contacto con el cliente la cual permite posicionamiento en el mercado, asegura las ventas y aumenta los ingresos.

Por otra parte, Alba, Bohórquez y Pérez (2018), en su análisis relacionado al flujo de conocimiento e información, caso de la cadena de suministro en una empresa, que tuvo como propósito el diagnóstico de las falencias en la comunicación entre los puntos de ventas y controles de documentos no digitalizados. Con metodología de investigación cualitativa, con entrevista como instrumento de recolección de datos. Según los hallazgos, los autores concluyeron que, se requiere vincular el flujo de información, es considerado igual de importante que los flujos de materiales y financieros, de manera que permita que la información fluya y se integre a la cadena de suministro.

Acto seguido, Alcocer y Knudsen (2018), en su indagación vinculado al desempeño integro de la logística y sus procesos en la cadena de suministro, que tuvo como propósito plantear un método que ayude a calcular la medición de desempeño en los procedimientos logísticos del tipo de costura de la empresa gráfica de Villa Clara, los autores utilizaron el método de comparación del proceso analítico jerárquico y sistémico para poder obtener un indicador integral. Obtuvieron como resultado que el proceso logístico para el servicio al cliente fue calificado como ineficaz con indicadores de entrega a tiempo y pedidos completados 19 calificados deficientemente. Se logró concluir que, las disposiciones propuestas para eliminar las problemáticas detectadas forman el sustento para el desarrollo de alternativas de solución o estrategias de mejora, para lograr el funcionamiento efectivo de estas operaciones logísticas de línea.

Además, Rodríguez (2018), con su investigación sobre la gestión de la cadena de suministro sostenible de la industria alimentaria, el propósito de la investigación es diagnosticar las primordiales causas que afectan la gestión sostenible de la cadena de suministro en la industria alimentaria internacional. La metodología realizada fue una revisión documental y encontraron resultados que sugieren que es posible

conocer este enfoque emergente, que predomina la necesidad del desarrollo en redes entre los actores de la producción. El autor concluye con la recomendación de la potencia del estudio que ofrece esta área para la gestión administrativa y la actividad industrial, en especial cuando la tendencia de globalización.

También, Monteiro et al. (2018), en su análisis sobre la creación de cadena de valor en cafés especiales, que tiene como propósito resolver cómo los actores de la tercera ola del café se están estructurando para crear más valor en la cadena de suministro y de esa manera crear un negocio sostenible en Brasil. De metodología utilizaron el análisis documental para así entender cómo ha ido evolucionando el mercado. Finalmente, se logró determinar que algunos productores desarrollan una estrategia a largo plazo, basada en la percepción de que se puede agregar valor a lo largo de la cadena, es decir, evaluar si pueden o no vender granos de mayor calidad o extraer ese valor vendiendo cápsulas de café tostado en lugar de granos de café verdes. Dado lo expuesto, los autores demostraron que la cadena de valor está atravesando por retos para lograr un cambio con el objetivo de generar mayor valor de uso para todos los involucrados.

Por su parte, Bustamante et al. (2017), con su estudio relacionado en la inteligencia comercial y su incidencia en las organizaciones, con su metodología de estudio el análisis descriptivo y estadístico. El propósito de estudio fue el desarrollo de marketing mix y la gestión de estrategias para incremento de ventas, ejecutando un estudio de mercado para precisar los hábitos y predilección de las tendencias en 20 el consumo en la actualidad mediante el uso de instrumentos y aplicaciones de Tecnologías de Información (TI). Los hallazgos que se obtuvieron precisan que, en el perfil del consumidor, resulta ser más factible agruparlos entre las edades de 14 – 40 años. Concluyendo que se reconocieron y estudiaron las preferencias de los clientes; así como la calidad y servicio. Y se generaron estrategias de las 4p de marketing.

Por otro lado, Langlois y Chaubel (2017), en su artículo científico en el cual analizaron el impacto de la gestión de cadena de suministro en la inteligencia comercial, que tuvo como finalidad averiguar la colisión de la cadena de suministros en la inteligencia comercial en las compañías privadas. El artículo fue conceptual basado en una revisión de literatura. Se logró determinar que la cadena de suministro consta de muchas muestras de datos recopilados desde el primer proveedor hasta el cliente final, que la empresa debe analizar para que sean más efectivos. Se logró

conocer que a medida que las organizaciones crecen, necesitan una cadena de suministro más grande y complejo. Así también el uso de herramientas que generan conocimientos conduce a soluciones de tecnologías de información más inteligentes.

En suma, Silva (2017), en su indagación de la gestión de la cadena de suministro desde una perspectiva logística y medioambiental, que tuvo como finalidad la realización de una revisión narrativa y descriptiva dirigida a las áreas supply chain y supply chain management. La metodología empleada fue el análisis de contenido. Durante la revisión, el autor pudo reflejar que, en el área de SCM, se elabora con la finalidad de estructurar nuevas estrategias con la ayuda de las ramas del SC, y en cuanto a las investigaciones con miras a configurar instrumentos de ayuda para la incorporación de nuevos procedimientos y canales hacia el SCM con el fin de reproducir, reciclar y reutilizar desechos o productos. Finalmente, se demostró que el buen intercambio de información permitirá reducir los problemas de inventario, retrasos en las órdenes de producción e incertidumbre de la demanda.

Por su parte, Ahumada y Perusquía (2016), en su estudio relacionado a la inteligencia comercial como estrategia de desarrollo en la competitividad en las empresas de base tecnológica, que tuvo como propósito el estudio y correlación de 21 los sistemas de información. Se realizó la descripción, el análisis y la correlación de los sistema de información, la promoción de la innovación y los procedimientos de toma de decisiones como elementos que contribuyen en el incremento de la inteligencia de negocios en la competitividad en compañías del sector tecnologías e información en Tijuana, B.C., con metodología de enfoque mixto, los resultados obtenidos arrojaron alta correlación entre competitividad y Business Intelligence ($r = 0.737$ y $p < 0.001$). Se logró determinar inferencia en la probabilidad de que las compañías de TI que se desarrollan en ambientes similares, es decir entornos dinámicos, tengan el mismo contexto para generar competitividad. No obstante, la generalización no se puede dar en los hallazgos de investigación a organizaciones que funcionan en ambientes estabilizados, porque no se realizan indagaciones a este tipo de empresas.

Además, Icarte (2016) en su investigación sobre la adaptación de inteligencia artificial en los procesos de cadenas de suministros, con la finalidad de disponer la contribución de la inteligencia artificial en los procedimientos de la cadena de suministro, después implantar líneas de investigación futura. Se realizó una revisión

documental sistemática bajo el modelo Supply chain operations reference, los hallazgos encontrados fueron que los algoritmos genéticos y los agentes inteligentes se encuentran entre las tecnologías de mayor estudio para los procedimientos de cadena de suministro que incluyen la programación y los procesos que incluyen la entrega del producto. Así mismo, hay una tendencia a incorporar la inquietud como una labor a futuro en varias tecnologías de inteligencia artificial para que se aproximen más a la realidad. Concluyendo que los procedimientos de inteligencia artificial usadas por las operaciones de la cadena de suministro, son los algoritmos genéticos y los agentes inteligentes, y se aplican primordialmente en la planificación de procesos relacionados y, en menor medida, en el proceso de distribución de productos.

También, Muñoz et al. (2016), en su artículo relacionado a la inteligencia comercial, con metodología revisión documental, que tuvo como propósito la descripción y clasificación de forma más concreta los sistemas de información, en el marco de la denominada inteligencia comercial, con resultados encontrados, los 22 procedimientos de negocio que están adentro de la empresa son considerados como toda actividad que se interrelacionan para solucionar problemas de éstas mismas. Los procedimientos son numerosos, sin embargo, pueden dividirse en dos facciones: los sistemas transaccionales y estratégicos. Concluyendo que es importante la implementación de los sistemas de información, las comunicaciones y canales de transmisión de los mismos. De manera que, la inteligencia comercial es una herramienta fundamental en la dirección estratégica.

Por otro lado, Vianchá (2014) en su estudio sobre las configuraciones de cadenas de suministro para mercancías perecibles. Tuvo como objetivo exponer un escenario referencial de patrones y maneras de cadena de suministro, especialmente en artículos que están en descomposición. En cuanto a su metodología, el autor usó la herramienta de análisis en portales reconocidos. Conforme a ello, hallaron numerosos componentes que influyen en la cadena de aprovisionamiento. Concluyendo que, la cadena de suministro puede crear procedimientos más confortables y resultados eficientes si se trata conjuntamente todos los componentes dirigidos a satisfacer las necesidades del cliente.

Finalmente, Zuluaga, Gómez y Fernández (2014) En su análisis vinculado a los indicadores de gestión en la cadena de suministro como soporte al modelo Supply chain operations reference. Tuvo como propósito observar, estudiar y plantear el uso

de índices de gestión variados procedimientos logísticos de la cadena de suministro. Con metodología de estudio deductiva y documental. Como resultado es necesaria la delineación de un índice de medida de optimización de la cadena de suministro y logística de manera integrada y/o coordinada, que permita cumplir motivaciones estratégicas de manera más rápida y efectiva. El modelo SCOR busca medir su conducta de manera externa e interna con enfoque absoluto instaurando un parámetro de cotejo con distintas cadenas de suministro con la finalidad de encontrar y postular oportunas mejoras. Concluyendo que la logística es un elemento de la cadena de suministro la cual coopera en la determinación de la ejecución y correcto aporte en atender las demandas de los usuarios con procedimientos cooperativos e integrales con los demás miembros de la cadena.

Se documentaron los siguientes antecedentes en el ámbito nacional. Como afirma Carrillo y Fasabi (2021), en su investigación en relación a implementar la inteligencia comercial para aumentar la eficacia de la cadena de suministro en un operador logístico, dispuso como propósito aplicar la inteligencia comercial para así aumentar la eficacia de la cadena de suministro en un operador logístico, contando con enfoque cuantitativo, ya que se desea aprobar la realidad actual de la empresa, comprendido mediante la recopilación de información a fin de obtener resultados positivos. Así mismo, los hallazgos demostraron que de manera teórica y estadística las hipótesis que se plantearon tuvieron un efecto positivo en la eficacia de la cadena de suministro. Concluyendo que al implementar la inteligencia comercial a una empresa se podrá obtener una mejora significativa.

Por su parte, García et al. (2021), en su análisis relacionada a las nuevas tendencias en la optimización de procesos de inteligencia comercial, que tuvo como propósito conocer la evolución en las últimas orientaciones sobre optimizar los procedimientos en la inteligencia comercial, se logró el planteamiento de nuevas maneras de ejecutar los procedimientos de BI, con metodología de estudio revisión de literatura científica. Los datos obtenidos por las empresas, de fuentes internas como externas, al seleccionarlas no todos llegan a ser información, de igual forma no toda la información finaliza en conocimiento. Por lo que la inteligencia de negocios llevada a cabo adecuadamente permite que el conocimiento sea utilizado para una efectiva toma de decisiones. Concluyendo, ciertamente la inteligencia de negocios tal como la entendemos ahora es práctica, las nuevas alternativas de desarrollo de la

arquitectura, orientada a los servicios (SOA) permiten una mayor optimización de los procesos.

Además, De la Cruz y Guadalupe (2019), en su estudio sobre el sistema de comercio de café en Amazonas, tuvo de propósito impulsar el valor agregado en la producción para buscar el desarrollo sostenible del sector. Con metodología de investigación correspondiente al descriptivo transversal, del tipo no experimental. Los resultados obtenidos son: El 50% del sondeo estudia el mercado cafetalero y la influencia en el precio y calidad, en tanto el 50% no incide en las tendencias de mercado. Se demostró que elaborar un plan estratégico de internacionalización enfocado a los productores de café con buenos estándares de calidad y por ello la comercialización sea más eficiente.

Además Camacho (2018), en su estudio relacionado a la tecnología de información para mejorar las actividades logísticas en pequeñas empresas nacionales, el propósito de esta investigación es establecer cuál es el vínculo entre el empleo de la tecnología de la información en las actividades logísticas de las pequeñas empresas nacionales. El tipo de investigación es cuantitativo con diseño descriptivo, no experimental. El autor concluyó de acuerdo a los resultados obtenidos que si existe una relación de las variables estudiadas y que las microempresas nacionales requieren de información sobre los beneficios y utilidades que proporciona las tecnologías de información.

Por su parte, Retamozo (2018), en su investigación vinculada a la relación de cadena de suministro y la calidad del café producido por los integrantes de un gremio nacional de agricultores, el propósito determinar la relación de calidad y cadena de suministro, el estudio fue de nivel descriptivo correlacional, la población integrada por 54 organizaciones miembros de la Junta nacional del café. Se concluyó de acuerdo a los hallazgos encontrados, que cadena de suministros y la calidad se relacionan significativamente entre los miembros de la Junta nacional del café.

Finalmente, Quispe (2015), en su estudio en base al plan estratégico y competitividad en la empresa Ponceca en el distrito de Andahuaylas 2015, que tuvo como objetivo establecer la conexión que hay entre las variables en cuestión. Con enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional. Con el empleo de la técnica encuesta e instrumento cuestionario, los hallazgos encontrados demostraron que el valor de "sig." es de 0,000, siendo inferior a 0,05 el nivel de significancia, de manera

que se rechaza la hipótesis nula (H_0), aceptando la hipótesis alternativa, así mismo la correlación de Rho Spearman: 0,588 describiendo correlación positiva moderada.

Cabe precisar que la investigación se encuentra sustentada por las siguientes teorías: Teoría general de sistemas, para Gutiérrez (2013), lo fundamental en la teoría general de sistema son las relaciones y los conjuntos, además los resultados obtenidos a partir de ellos, brindando un medio adecuado para la interacción y comunicación entre los que buscan información y las disciplinas investigadas. En efecto, la teoría general de sistemas (TGS) brinda el llamado también enfoque de sistema, el cual tiene una interpretación de los sistemas como el grupo de partes y elementos que actúan recíprocamente para conseguir objetivos conjuntos. De acuerdo con Muñoz (2017), declara que, la teoría general de sistemas, postula que la realidad tiene que ser observada de forma de un gran sistema, disgregando las partes así como también la concepción de un todo.

Finalmente, Mogollón (2015), plantea que, la TGS se encuentra apoyada en analizar los fenómenos con carácter completo y bajo un enfoque sistemático. El universo es un sistema conformado por subsistemas, el cuerpo humano es un sistema de órganos y aparatos que también conforman sistemas internos, el ser humano es parte de un sistema social y este sistema social es parte de un sistema aun mayor denominado estado.

A todo lo anterior, los sistemas tienen la característica de estar integrados, de manera que si a un componente se le añade o quita atributos, estos no solo serán beneficiosos o causen daños al elemento sino también a todo.

Objetivo de un sistema

Dicho en palabras de Lorenzon (2020), sostiene que, los sistemas se encuentran constituidos por partes, los cuales siempre se valoran. La interdependencia y relación de los elementos consigue siempre el alcance de los objetivos planteados, una situación final o posición equilibrada, características de sistemas finalistas.

Características de los sistemas

Totalidad: En palabras de Cardona (2017), precisa que, la principal característica está marcada como el entendimiento de un sistema como la integridad y unidad de los elementos que la conforman, ya que la razón de ser de un sistema obedece a la observación considerándola como un conjunto de componentes e interacciones.

Equifinalidad: Como dice Ossa (2017), señala que, un sistema puede conseguir, por distintas vías y métodos; el mismo resultado final o meta, partiendo de diversas condiciones iniciales.

Sinergia: Como señalan Domínguez y López (2016), sostienen que, sinergia hace referencia al trabajo en equipo en donde los componentes interactúan y se relacionan para alcanzar objetivos conjuntos, además, la evaluación en equipo brinda mejores resultados que el análisis de cada uno de los elementos por separado, es decir, la sinergia permite conocer un resultado diferente al momento de sumar $2 + 2$, lo cual no resulta cuatro sino cinco u otra cifra superior.

Retroalimentación: Desde la posición de Peralta (2016), revela que, son procesos que permiten que un sistema abierto recoja información de los efectos de sus decisiones asumidas, información que posteriormente actúan sobre las decisiones sucesivas, además la retroalimentación de un sistema brinda los atributos necesarios para corregir sus fallas o adaptarse a cambios en el entorno y de esa forma mantenerse estable.

Homeostasis: De acuerdo con Mogollón (2015), considera que, la homeostasis es la situación interna de un sistema que permanece relativamente constante, a través de la autorregulación, son acciones auto correctivas y se mantiene a pesar de estímulos externos. Los procesos homeostáticos actúan en variaciones del ambiente, se proponen compensaciones en el interior de los sistemas que cambian, bloquean o complementan con la finalidad de mantener invariante la estructura del sistema, es decir, acciones que equilibran y conversan su forma, además del objetivo original.

Teoría de las restricciones (TOC), Chapman (2006) precisó que, es una filosofía de gestión global que emplea los métodos utilizados por las ciencias para conocer y administrar los sistemas humanos (personas, organizaciones, entre otras). Esta teoría se esfuerza por crear continuamente más de un objetivo del sistema. Reconocer las restricciones del sistema y gestionarlas apropiadamente conduce a resultados rápidos y una mejor coordinación en todo el sistema. De lo expuesto, se concluye que TOC proporciona guiar las soluciones en los problemas graves de las empresas, para alcanzar por sí mismas sus metas a través del proceso de mejora continua.

Por su parte Ugalde (2021) expresa que, la teoría de restricciones se ha vuelto una herramienta muy útil porque facilita mejorar el proceso productivo de acuerdo a las necesidades y deseos de la organización. La productividad empresarial se logra con la supresión de las restricciones presentes en el proceso productivo de bienes o servicios.

En suma Delgado (2017) define, la teoría de restricciones como un método diseñado para mejorar y administrar los procesos organizacionales. Al realizar una comparación de la organización con una cadena, en donde la resistencia general está determinada por su eslabón más débil, que es el recurso con una capacidad inferior de procesos en la organización, llamado Recurso con Capacidad Restringida (RCC), así como la cadena no puede brindar más resistencia de la que le permite su eslabón más débil, la organización no puede procesar más de lo que permite su RCC. Este eslabón se denomina como restricción en el interior de la TOC. Así mismo menciona que hay cinco pasos de enfoque de la TOC, las restricciones establecen la productividad del sistema por lo cual, la TOC sugiere métodos para la aplicación con efectividad y eficacia de estas restricciones.

1. Identificar las restricciones del sistema
2. Decidir cómo explotar las restricciones del sistema
3. Subordinar todo lo demás a la decisión anterior
4. Elevar las restricciones del sistema
5. Regresar al primer paso

La conceptualización de la teoría es utilizada para confortar los elementos con mayor fragilidad de las compañías. Propone corregir los procesos que sufren de fallas y así dinamizar el sistema.

La teoría de restricciones evalúa y descubre los puntos de la cadena de suministro que tienen impedimentos, y no permiten el óptimo desarrollo. La correcta gestión de las marcas de restricciones resulta la mejora continua.

A juicio de, Esan (2015), en base a la teoría de restricciones, las empresas consiguen implementar estrategias para desarrollar procesos de mejora continua y encaminarse a la mayor eficiencia. Para ello, es necesario reconocer estos cinco

pasos: identificar las restricciones, examinar a las restricciones, coordinar la operación de los otros elementos, incrementar la capacidad de la restricción y empezar nuevamente.

Tipos de Restricciones:

Restricciones físicas: Según Lao et al (2017), estas restricciones pueden detectarse en los recursos, procesos y mercado. Al margen de las distintas gestiones para determinar las restricciones que se definen, el elemento común de estos procedimientos es que su finalidad incluye la identificación de los mismos. Proceso que se vuelve más complejo dependiendo de la composición, estructura y tamaño de la empresa examinada, en este sentido el reconocimiento de las restricciones físicas en empresas comerciales se estima un proceso complejo.

Restricciones de mercado: Como afirma Aguilera (2000), las restricciones de mercado establecen los límites en la cantidad de productos, por ende, perjudica la obtención de ganancias, esto es, el objetivo de la empresa. Los gerentes comerciales ven y abordan los problemas en base a la capacidad y materiales con más regularidad que las restricciones logísticas y comportamiento, así mismo son muy importantes, pero no se consideran obstáculos para la mejora del proceso. En algún escenario, los gerentes son los encargados de la gestión adecuada de los recursos que son menos productivos de los demás.

Restricciones de política: En las palabras de Batallanos (2016), las restricciones políticas son los fraudes a causa de la aplicación de supuestos incorrectos, como las dificultades que enfrentan las empresas en los procedimientos de facturación y cobro.

Es necesario señalar la definición de la variable Inteligencia comercial:

Por su parte Rojas (2016), consiste en la recopilación, almacenamiento y procesamiento de información minimizando el margen de error en la toma de decisiones, en mayor medida en el contexto de la globalización del mercado, las organizaciones se ven en la necesidad de buscar nuevas oportunidades comerciales y es ahí donde requieren utilizar alguna herramienta de recojo de información, de manera que se da a conocer como alternativa estratégica primordial para asegurar la competitividad.

Se desprenden las dimensiones: competitividad, almacenamiento de información, globalización de mercado, herramienta de información; siendo las definiciones:

Competitividad: Palabra que señala la posición de una organización en relación a sus competidores, considerando la constancia en el mercado y la generación de valor (Monterroso, 2016).

Almacenamiento de información: Resulta ser la custodia o vigilancia de datos ya procesados con usos futuros en la gestión (Ruíz, 2017).

Globalización de mercado: Se entiende como la interdependencia que incurren los mercados de diferentes partes del mundo, actualmente marcada con carácter constante, debido a que traspasar fronteras dejó de ser una acción de oportunidad (Muriel, 2003).

Herramienta de información: Es acreditada al grupo de instrumentos, tanto virtuales como físicos, los cuales son utilizados para la gestión de información con el uso de ordenadores, en ellos se encuentran los procesadores de texto, la base de datos, programas de cálculo, correos electrónicos, navegadores web, entre otros (Euroinnova international online education, 2022).

Así mismo la definición de la variable cadena de suministro:

Según De la Arada (2019), la cadena de suministro debe ser entendida, como el conjunto de operaciones de planificación, abastecimiento, proceso productivo y logística, cuya finalidad es la gestión de los flujos de materiales, información desde los proveedores hasta el consumidor final e integrándose todos los actores que conforman la parte interna como externa de la empresa. Siendo sus dimensiones: operaciones de planificación, abastecimiento, proceso productivo, gestión de flujos de materiales.

Operaciones de planificación: Se definen como el procedimiento constante y fijo, empezando precisamente, del plan programático correspondiente, para asegurar el desarrollo y lograr las metas establecidas (Ramírez et al., 2019).

Abastecimiento: Registrar los bienes, artículos y/o medios consumidos en una empresa, tanto en el proceso productivo, como los utilizados para la comercialización y con fines administrativos (Sangri, 2014).

Proceso productivo: Es la transformación de recursos en bienes y servicios mediante el empleo de una tecnología con el objetivo de crear un producto para ser vendido (CETYS Universidad, 2021).

Gestión de flujo de materiales: Es determinar la secuencia de movimiento de la materia prima e insumos de forma más eficiente, a través de los pasos necesarios del proceso involucrados y la magnitud de esos movimientos (Universidad Nacional Abierta y a Distancia, 2014).

La inteligencia comercial y la cadena de suministro se relacionan e integran sistemas a través de la toma de decisiones, es decir, la analítica descriptiva y predictiva de la información gestionada por las herramientas de inteligencia comercial brindan soporte a decisiones en la cadena de suministro, así como en toda la organización.

Los eslabones de la cadena de suministro conforman un sistema cuyo propósito es el aprovisionamiento y distribución de recurso, bienes intermedios y terminados, de modo que, si un elemento de la cadena de suministro inicia un desperfecto esta repercutirá en todo el sistema, generando retrasos y con ello sobrecostos.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

De acuerdo con Baena (2014), los tipos de investigación se encuentran clasificadas según su propósito como aplicada y pura, según el nivel de alcance exploratoria, descriptiva y explicativa, por sus procedimientos de campo, documental y

experimental, así mismo Dagnino (2014), señala que según la evolución del fenómeno de estudio como longitudinal y transversal.

El tipo de investigación fue pura de alcance explicativa, de dimensión longitudinal por que las mediciones se realizaron en los años comprendidos entre 2018 al 2021.

El estudio aplicó el enfoque cuantitativo, como afirmaron Hernández, Fernández y Baptista (2016), el enfoque cuantitativo emplea la recolección de datos con el propósito de demostrar la hipótesis basándose en estadísticos y mediciones numéricas, con el fin de instaurar guías de conductas basadas en teorías.

El diseño de investigación se desarrolló de carácter no experimental, por ende, las variables sujeto de análisis están exentas de manipulación. Como dice Arias (2021), la investigación no experimental es aquel estudio realizado sin estímulos sobre las variables, en otras palabras, se observa únicamente los fenómenos en su medio natural.

3.2 Variables y operacionalización

En el presente estudio se planteó dos variables, inteligencia comercial como variable independiente y cadena de suministro como variable dependiente. La variable independiente tuvo las siguientes dimensiones: competitividad, almacenamiento de información, globalización de mercado y herramienta de información; sus respectivos indicadores son: número de competidores, precios internacionales, número de entregas, tasa de cumplimiento de pedidos, flujo comercial, número de principales exportadores de café especial, número de consulta de partidas arancelarias y saldo de balanza comercial.

La variable dependiente contó con las siguientes dimensiones: operaciones de planificación, abastecimiento, proceso productivo, gestión de flujo de materiales; sus respectivos indicadores son: plan operativo anual, outsourcing, tiempo abastecimiento, costo de abastecimiento, productividad por temporada de cosecha, costo de producción, unidades de suministro y periodicidad de suministro.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población: Como señalan Arias et al. (2016), la población es la totalidad de componentes del estudio, es un grupo definido o indefinido de sujetos que comparten características semejantes. La población se encuentra integrada por 50 mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021.

Muestra: Para Hernández, Fernández y Baptista (2016), es un subgrupo de la población o universo. La muestra para la investigación está conformada por 40 mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021.

Muestreo: La investigación desarrolló el tipo no probabilístico, para Arias, Villasis y Miranda (2016) el muestreo no probabilístico es aquel que la probabilidad no es posible de determinar, puesto que, el número de integrantes de la población no se puede conocer, es así como, el investigador determina los criterios más ajustados a los objetivos del estudio.

Las mypes sujeto de análisis del presente estudio fueron seleccionadas acorde al muestreo no probabilístico por conveniencia. Según Hernández y Carpio (2019) el muestreo intencional o de conveniencia es aquella en que se cumple con las características de importancia para investigación, además se seleccionan los individuos con los cuales se tiene fácil acceso.

Para la investigación se seleccionaron a 50 mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021.

Unidad de análisis:

Teniendo en cuenta a Darío (2013) argumenta que, la unidad de análisis se encuentra integrada por los componentes que serán analizados. Del mismo modo Monje (2011) enfatiza, ésta puede conformarse por individuos, instituciones, objetos y se encontrará muy acorde a los propósitos y la problemática.

La unidad de análisis o estudio es 50 organizaciones comprendidas por: empresas exportadoras, cooperativas agrarias, asociaciones agrarias que comercializan café especial Satipo – Junín 2018 al 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnicas para la recolección de datos

El estudio empleó la encuesta como técnica de recolección de datos, al respecto López-Roldan y Fachelli (2015) describen, como una técnica de adquisición de datos en base a las interrogaciones de los sujetos en donde el objetivo es la de conseguir de una forma ordenada los conceptos que provienen de una problemática de investigación construida anticipadamente. Por su parte, Grande y Abascal (2011) fundamentan, la encuesta es una técnica de recopilación de datos que se basa en el planteamiento de unas preguntas hacia personas encargadas a responder en función de un cuestionario.

Instrumento

En la investigación se empleó el cuestionario como el instrumento de recojo de información, de clase estructurada, además en ella se asegura la confidencialidad de los individuos encuestados. A juicio de Arias (2020) considera, el cuestionario como un instrumento de recopilación de información típicamente empleado en la investigación científica. Se fundamenta en un conjunto de preguntas expresadas y ordenadas en una tabla y una gama de respuestas posibles, que el encuestado debe atender.

Desde la posición de Mejía (2005) sostiene, los cuestionarios poseen dos clases: estructurados o de forma cerrada, y no estructurados o de forma abierta. Los primeros hacen referencia a número finito de alternativas por responder. En los cuestionarios no estructurados la existencia de respuestas sugeridas es nula.

En opinión de Arias (2021) describe, los cuestionarios se clasifican según su respuesta como: cuestionario dicotómico, particularmente los cuestionarios de esa característica presentan solo dos posibles respuesta, si/no, de manera que los sujetos de análisis solo pueden contestar de cualquiera de esas dos formas. No obstante, existe el cuestionario politómico, es generalmente utilizada en estudios con la escala de Likert, de manera que, pueden tener más de tres alternativas.

El cuestionario es el instrumento de recojo de información, de clase no estructurada, y de tipos de respuestas politómicas, además en ella se asegura la confidencialidad de los individuos encuestado.

Validez:

Fue realizada a través de Juicio de expertos, integrados por dos especialistas en el tema de investigación y un metodólogo, que evaluaron el instrumento y aceptaron su validez. Empleando las palabras de Santos (2017), la validez de un cuestionario es la cualidad para medir los rasgos o particularidades que se desea medir. Mediante la validación se pretende establecer si efectivamente el cuestionario mide aquello para lo que fue creado.

Confiabilidad:

Se realizó una prueba piloto dirigida a 15 empresarios, de lo cual se consiguió el Alpha de Cronbach = 0,876, calificado como aceptable. El proceso de datos fue a través del software IBM SPSS Statistics v.27. Según Soler (2012), tratándose de respuestas politómicas, así como las escalas Likert, la confiabilidad de los ítems es evaluada por el coeficiente Alpha de Cronbach, se aceptan valores entre 0 y 1, para los valores más cercanos a 0 equivale a baja confiabilidad y en los más próximos a 1 representa alta confiabilidad.

3.5 Procedimiento

Se procedió a la recolección de datos mediante la técnica encuesta e instrumento cuestionario, se formularon 30 preguntas de respuesta sobre la escala de Likert, teniendo como posibles respuestas: 5) siempre; 4) casi siempre; 3) a veces; 2) casi nunca; 1) nunca. Al respecto García, Aguilera y Castillo (2011) fundamentan, la escala de Likert se conforma por preguntas y se responden de 3 formas: descriptivas (siempre – casi siempre – a veces – casi nunca – nunca), numéricas (5, 4, 3, 2, 1) y gráficas.

3.6 Método de análisis de datos

Se realizó el análisis de datos a través del método estadístico inferencial, empleando las palabras de Peña (2017) y Hernández (2012), se opta por la estadística inferencial cuando el número de integrantes de la población es infinita o difícil de determinar, es así que se toma una muestra representativa y con ella generalidades que permitan adquirir resultados, otro rasgo de la estadística inferencial es que se ve implicada en

el tratamiento de pruebas de vinculación estadística, R Pearson, Ji cuadrado, análisis de varianza y Prueba T.

La información recopilada en la investigación son evaluados mediante el software IBM SPSS Statistics v.27, en efecto se emplea el nivel de correlación de las variables y la confiabilidad de los cuestionarios. Al mismo tiempo, las hojas de cálculos del software Microsoft Excel aportan el formato para el inventario de datos recogidos en las encuestas.

3.7. Aspectos éticos

El estudio se desarrolló siguiendo los lineamientos emitidos según el Código de Ética en Investigación, como parte de las directivas del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad César Vallejo. La información consultada de los autores está debidamente acreditada según las Normas Apa séptima edición de la American Psychological Association.

El plagio y auto plagio son conductas inapropiadas y condenadas por la comunidad académica, además tiene implicancias legales en la propiedad intelectual, al respecto La American Psychological Association (2019), comenta que el plagio es utilizar aportes de autores asumiéndolas como propias, por otro lado, el auto plagio es la descripción de un trabajo autónomo anticipadamente publicado como único y original.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

La información recopilada se procesó mediante el uso del software SPSS versión 27. Inicialmente, se consiguieron los resultados de las características de los encuestados, enmarcados en los siguientes criterios: sexo, edad y grado de instrucción (Tablas 1, 2 y 3).

Luego de ello, se presentan los resultados descriptivos de las variables y sus dimensiones, expresados en las tablas (4, 5, 6, 7 y 18).

Tabla 1*Sexo del encuestado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	40	100,0	100,0	100,0
	Femenino	0	0,0	0,0	0,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: La tabla 1 revela que los integrantes de la muestra de los encuestados fueron conformados por el sexo masculino con el 100%, evidenciando la predominancia absoluta sobre el género femenino.

Tabla 2*Edad del encuestado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Adulthood temprana	0	0,0	0,0	0,0
	Adulthood mediana	30	75,0	75,0	75,0
	Adulthood tardía	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: La tabla 2 señala que en los grupos etareos, el predominio de la muestra de encuestados es la adultez mediana con el 75%, equivalente a 30 encuestados, siguiendo la adultez tardía con el 25% y con una cifra cero la adultez temprana.

Tabla 3*Instrucción del encuestado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Primaria completa	0	00,0	00,0	00,0
Secundaria completa	30	75,0	75,0	75,0
Superior completa	10	25,0	25,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Nota: La tabla 3 indica que, en el contexto del grado de instrucción, el grupo en su mayoría fue el de secundaria completa, con el 75%, equivalente a 30 encuestados, seguido por superior completa, con el 25%, expresado por 10 encuestados. La muestra de empresarios está constituido por individuos de bajo grado de instrucción, lo cual podría ser un indicador de informalidad en el sector evaluado.

Tabla 4*Inteligencia comercial*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Deficiente	1	2,5	2,5	2,5
Regular	17	42,5	42,5	45,0
Bueno	22	55,0	55,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Nota: La tabla 4 detalla que, los encuestados indicaron que la percepción de la variable inteligencia comercial, como podrá corroborarse, el 55% manifestaron que posee la condición de buena, seguido del 42,5% que la considera regular, mientras que tan solo un encuestado, equivalente al 2,5% la considera deficiente.

Tabla 5*Competitividad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	12	30,0	30,0	30,0
	Regular	19	47,5	47,5	77,5
	Bueno	9	22,5	22,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Nota: El contenido de la tabla 5 evidencia que el 47,5% de los encuestados afirmaron que la competitividad de las mypes exportadoras de café especial se encuentra en la condición regular, el 30 % la considera deficiente, mientras que el 22,5 % indica la condición de buena. La competitividad debe ser evaluada y reformulada a fin de un mejor desarrollo sostenible de las empresas.

Tabla 6*Almacenamiento de información*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	10	25,0	25,0	25,0
	Bueno	30	75,0	75,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Nota: Las cifras demostraron que para el 75% de los encuestados respondieron que el almacenamiento de información de las mypes estudiadas tiene la condición de buena, y para el 25,5% la considera regular. Si bien es cierto estas cifras son

alentadoras, se debe de mejorar porque en la actualidad la información es amplia y basta, de manera que, el correcto almacenamiento de información asegura una data fuente y soporte para la toma de decisiones.

Tabla 7

Globalización de mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	33	82,5	82,5	82,5
	Bueno	7	17,5	17,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Nota: En referencia a la tabla, el 82,5% confirmaron que la globalización de mercado es percibido como regular, lo que equivale a 33 encuestados, además el 17,5% lo considera bueno. Podría evidenciar falta de información sobre la coyuntura mundial de los mercados y solo consideren algunos indicadores clave para sus operaciones, tales como el precio del dólar o los combustibles.

Tabla 8

Herramienta de información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	3	7,5	7,5	7,5
	Regular	2	5,0	5,0	12,5
	Bueno	35	87,5	87,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Nota: El 87,5% de los encuestados señalaron que la herramienta de información se encuentra en condición de bueno, respondieron para ello 35 encuestados, acto seguido el 7,5% la consideraron deficiente, mientras que el 5% revelaron que es regular.

Tabla 9

Cadena de suministro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	2,5	2,5	2,5
	Bueno	39	97,5	97,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Nota: la tabla refleja que, el 97,5% de los encuestados percibe la cadena de suministro como bueno, y solo el 2,5% la declaran como deficiente. El empresario cafetalero conoce de la logística necesaria para mover sus suministros, para el abastecimiento y acopio de pergamino de café, sus procesos incluyen predominantemente la distribución y movimiento de unidades móviles como camiones, camionetas, tráilers, de manera que conocer la cadena de suministro es elemental para las mypes exportadoras de café especial.

Tabla 10

Operaciones de planificación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	2,5	2,5	2,5
	Bueno	39	97,5	97,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Nota: La tabla 10 indica que, el 97,5% aseveraron que operaciones de planificación es deducido como bueno, lo que corresponde a 39 encuestados, seguido por 2,5% que consideran como deficiente. De acuerdo a ello, las cifras demuestran que la mayoría de los empresarios cuentan con procesos planificados de actividades que les permite el cumplimiento de estándares propios de la producción y comerciales para el café especial.

Tabla 11

Abastecimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	2,5	2,5	2,5
	Bueno	39	97,5	97,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Nota: Se puede visualizar en la tabla 11, la percepción de los encuestados en base al abastecimiento es de 97,5%, lo cual evidencia la condición de buena, seguido por 2,5% que considera deficiente, equivalente a un encuestado. Se puede apreciar que los empresarios de las mypes cafetaleras, coinciden en la importancia que es establecer un óptimo abastecimiento.

Tabla 12

Proceso productivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	10	25,0	25,0	25,0
	Bueno	30	75,0	75,0	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Nota: La tabla 12 señala que, el 75% de los encuestados percibe el proceso productivo como bueno, y solo el 2,5% como regular. La mayoría de los empresarios señalan que es importante contar con procedimientos necesarios, a través de las tendencias en base a la cosecha de café, para así obtener un producto de calidad que cumpla las exigencias propias del mercado de café especial.

Tabla 13

Gestión de flujo de materiales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	2,5	2,5	2,5
	Bueno	39	97,5	97,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Nota: Se puede apreciar en la tabla 13 que, el 97% correspondiente a 39 encuestados contestaron que la gestión de flujo de materiales de las mypes evaluadas tiene la condición regular, mientras que el 2,5% considera que es deficiente. Los empresarios no cuentan con un óptimo control de flujo de suministros, con el propósito de proveer materias primas necesarias para la producción de café en el momento oportuno para el desarrollo del cultivo.

4.2 Resultados inferenciales

Objetivo general: Determinar la relación de inteligencia comercial y cadena de suministro en mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021.

H₁: Sí existe una relación entre inteligencia comercial y cadena de suministro en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021.

H₀: No existe una relación entre inteligencia comercial y cadena de suministro en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021.

Tabla 14.*Tabla de inteligencia comercial y cadena de suministro*

Correlaciones

		Cadena de suministro
Inteligencia comercial	Rho de Spearman : coeficiente de correlación	,167
	Sig. (bilateral)	,302
	N	40

Nota: Luego de la aplicación de la prueba Rho de Spearman, la tabla 14 detalla el valor p: 0.302, siendo superior al 0.05, en ese sentido se acepta la H_0 : No existe una relación entre inteligencia comercial y cadena de suministro en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021.

Objetivo específico 1: Identificar la relación de competitividad y operaciones de planificación en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021.

H₁: La competitividad y las operaciones de planificación poseen un vínculo en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021.

H₀: La competitividad y las operaciones de planificación no poseen un vínculo en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021.

Tabla 15.*Tabla de competitividad y operaciones de planificación*

Correlaciones

		Operaciones de planificación
Competitividad	Rho de Spearman : coeficiente de correlación	-,023
	Sig. (bilateral)	,890
	N	40

Nota: La tabla muestra el valor p: 0.890, debido a ello se acepta H0: La competitividad y las operaciones de planificación no poseen un vínculo en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021. Se puede apreciar que no existe relación entre las variables y es así que el grado de correlación es irrelevante interpretar.

Objetivo específico 2: Explicar cómo se relaciona el almacenamiento de información y el abastecimiento en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021.

H₁: El almacenamiento de información se asocia con el abastecimiento en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021.

H₀: El almacenamiento de información no se asocia con el abastecimiento en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021.

Tabla 16.

Tabla de almacenamiento de información y abastecimiento

		Abastecimiento
Almacenamiento de información	Rho de Spearman : coeficiente de correlación	,277
	Sig. (bilateral)	,083
	N	40

Nota: La tabla refleja el valor p: 0.083, siendo mayor al 0.05, así pues, se acepta la H0: El almacenamiento de información no se asocia con el abastecimiento en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021.

Objetivo específico 3: Descubrir la relación de globalización de mercado y proceso productivo en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021.

H₁: La globalización de mercado se conecta con el proceso productivo en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021.

H₀: La globalización de mercado no se conecta con el proceso productivo en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021.

Tabla 17.

Tabla de globalización de mercado y proceso productivo

Correlaciones

		Proceso productivo
	Rho de Spearman : coeficiente de correlación	-,038
Globalización de mercado	Sig. (bilateral)	,816
	N	40

Nota: Luego de la prueba de significancia bilateral, la cual arrojo el valor p: 0.816, mayor al 0.05 admitido, se acepta la H₀: La globalización de mercado no se conecta con el proceso productivo en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021, rechazando la H₁.

Objetivo específico 4: Detallar la manera en que se relaciona de herramienta de información en la gestión de flujo de materiales en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021.

H₁: La herramienta de información y la gestión de flujo de materiales tienen relación en las mypes exportadoras de café especial Satipo - Junín 2018 al 2021.

H₀: La herramienta de información y la gestión de flujo de materiales no tienen relación en las mypes exportadoras de café especial Satipo - Junín 2018 al 2021.

Tabla 18.

Tabla de herramienta de información y gestión de flujo de materiales

Correlaciones

		Flujo de materiales
	Rho de Spearman : coeficiente de correlación	,447
Herramienta de información	Sig. (bilateral)	,004
	N	40

Nota: La tabla 18 indica mediante la prueba de correlación Rho de Spearman, se obtuvo el valor “r”= 0,447 y grado de significancia bilateral: 0.004, siendo menor al 0.05 admisible, por lo tanto, se acepta la H1: La herramienta de información y la gestión de flujo de materiales tienen relación en las mypes exportadoras de café especial Satipo - Junín 2018 al 2021.

V. DISCUSIÓN

Los resultados reflejan que los encuestados indicaron con respecto a la percepción de la variable inteligencia comercial, el 55% manifestaron que posee la condición de buena, seguido del 42,5% que la considera regular, mientras que tan solo un encuestado, equivalente al 2,5% la considera deficiente. Por otro lado, el 97,5% de los encuestados percibe la cadena de suministro como bueno, y solo el 2,5% la declaran como deficiente. El empresario cafetalero conoce de la logística necesaria para mover sus suministros, para el abastecimiento y acopio de pergamino de café, sus procesos incluyen predominantemente la distribución y movimiento de unidades móviles como camiones, camionetas, tráilers, de manera que conocer la cadena de suministro es elemental para las mypes exportadoras de café especial.

Se evaluó la correlación de las variables siendo el valor “p” obtenido de la significancia bilateral se expresa en $p = 0.302$ en tal sentido se rechaza la H1 aceptando la Ho. Lo cual difiere a lo señalado por Hurtado (2020), quien demostró la existencia de una correlación débil de 0.191 y valor de significancia 0.008 entre logística integral e inteligencia comercial. Al lado de ello, Langlois y Chaubel (2017) concluyen, a medida que las empresas crecen, requieren de cadenas de suministros de mayor complejidad. De igual modo, se necesita la implementación de inteligencia comercial, lo cual explica la correlación de las variables.

Con respecto al primer objetivo, el 47,5% de los encuestados afirmaron que la competitividad de las mypes exportadoras de café especial se encuentra en la condición regular, el 30 % la considera deficiente, mientras que el 22,5 % indica la condición de buena. Por consiguiente, la competitividad debe ser evaluada y reformulada a fin de un mejor desarrollo sostenible de las empresas. Así mismo, el 97,5% aseveraron que operaciones de planificación es deducido como bueno, lo que corresponde a 39 encuestados, seguido por 2,5% que consideran como deficiente. De acuerdo a ello, las cifras demuestran que la mayoría de los empresarios cuentan con procesos planificados de actividades que les permite el cumplimiento de estándares propios de la producción y comerciales para el café especial. De igual manera, la estadística inferencial y la prueba de significancia bilateral rechaza la

hipótesis alternativa específica 1 de la presente investigación, debido a que se evidencia el valor $p = 0.890$, de modo que, se acepta la hipótesis nula. No obstante Quispe (2015), señaló que existe una correlación con el valor “r”: 0.588 lo que deduce una correlación positiva moderada entre planificación estratégica y competitividad empresarial. Desde el punto de vista de Jiménez (2020), el propósito general de las estrategias de operaciones es conocer una ventaja competitiva.

Respecto al segundo objetivo específico, las cifras demostraron que para el 75% de los encuestados respondieron que el almacenamiento de información de las mypes estudiadas tiene la condición de buena, y para el 25,5% la considera regular. Si bien es cierto estas cifras son alentadoras, se debe de mejorar porque en la actualidad la información es amplia y basta, de manera que, el correcto almacenamiento de información asegura una data fuente y soporte para la toma de decisiones. En cuanto a la percepción de los encuestados en base al abastecimiento, el 97,5% la estima como buena, seguido por 2,5% que considera deficiente, equivalente a un encuestado. Se puede apreciar que los empresarios de las mypes cafetaleras, coinciden en la importancia que es establecer un óptimo abastecimiento. Luego de ello, se analizó la correlación de almacenamiento de información y abastecimiento en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021, de acuerdo a los resultados de valor de significancia $p = 0.83$, siendo superior al estándar, de manera que, se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula. A diferencia, Camacho (2018) sostiene, que la tecnología de información se correlaciona directamente con la rotación de inventarios.

De acuerdo al tercer objetivo específico, el 82,5% de los encuestados confirmaron que la globalización de mercado es percibida como regular, lo que equivale a 33 encuestados, además el 17,5% lo considera bueno. Podría evidenciar falta de información sobre la coyuntura mundial de los mercados y solo consideren algunos indicadores clave para sus operaciones, tales como el precio del dólar o los combustibles. Del mismo modo, el 75% de los encuestados percibe el proceso productivo como bueno, y solo el 2,5% como regular. La mayoría de los empresarios señalan que es importante contar con procedimientos necesarios, a través de las tendencias en base a la cosecha de café, para así obtener un producto de calidad que cumpla las exigencias propias del mercado de café especial. Con respecto a la

contrastación de hipótesis, los resultados confirmaron que no existe relación entre globalización de mercado y proceso productivo, ya que se obtuvo un valor $p=0.816$. A diferencia de Li (2019), quien demostró que la globalización trajo consigo una serie de problemas a la producción mundial, la industria se instaló en países con mano de obra barata, perjudicando el proceso productivo de países donde los recursos humanos es más costoso, de manera se evidencia una correlación negativa.

Finalmente, en cuanto al objetivo específico 4, el 87,5% de los encuestados señalaron que la herramienta de información se encuentra en condición de bueno, respondieron para ello 35 encuestados, acto seguido el 7,5% la consideraron deficiente, mientras que el 5% revelaron que es regular. Además, el 97% correspondiente a 39 encuestados contestaron que la gestión de flujo de materiales de las mypes evaluadas tiene la condición regular, mientras que el 2,5% considera que es deficiente. Los empresarios no cuentan con un óptimo control de flujo de suministros, de manera que, deberían proveer materias primas necesarias para la producción de café en el momento oportuno para el desarrollo del cultivo. En esa misma línea, se probó que existe relación entre herramienta de información y gestión de flujo de materiales, dado que, el valor $p= 0.004$, además, se obtuvo el valor $r= 0,447$. Por lo tanto, se afirma la H1. De forma similar, Alba, Bohórquez y Pérez (2018), demostraron que existe relación en flujo de información y flujo de materiales confirmando que las variables son interdependientes.

VI. CONCLUSIONES

1. En esta tesis se determinó que no existe correlación entre inteligencia comercial y cadena de suministro en mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021, debido que se observó significancia bilateral, $p = 0.302$, mayor al 0.05 admitido, en tal sentido se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa. Los empresarios cafetaleros no tienen conocimiento de que emplean la herramienta inteligencia comercial en sus organizaciones.
2. Tomando en consideración el objetivo específico 1, se concluye que no existe correlación entre competitividad y operaciones de planificación, con un valor $p = 0.890$, mayor al 0.05, de modo que se acepta la hipótesis nula y rechaza la hipótesis alternativa.
3. Respecto al objetivo específico 2, se concluye que no existe correlación entre almacenamiento de información y abastecimiento, toda vez que, el valor $p = 0.083$, siendo mayor al 0.05, en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.
4. Considerando el objetivo específico 3, se concluye que no existe correlación entre globalización de mercado y proceso productivo, a tal efecto, se observa significancia bilateral igual a 0.816, superior al 0.05, de manera que, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.
5. Por último, en referencia al objetivo específico 4, se concluye que existe correlación entre herramienta de información y flujo de materiales, siendo el valor $r = 0.447$, lo cual corresponde a una correlación en sentido directo o positivo, así mismo, se observa significancia bilateral igual a 0.004, menor al 0.05, en tal sentido, se acepta la hipótesis alternativa.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Los empresarios del sector cafetalero deben implementar herramientas de información que permitan la gestión de la cadena de abastecimiento, los TIC y la cadena de suministro deben de cruzar información e integrarse con la finalidad de subir los índices de competitividad.

Segunda: Los caficultores nacionales anualmente son premiados en ferias y concursos internacionales, de manera que la competitividad del sector evidencia altos estándares de calidad, sin embargo, la producción nacional de café especial es marginal en comparación con países de la región. Se recomienda realizar oportunamente planes operativos que permitan mayores volúmenes de producción de café especial.

Tercera: Se sugiere que la información sea almacenada de tal forma que permita gestionarla y facilitar la toma de decisiones en base al abastecimiento, con el propósito de asegurar la óptima producción y exportación de café especial.

Cuarta: Se propone que los caficultores se capaciten en temas relacionados al mercado y finanzas internacionales, de manera que interpreten la coyuntura para generar estrategias que permitan minimizar el impacto del macro entorno.

Quinta: Se debe de invertir en la implementación de herramientas como el Power bussines y/o SAP, softwares estandarizados en el mercado, estas herramientas poseen plataformas especializadas para la logística, apropiados para realizar seguimiento a los materiales y existencias.

REFERENCIAS

- Alba, M., Bohórquez, A. y Pérez, J. (2018). Valoración del flujo de información y conocimiento: una experiencia en la cadena de suministro Cocheros S.A.A.. Palermo Business Review. 18, 65 – 82.
https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr18/PBR_18_03.pdf
- Alcocer, P. y Knudsen, J. (2019). Desempeño integral de los procesos logísticos en una cadena de suministro. Ingeniería Industrial. 40(1), 78- 87.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rji/v40n1/1815-5936-rji-40-01-78.pdf>
- Aldossari, S. y Mokhtar, U. (2020). A model to adopt Enterprise resource planning (ERP) and business intelligence (BI) among saudí smes. International Journal of innovation: IJI Journal, 8(2), 305-347.
<https://doi.org/10.5585/iji.v8i2.17395>
- Aguilera, C. (2000). Un enfoque gerencial de la teoría de las restricciones. Estudios gerenciales. 77. 53 – 69. <https://www.redalyc.org/pdf/212/21207704.pdf>
- American Psychological Association (2019). Guía normas APA. (7ma. ed.) American Psychological Association. <https://normas-apa.org/wpcontent/uploads/Guia-Normas-APA-7ma-edicion.pdf>
- Arias, J. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. (1ra.ed.) Enfoques consulting.
<https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. (1ra.ed.) Enfoques consulting.
https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260_49

Arias, J., Villasis, M. y Miranda, M. (2016). El protocolo de la investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*. 63(2), 201-206.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>

Ahumada, E. y Perusquia, J. (2016). Inteligencia de negocios: estrategia para el desarrollo de competitividad en empresas de base tecnológica. *Contaduría y Administración*, 61(1), 127-158

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39543184008>

Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. (1er.ed.) Grupo editorial Patria.

<https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074384093.pdf>

Batallanos, F. (2016). Aplicación de la teoría de restricciones para el diagnóstico y mejora del proceso de producción de una empresa que se dedica a la fabricación de artículos de madera [Tesis para optar título profesional de ingeniero industrial, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].

Repositorio de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621081/BATALLANOS_TESIS_PDF.pdf?sequence=4

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3ra.ed.) Pearson educación.

<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/EI-proyectedeinvestigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

Bustamante, M., Bustamante, C. y Morales, P. (2017). Inteligencia de negocios y su incidencia en las organizaciones. *Innova research Journal*. 2(8). 159-173.

DOI: <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n8.1.2017.360>

Capurro, E. (2020). Impacto económico de la logística en el Ecuador y su afectación en la pandemia. *Revista científica dominio de las ciencias*, 6(4), 16101625.

<https://doi.org/10.23857/pocaip>

Camacho, Z. (2018). Tecnología de la información en la mejora del proceso logístico en las microempresas de Lima. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en internacional business, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/584114b6-f37d441f-af92-3403dc57fae6/content>

Cardona, C. (2017). Teoría general de sistemas. (1era. ed.) Fondo editorial Areandino. <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1287/Teor%C3%ADa%20General%20de%20sistemas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Carrillo, B. y Fasabi, J. (2021). Implementación de bussiness intelligence para incrementar la efectividad en la cadena de suministro de una empresa del rubro logístico [Tesis para optar el título de ingeniero industrial, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio universidad Ricardo Palma. https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4869/T030_70313954_T%20FASABI%20RUIZ%20JORGE%20LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cetys Educación Continua (14 de enero de 2021). ¿Qué es un proceso de producción empresarial? Cetys universidad. <https://www.cetys.mx/educon/que-es-unproceso-de-produccionempresarial/>

Chapman, S. (2006). Planificación y control de la producción. (1ra. ed.) Pearson education. http://students.aiu.edu/submissions/profiles/resources/onlineBook/Q8T3W8_control%20de%20produccion%20libro.pdf

Coca, M. (2006). El concepto de marketing: Pasado y presente. Perspectivas. 9(18). 41-72. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942516002.pdf>

Consejo nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica (s.f.). Reglamento de la clasificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica – Reglamento renacyt. concytec
https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

Córdova, M., Valarezo, B. y Serrano, B. (2021). La inteligencia de negocios como herramienta clave en el desempeño empresarial. 593 Digital publisher. 6(6). 306 – 325.
https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/download/727/840/6643

Dagnino, J. (2014). Tipos de estudios. Revista chilena anestesia. (43) 104- 108
<https://revistachilenadeanestesia.cl/PII/revchilanestv43n02.05.pdf>

De la Arada, M. (2019). Optimización de la cadena logística. (2da.ed.) Ediciones Paraninfo.
https://books.google.com.pe/books?id=VEC4DwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

De la Cruz, M. (2019). Sistema de comercialización de Café (Coffea Arabica L) en la región amazonas 2018. Revista científica UNTRM ciencias Sociales y humanidades, 2(1),61-64. <http://dx.doi.org/10.25127/rcsh.20192.460>

Delgado, F. (2017). Aplicación de teoría de restricciones en una empresa de embutidos. [Tesis para optar el título profesional de ingeniero en químico, Central del Ecuador]. Repositorio Universidad central del Ecuador.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13199/1/TUCE-001700692017.pdf>

Domínguez, V. y López, M. (2016). Teoría general de sistemas, un enfoque práctico. Economía y administración. 10(3), 125 – 132. <https://vocero.uach.mx/index.php/tecnociencia/article/view/174/137>

Esan (9 de agosto de 2021). La pandemia cambió para siempre el análisis de datos y de la inteligencia empresarial en las organizaciones. Conexión Esan. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-pandemia-cambioparasiempreel-analisis-de-datos-y-la-inteligencia-empresarial-enlasorganizaci>

Esan (14 de octubre de 2015). Gestión de restricciones: cinco pasos para la mejora continua de toc. Conexión Esan. <https://www.esan.edu.pe/conexionesan/gestion-restricciones-cincopasospara-mejora-continua-toc>

Escobar, P. y Bilbao, J. (2020). Investigación y educación superior. (2da.ed.) lulu.com. <https://books.google.com.pe/books?id=W67WDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Euroinnova International Online Education (s.f.). Que son las herramientas informáticas. EIOE. Consultado el 20 de mayo de 2022. <https://www.euroinnova.pe/blog/que-son-las-herramientas-informaticas>

Fowks, J. (2021, febrero 15). La economía en Perú cayó un 11% en 2020, el mayor retroceso en 30 años. El País. <https://elpais.com/economia/2021-02-16/laeconomia-en-peru-cayo-un11-en-2020-el-mayor-retroceso-en30anos.html>

García, J., Aguilera, J. y Castillo, A. (2011). Guía de técnica para la construcción de escalas de actitud. Odiseo, 8(16) <https://www.odiseo.com.mx/2011/8-16/garcia-aguilera-castillo-guiaconstruccion-escalas-actitud.html>

García, R. (2021). Nuevas tendencias para la optimización de los procesos de Inteligencia de Negocios. Revista de investigación universitaria, 11(1), 524539.<https://doi.org/10.53470/riu.v11i1.15>

Grande, E. y Abascal, E. (2011). Fundamentos y técnicas de investigación comercial. (11va.ed.) Esic editorial.
<https://books.google.com.pe/books?id=AT8aVCwCRpgC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Gutiérrez, G. (2013). Teoría general de sistemas. Ediciones USTA.
<https://www.studocu.com.pe/document/universidadtecnologicadelperu/teoria-general-de-sistemas/teoria-general-desistemas/9786148>

Hernández, C. y Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. Revista Alerta. 2(1), 76-79.
<https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>

Hernández, Z. (2012). Métodos de análisis de datos: apuntes. Universidad de la Rioja.
https://www.unirioja.es/cu/zehernan/docencia/MAD_710/Lib489791.pdf

Hernández-Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. (6ta.ed.) M Graw Hill Education.
<https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20BaptistaMetodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. (5ta.ed.) M Graw Hill Education.
<https://www.icmujeres.gob.mx/wpcontent/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Iv.pdf>

Hurtado, J., Gamboa, J., Mancheno, J. y Ortiz, A. (2020). Impacto de la logística integral en la B.I. de micro-empresas comerciales de la zona 3 del Ecuador. *Dominio de las Ciencias*. 6(2), 503-518.
<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1230>

Icarte, G. (2016). Aplicaciones de inteligencia artificial en procesos de cadenas de suministros: una revisión sistemática. *INGENIARE Revista chilena de ingeniería*. 24(4). 663-679. <https://DOI:10.4067/S0718-33052016000400011> 54 Instituto nacional de estadística e informática (2020, 25 de junio). En abril de 2020 la actividad comercial disminuyó 65,41% [Nota de Prensa].
https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/np_87_2020.pdf

Jiménez, F. (2020). Administración de Operaciones: Análisis de las estrategias de operaciones en las empresas como elemento clave para la competitividad. *Polo conocimiento*.5 (10). 551-559. DOI: 10.23857/pc.v5i10.1832

Kiers, J., Seinhorst, J., Zwanenburg, M. y Stek, K.(2022). Which strategies and corresponding competences are needed to improve supply chain resilience: A COVID-19 Based review, *Logistics*, 6(1), 1-17.
<https://doi.org/10.3390/logistics6010012>

Kotler, P., y Keller, K. (2012). Dirección de marketing. (14.^a ed.) Pearson educación.
<http://www.leo.edu.pe/wpcontent/uploads/2019/12/direccion-demarketingphilip-kotler-1.pdf>

Langlois, A. y Chauvel, B. (2017). The impact of supply chain management on business intelligence. *Journal of Intelligence Studies in Business*. 7(2). 51-61.
<https://doi.org/10.37380/jisib.v7i2>

Lao, Y., Pérez, M., Delgado, F. y González, J. (2016). Identificación de restricciones

físicas en el sistema logístico de empresas comercializadoras en Holguín, Cuba. Revista científica visión de futuro. 21(1), 116 – 136.

<https://www.redalyc.org/journal/3579/357951171004/html/>

Lao, Y., Pérez, M. y Guillarte, E. (2017). Principios de la calidad y restricciones en el sector no estatal cubano. Ciencias Holguín. 23(3). 1 – 15.
<https://www.redalyc.org/pdf/1815/181552082007.pdf>

Lanzetta, D. y Malegaríe, J. (2013). Cuaderno de catedra n° 4 “iniciándonos en el mundo de la investigación” breve resumen sobre etapas del proceso de investigación. En COHEN (Comp.) metodología de la investigación (1-26). Universidad de Buenos Aires.
<http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wpcontent/uploads/sites/117/2017/08/Cuaderno-N4-Etapas-deinvestigacion.pdf>

Li, X. (2019). Global market and income gaps between industries: evidence from finance industry and manufacturing industry. Li The Journal of Chinese Sociology, 6(10), 1-25. <https://doi.org/10.1186/s40711-019-0103-3>

López, G., Correa, M. y Estrada, M. (2021). Caracterización de la cadena de suministro de los cafés especiales de Belén de Umbría, Risaralda, Colombia. Scientia et Technica, 26(1), 449-460.
<https://doi.org/10.22517/23447214.23911>

López-Roldán, P. y Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. (1ra.ed.) Universidad autónoma de Barcelona.
<http://tecnicasavanzadas.sociales.uba.ar/wpcontent/uploads/sites/156/2020/08/A04.02-Roldan-y-Fachelli.-Cap-3.6-Analisis-de-TablasdeContingencia-1.pdf>

Lorenzon, E. (2020). Sistemas y organizaciones. (1ra. Ed.) Editorial de la UNLP.

<https://1library.co/document/qop34kiz-sistemas-organizacionesteoriageneral-sistemas-aplicada-organizacionesfuncionamiento.html>

Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. (5ta.ed.) M Graw Hill Education. <https://www.icmujeres.gob.mx/wpcontent/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Ivnv.pdf>

Manrique, M., Teves, J., Taco, A. y Flores, J. (2019). Gestión de cadena de suministro: una mirada desde la perspectiva teórica. Revista venezolana de gerencia. 24(88), 1136-1146. <https://doi.org/10.37960/revista.v24i88.30168>

Martínez, A. (2021). Impacto de la Covid-19 en la producción, empleo y digitalización de empresas en Guanajuato: una primera aproximación. Nova scientia, 13, 1-22. <https://doi.org/10.21640/ns.v13ie.2795>

Mejía, E. (2005). Técnicas e instrumentos de investigación. (1ra.ed.) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <http://online.aliat.edu.mx/adistancia/InvCuantitativa/LecturasU6/tecnicas.pdf>

Mogollón, O. (2015). Teoría de sistemas lectura de estudio I. Módulo 2 fundamentos de sistemas de información: Especialización en gestión de sistemas de información general (1-17). Universidad de Cundinamarca. http://udecvirtual.unicundi.edu.co/udecvirtual/documentacion/esp_GSI/G/fundamentos_de_sistemas_de_informacion/fundamentos_lectura_1.pdf

Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa guía

didáctica. (1ra.ed.) Universidad Surcolombiana.

<https://www.studocu.com/pe/document/universidad-privadadelnorte/metodologia-de-la-investigacion/2011-monje-micuantitativaycualitativapdf-p-1/29151399>

Monteiro, P., Caires, C., Lobo, C. y Sarkis, J. (2018). Cocriação de valor na cadeia do café especial: o movimento da terceira onda do café. *Revista de administração de empresas*. 58(3). 254-266.
<https://doi.org/10.1590/S0034-759020180306>

Monterroso, E. (2016). Competitividad y estrategia: Conceptos, fundamentos y relaciones. *Revista electrónica del departamento de ciencias sociales*. 3(3). 4-26.

<http://www.redsocialesunlu.net/wpcontent/uploads/2016/05/RSOC014-002-Competitividad-y-estrategiaMONTERROSO.pdf>

Muñoz, H., Osorio, R. y Zúñiga, L. (2016). Inteligencia de los negocios. Clave del éxito en la era de la información. *Revista Clío América*. 10(20). 194- 211.

<http://dx.doi.org/10.21676/23897848.1877>

Muriel, J. (2003). El proceso de internacionalización del sistema bancario Español: Incidencia de las nuevas tecnologías de la información [Tesis doctoral, Universidad de Cádiz]. Repositorio institucional universidad de Cádiz.
<https://rodin.uca.es/bitstream/handle/10498/14725/31482533.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. (4ta.ed.) Ediciones de la u. <https://fdiazca.files.wordpress.com/2020/06/046.-mastertesis-metodologicc81a-de-la-investigaciocc81ncuantitativacualitativa-y-redacciocc81n-de-la-tesis-4edhumbertoncc83aupaspaitacc81n-2014.pdf>

Observatorio peruano de drogas. (2021, 3 de octubre). Producción estimada de hoja de coca en el Perú, 2020. [Comunicado de prensa]. Recuperado de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2306843/Reporte%20Anual%20de%20Hoja%20de%20Coca.pdf.pdf>

Ossa, C. (2017). Teoría general de sistemas conceptos y aplicaciones. (1era. ed.) Editorial UTP.
<https://repositorio.utp.edu.co/items/d09c56ed48ea42048398-4e65bfce4d52>

Organización internacional del trabajo (2021) Nota técnica panorama laboral en tiempos de la covid-19. Impacto de la covid-19 en cadenas mundiales de suministro en América latina: Argentina, Brasil, Chile, Paraguay y Uruguay https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---rolima/documents/publication/wcms_771742.pdf

Organización de las naciones unidas. (2020, 8 de setiembre). El reto de incrementar la resiliencia en el sector agrícola. [Comunicado de prensa]. Recuperado de <https://venezuela.un.org/es/97645-el-reto-deincrementar-la-resilienciaen-el-sector-agricola>

Peña, S. (2017). Análisis de datos. (1ra.ed.) Fondo editorial Areandino.
<https://core.ac.uk/download/pdf/326425169.pdf>

Peralta, L. (2016) Teoría general de los sistemas aplicada a los modelos de gestión. AGLALA. 7(1). 122 – 146. DOI 10.22519/22157360.901

Picón, D. y Galaretto, M. (2015). Descomposición jerárquica de la unidad de análisis. ICT-UNAPA. 113. 245 – 263.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5454198.pdf>

Quispe, D. (2015). Planificación estratégica y competitividad empresarial en el complejo

recreacional Ponceca ecoturístico del distrito de Andahuaylas, 2015. [Tesis para optar el título profesional de licenciado de administración de empresas]. Repositorio Universidad nacional José María Arguedas.
[https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/235/25-2016-EPAE
QUISPE%20CONDORIPLANIFICACION%20ESTRATEGICA%20Y%20COMPETITIVIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/235/25-2016-EPAE%20QUISPE%20CONDORIPLANIFICACION%20ESTRATEGICA%20Y%20COMPETITIVIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ramírez, A., López, A., López, A., Vallejos, D., Oseguera, D., Vega, E., Palacio, E., Kuan, E., Rizo, F., Van, H., Miranda, I., Moreno, I., Lumbi, I., Hernández, I., Túpac, J., Mendoza, J., Alarcón, J., Centeno, J.,...Lanzas, Y. (2019). El arte de planificar planificación didáctica educativa desde la cooperación genuina. (1era.ed.) ÁBACO en Red.
<https://abacoenred.com/wpcontent/uploads/2019/10/LIBRO-El-arte-de-planificar.pdf> Real Academia Española. (s.f.). Plagiar. En Diccionario de la lengua española. Recuperado en 10 de octubre de 2022, de <https://dle.rae.es/culturahttps://www.rae.es/dpd/plagiar?m=form>

Retamozo, R. (2018). Cadena de suministro y calidad del café de los asociados de la junta nacional del café en el Perú, 2018. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47483/Retamozo_PR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rizo, J. (2015). Técnicas de investigación documental. UNAN.
<https://farematagalpa.unan.edu.ni/pdf/TECNICAS%20DE%20INVESTIGACION%20DOCUMENTAL.pdf>

- Robledo, C. (2006). Técnicas y proceso de investigación científica. Litografía Mercagraf.
<https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/tecnicasyproceso-de-invcient.pdf>
- Rodríguez, E. (2018). La gestión de la cadena de suministro sostenible en la industria alimenticia. AD-minister. (3). 113-134.
<https://doi.org/10.17230/administer.33.6.60>
- Rojas, K. (2016). Inteligencia comercial. Aplicada a la administración de negocios internacionales. (1er.ed.) Editorial Macro.
<https://editorialmacro.com/wpcontent/uploads/2021/02/9786123043735.pdf>
- Ruiz, E. (2017). Nuevas tendencias en los sistemas de información. (1ra. ed.) Editorial universitaria Ramón Areces.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=6ZVADwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA15&dq=almacenamiento+de++informacion&ots=wPxYdt_T9&sig=bHcJrbTjxXUCKm7yoAw7ANRFSro#v=onepage&q&f=false
- Sánchez, Y., Pérez, J., Sangroni, N., Cruz, C. y Medina, Y. (2021). Retos actuales de la logística y la cadena de suministro. Ingeniería Industrial, 42(1), 1-12.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362021000100169#:~:text=La%20formaci%C3%B3n%20de%20nuevos%20profesionales%20en%20el%20campo%20log%C3%ADstico%20C%20la,y%20la%20cadena%20de%20suministros
- Sangri, A. (2014). Administración de compras Adquisiciones y abastecimiento. (1ra.ed.) Grupo editorial Patria.
<https://editorialpatria.com.mx/mobile/pdf/files/9786074386202.pdf>
- Santos, G. (2017). Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en

mujeres con LUPUS, Puebla. [Tesis para optar título de licenciada en matemáticas aplicadas]. Repositorio Benemérita universidad autónoma de Puebla.

<https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/ma/GuadalupeSantosSanchez.pdf>

Silva, J. (2017). Gestión de la cadena de suministro: una revisión desde la logística y el medio ambiente. *Entre ciencia e ingeniería*. 11(22). 51-59.

<https://doi.org/10.31908/19098367.354961>

Soler, S. (2012). Uso del coeficiente alfa de Cronbach en el análisis de instrumentos escritos. *Revista médica electrónica*, 34(1), 1-6

<http://www.revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/viewFile/7/pdf>

Universidad nacional abierta y a distancia (2014). 332572 – Administración de inventarios. UNAD.

https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/4439/332572_Modulo.pdf;jsessionid=CDBB1902B3C59F9BF4B611E105C6BE2D.jvm1?sequence=1

Universidad nacional Autónoma de Nicaragua, Managua (2019). El arte de planificar. Planificación didáctica-educativa desde la cooperación genuina. (1ra.ed.)

FUPECG-ABACOnRed. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/10/LIBRO-El-arte-deplanificar.pdf>

Valarezo, B., Cordova, M. y Serrano, B. (2021). La inteligencia de negocios como herramienta clave en el desempeño empresarial. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(6), 306-325. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6.727>

Van, R. (2020). Responding to COVID-19 supply chain risks—Insights from supply chain change management, total costo of ownership and supplier segmentation theory. *Logistics*. 4(4). 1-18.

<https://doi.org/10.3390/logistics4040023>

Vianchá, Z. (2014). Modelos y configuraciones de cadenas de suministro en productos perecederos. Ingeniería y desarrollo. 32(1). 138-154.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-3461201400010000962

Vinajera, A., Marrero, F. y Cespón, R. (2020). Evaluación del desempeño de la cadena de suministro sostenible enfocada en procesos. Estudios gerenciales, 36(156), 325-336.

<https://doi.org/10.18046/j.estger.2020.156.3699>

Viteri, C. y Murillo, D. (2021). Inteligencia de negocios para las organizaciones. Revista arbitrada interdisciplinaria Koinonía, 6(12), 304333.
<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1291>

Zambrano, D., Soto, L. y Ugalde, J. (2021). Teoría de las restricciones y su impacto en las mejoras de la productividad. Polo del conocimiento. 6(11), 398 – 411.
DOI: 10.23857/pc.v6i11.3277

Zuluaga, A., Gómez, R. y Fernández, S. (2014). Indicadores logísticos en la cadena de suministro como apoyo al modelo Scor. Clío América, 8(15), 90-110.
<https://doi.org/10.21676/23897848.832>

ANEXOS

Matriz de operacionalización

Variables de estudio	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<p style="text-align: center;">1ra. Variable Inteligencia comercial</p>	<p>Según Rojas (2016), consiste en la recopilación, almacenamiento y procesamiento de información minimizando el margen de error en la toma de decisiones, en mayor medida en el contexto de la globalización del mercado, las organizaciones se ven en la necesidad de buscar nuevas oportunidades comerciales y es ahí donde requieren utilizar alguna herramienta de recojo de información, de manera que se da a conocer como alternativa estratégica primordial para asegurar la competitividad</p>	<p style="text-align: center;">Competitividad</p> <p style="text-align: center;">Almacenamiento de información</p> <p style="text-align: center;">Globalización de mercado</p> <p style="text-align: center;">Herramienta de información</p>	<p style="text-align: center;">Número de competidores Precios internacionales</p> <p style="text-align: center;">Número de entregas Tasa de cumplimiento de pedidos</p> <p style="text-align: center;">Flujo comercial Número de principales exportadores de café especial</p> <p style="text-align: center;">Número de consulta de sub partidas arancelarias Saldo de balanza comercial</p>	<p style="text-align: center;">O R D I N A L</p>

<p>2da. Variable Cadena de suministro</p>	<p>Por su parte De la Arada (2019), la cadena de suministros debe ser entendida, como el conjunto de operaciones de planificación, abastecimiento, proceso productivo y logística, cuya finalidad es la gestión de los flujos de materiales, información desde los proveedores hasta el consumidor final e integrándose todos los actores que conforman la parte interna como externa de la empresa.</p>	<p>Operaciones de planificación Abastecimiento Proceso productivo Gestión de flujos de materiales</p>	<p>Plan operativo anual Outsourcing Tiempo abastecimiento Costo de abastecimiento Productividad por temporada de cosecha Costo de producción Unidades de suministro Periodicidad de suministro</p>	<p>O R D I N A L</p>
---	--	---	--	--

Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Dimensiones	Indicadores
<p>¿De qué manera se relaciona inteligencia comercial y cadena de suministro en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021?</p>	<p>Determinar la relación de inteligencia comercial y cadena de suministro en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021.</p>	<p>Existe una relación entre inteligencia comercial y cadena de suministro en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021.</p>	<p>Competitividad</p> <p>Almacenamiento de información</p> <p>Nuevos mercados</p> <p>Herramienta de información</p>	<p>Número de competidores Precios internacionales</p> <p>Número de entregas Tasa de cumplimiento de pedidos</p> <p>Principales exportadores de café Crecimiento de participación en el mercado</p> <p>Número de consulta de partida arancelaria</p> <p>Saldo de Balanza comercial</p>

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	Indicadores

<p>¿Cuál es la relación de competitividad y operaciones de planificación en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021?</p>	<p>Identificar la relación de competitividad y las operaciones de planificación en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021.</p>	<p>La competitividad y las operaciones de planificación poseen un vínculo en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021.</p>	<p>Operaciones de planificación</p>	<p>Plan operativo anual</p> <p>Outsourcing</p>
<p>¿Cómo el almacenamiento de información y el abastecimiento se relacionan en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021?</p>	<p>Explicar cómo se relaciona el almacenamiento de información y el abastecimiento en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021.</p>	<p>El almacenamiento de información se asocia con el abastecimiento en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021.</p>	<p>Abastecimiento</p>	<p>Tiempo abastecimiento</p> <p>Costo de abastecimiento</p>
<p>¿La globalización de mercado y el proceso productivo se relacionan en las mypes exportadoras de</p>	<p>Descubrir la relación de la globalización de mercado y el proceso productivo en las mypes</p>	<p>La globalización de mercado se asocia con el proceso productivo en las mypes exportadoras de café especial Satipo –</p>	<p>Proceso productivo</p>	<p>Productividad por temporada de cosecha</p> <p>Costo de producción</p>

<p>café especial Satipo – Junín 2018 al 2021?</p> <p>¿Qué relación tiene herramienta de información y gestión de flujo de materiales en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021?</p>	<p>exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021.</p> <p>Detallar la manera en que se relacionan la herramienta de información y la gestión de flujo de materiales en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021.</p>	<p>Junín 2018 al 2021.</p> <p>La herramienta de información y la gestión de flujo de materiales se acoplan en las mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021.</p>	<p>Gestión de flujos de materiales</p>	<p>Unidades de suministro</p> <p>Periodicidad de suministro</p>
--	--	--	--	---

DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Versión 2021-I

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr.: MANUELSALVADOR CAMA SOTELO

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos; y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes de la Escuela de Pregrado campus Lima Norte, requerimos validar el instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título del Trabajo de nuestra investigación es: **“Inteligencia comercial y cadena de suministro en mypes exportadoras de café especial Satipo-Junín 2018 al 2021”** y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos. ▫ Protocolo de evaluación.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente,



Nombre: Kiara Harumi Odette Gonzales Linares
D.N.I: 76685705
Correo: kgonzalina@ucvvirtual.edu.pe
Celular: 925836317



Nombre: Renzo Antonio Tacsí Odar
D.N.I: 72871499
Correo: torenzoa@ucvvirtual.edu.pe
Celular: 965476321

DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LA VARIABLES Y SUS DIMENSIONES

I. Variable 1: Inteligencia comercial

Inteligencia comercial: Según Rojas (2016), la inteligencia comercial es un factor muy preponderante al admitir la recopilación, almacenamiento y procesamiento de información minimizando el margen de error y en mayor medida en el contexto de la globalización del mercado. En este contexto, las organizaciones se ven en la necesidad de buscar nuevos mercados y es ahí donde requieren utilizar alguna herramienta de recojo de información, de manera que la inteligencia comercial se da a conocer como alternativa estratégica primordial para asegurar la competitividad y con ella lograr la supervivencia en los mercados.

Dimensiones:

D1: Competitividad, la cual es una palabra que señala la posición de una organización en relación a sus competidores, considerando la constancia en el mercado y a la generación de valor (Monterroso, 2016).

D2: Almacenamiento de información, resulta ser la custodia o vigilancia de datos ya procesados con usos futuros en la gestión (Ruíz, 2017).

D3: Globalización de mercado, se entiende como la interdependencia que incurren los mercados de diferentes partes del mundo, actualmente marcada con carácter constante, debido a que traspasar fronteras dejó de ser una acción de oportunidad (Muriel, 2013). D4: Herramienta de información, es acreditada al grupo de instrumentos, tanto virtuales como físicos, los cuales son utilizados para la gestión de información con el uso de ordenadores, en ellos se encuentran los procesadores de texto, la base de datos, programas de cálculo, correos electrónicos, navegadores web, entre otros (Euroinnova international online education, 2022).

II. Variable 2: Cadena de suministro

Cadena de suministro: Cadena de suministros debe ser entendida, como el conjunto de operaciones de planificación, abastecimiento, proceso productivo y logística, cuya finalidad es la gestión de los flujos de materiales, información desde los proveedores hasta el consumidor final e integrándose todos los actores que conforman la parte interna como externa de la empresa (De la Arada, 2019).

Dimensiones:

D1: Operaciones de planificación, se definen como el procedimiento constante y fijo, empezando precisamente, del plan programático que corresponde, para asegurar el desarrollo y lograr las metas establecidas. (Ramírez et al., 2019).

D2: Abastecimiento, es registrar los bienes, artículos y/o medios consumidos en una empresa, tanto en el proceso productivo, como los utilizados para la comercialización y los utilizados con fines administrativos (Sangri, 2014).

D3: Proceso productivo, es la transformación de recursos en bienes y servicios mediante el empleo de una tecnología con el objetivo de crear un producto para ser vendido. (CETYS Universidad, 2021).

D4: Gestión de flujo de materiales, es determinar la secuencia de movimiento de la materia más eficiente, a través de los pasos necesarios del proceso involucrados y la magnitud de esos movimientos (Universidad Nacional Abierta y a Distancia, 2014).

Operacionalización de la variable

Variables de estudio	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
INTELIGENCIA COMERCIAL	La variable inteligencia comercial se midió con 4 dimensiones, 8 indicadores y con la escala ordinal. Además, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario con 16 ítems con escala tipo Likert.	<p>Competitividad</p> <p>Almacenamiento de información</p> <p>Globalización de mercado</p> <p>Herramienta de información</p>	<p>Número de competidores Precios internacionales</p> <p>Número de entregas Tasa de cumplimiento de pedidos</p> <p>Flujo comercial Número de principales exportadores de café especial</p> <p>Número de consulta de sub partidas arancelarias Saldo de balanza comercial</p>	O R D I N A L

Variables de estudio	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
CADENA DE SUMINISTRO	La variable cadena de suministro se midió con 4 dimensiones, 8 indicadores y con la escala ordinal. Además, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario con 14 ítems con escala tipo Likert.	Operación de planificación Abastecimiento Proceso productivo Gestión de flujos de materiales	Plan operativo anual Outsourcing Tiempo de abastecimiento Costo de abastecimiento Productividad por temporada de cosecha Costo de producción Unidades de suministro Periodicidad de suministro	O R D I N A L

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR

Cuestionario de la variable: Inteligencia comercial

El objetivo de esta encuesta es para desarrollar un estudio cuyo título es ***La inteligencia comercial y cadena de suministro en mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021***. El documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para mi investigación, por ello agradezco de antemano por su colaboración. Marque con un aspa (X) la respuesta que considere acertada, según las alternativas propuestas.

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

INTELIGENCIA COMERCIAL Y CADENA DE SUMINISTRO EN MYPES EXPORTADORAS DE CAFÉ ESPECIAL SATIPO- JUNIN 2018 AL 2021

INTELIGENCIA COMERCIAL	S	CS	AV	CN	N
	5	4	3	2	1
Competitividad					
Número de competidores					
1.- ¿Considera valioso conocer a la competencia?					
2.- ¿Conoce los competidores líderes del mercado?					
Precios internacionales					
3.- ¿Es fundamental el precio internacional en la bolsa de valores?					
4.- ¿En su opinión el precio del dólar es importante?					
Almacenamiento de información					
Número de entregas					
5.- ¿Cree conveniente registrar el número de entregas?					
6.- ¿Se registran la entrega referente a la exportación?					
Tasa de cumplimiento de pedidos					
7.- ¿Se lograron las metas en referencia a los pedidos?					
8.- ¿Es importante cumplir con el plazo de entrega?					
Globalización del mercado					
Flujo comercial					
9.- ¿El flujo comercial de bienes internacionales es cambiante?					
10.- ¿El flujo de servicios internacionales es voluble?					
11.- ¿Usted consulta el flujo comercial del café?					
Número de principales exportadores de café especial					
12.- ¿Conoce los principales exportadores de café?					
Herramienta de información					
Número de consulta de partida arancelaria					
13.- ¿Conoce la partida arancelaria del café?					
14.- ¿Realiza consultas comerciales con la partida arancelaria?					
Saldo de balanza comercial					
15.- ¿Conoces el saldo de balanza comercial de su empresa?					
16.- ¿Conoces de alguna estrategia para mejorar los saldos de balanza comercial?					

Cuestionario de la variable: Cadena de suministro

El objetivo de esta encuesta es para desarrollar un estudio cuyo título es ***La inteligencia comercial y cadena de suministro en mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021.***

El documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para mi investigación, por ello agradezco de antemano por su colaboración. Marque con un aspa (X) la respuesta que considere acertada, según las alternativas propuestas.

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

CADENA DE SUMINISTRO	S	CS	AV	CN	N
	5	4	3	2	1
Operaciones de planificación					
Plan de operación anual					
17.- ¿Planifica sus operaciones anualmente?					
18.- ¿Cumple con las actividades programadas?					
Outsourcing					
19.- ¿Considera importante los servicios de un tercero en la empresa?					
20.- ¿Es rentable la participación de terceros en las operaciones de la empresa?					
Abastecimiento					
Tiempo de abastecimiento					
21.- ¿Dispone de cronograma de abastecimiento?					
22.- ¿Incorre en retrasos en el abastecimiento?					
Costo de abastecimiento					
23.- ¿Identifica los costos del abastecimiento?					
24.- ¿Con qué frecuencia los costos de abastecimiento varían?					
Proceso productivo					
Productividad por temporada de cosecha					
25.- ¿Considera que la producción se encuentra en aumento?					
26.- ¿Pone en práctica las tendencias en la cosecha de café?					

Costo de producción					
27.- ¿Formula los costos de producción de manera precisa?					
28.- ¿El costo de producción del café se encuentra en crecimiento?					
Gestión de flujo de materiales					
Unidades de suministro					
29.- ¿Dispone de las unidades de suministro necesarias?					
Periodicidad de suministro					
30.- ¿El aprovisionamiento se define en periodos iguales?					

**PROTOCOLO DE EVALUACIÓN QUE MIDE LAS VARIABLES INTELIGENCIA COMERCIAL Y
CADENA DE SUMINISTRO**

Observaciones (en caso existan):

Sin observaciones _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: Manuel Salvador Cama Sotelo

DNI: 10248111

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es

conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 03 de marzo del

2021



Firma del experto informante
Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo
DNI 10248111

Anexo 05- Documento de validación del instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: INTELIGENCIA COMERCIAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Competitividad							
1	Número de competidores	X		X		X		
2	Precios internacionales	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Almacenamiento de información	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
3	Numero de entregas	X		X		X		
4	Tasa de cumplimiento de pedidos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Globalización de mercado	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Flujo comercial	X		X		X		
6	Numero de principales exportadores de café especial	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Herramienta de información	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Numero de consulta de sub partidas arancelarias	X		X		X		
8	Saldo de balanza comercial	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CADENA DE SUMINISTRO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Operaciones de planificación							
1	Plan operativo anual	X		X		X		
2	Outsourcing	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Abastecimiento	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
3	Tiempo de abastecimiento	X		X		X		
4	Costo de abastecimiento	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Proceso productivo	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Productividad por temporada de cosecha	X		X		X		
6	Costo de producción	X		X		X		

	DIMENSIÓN 4: Gestión de flujo de materiales	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Unidades de suministro	X		X		X		
8	Periodicidad de suministro	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable [**Apellidos y**

nombres del juez validador: nombre, apellido DNI: Especialidad del validador: Doctor en ...

Experto temático-

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, del 2022.

Firma del Experto Informante.

Anexo 05- Documento de validación del instrumento

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr.: MARQUEZ CARO, ORLANDO JUAN

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos; y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes de la Escuela de Pregrado campus Lima Norte, requerimos validar el instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título del Trabajo de nuestra investigación es: **“Inteligencia comercial y cadena de suministro en mypes exportadoras de café especial Satipo-Junín 2018 al 2021”** y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- ▣ Carta de presentación.
- ▣ Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- ▣ Matriz de operacionalización de las variables.
- ▣ Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- ▣ Protocolo de evaluación.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente,



Nombre: Kiara Haurmi Odette Gonzales
Lianres
D.N.I: 76685705
Correo: kgonzalina@ucvvirtual.edu.pe
Celular: 925836317



Nombre: Renzo Antonio Tacsí Odar D.N.I:
72871499
Correo: torenzoa@ucvvirtual.edu.pe
Celular: 965476321

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: INTELIGENCIA COMERCIAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Competitividad							
1	Número de competidores	X		X		X		
2	Precios internacionales	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Almacenamiento de información	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
3	Numero de entregas	X		X		X		
4	Tasa de cumplimiento de pedidos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Globalización de mercado	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Flujo comercial	X		X		X		
6	Numero de principales exportadores de café especial	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Herramienta de información	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Numero de consulta de sub partidas arancelarias	X		X		X		
8	Saldo de balanza comercial	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CADENA DE SUMINISTRO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1: Operaciones de planificación	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Plan operativo anual	X		X		X		
2	Outsourcing	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Abastecimiento	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
3	Tiempo de abastecimiento	X		X		X		
4	Costo de abastecimiento	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Proceso productivo	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Productividad por temporada de cosecha			X		X		
		X						
6	Costo de producción	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Gestión de flujo de materiales	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Unidades de suministro	X		X		X		
8	Periodicidad de suministro	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Marquez Caro, Orlando Juan

DNI: 09075930

Especialidad del validador: Doctor en

_Administración_____

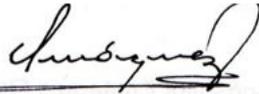
Experto temático- _Negocios Internacionales_____

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo **3Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, _26 octubre_____ del 2022.



Firma del Experto Informante

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr.: PASACHE RAMOS, MAXIMO FIDEL

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos; y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes de la Escuela de Pregrado campus Lima Norte, requerimos validar el instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título del Trabajo de nuestra investigación es: **“Inteligencia comercial y cadena de suministro en mypes exportadoras de café especial Satipo-Junín 2018 al 2021”** y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- ▣ Carta de presentación.
- ▣ Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- ▣ Matriz de operacionalización de las variables.
- ▣ Certificado de validez de contenido de los instrumentos. ▣ Protocolo de evaluación.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente,

Nombre: Kiara Harumi Odette Gonzales
Linares
D.N.I: 76685705
Correo: kgonzalina@ucvvirtual.edu.pe
Celular: 925836317

Nombre: Renzo Antonio Tacsí Odar
D.N.I: 72871499
Correo: torenzoa@ucvvirtual.edu.pe
Celular: 965476321

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN I.

DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: **PASACHE RAMOS, MAXIMO FIDEL**
I.2. Especialidad del Validador: **ING. ECONOMISTA - DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**
I.3. Cargo e Institución donde labora: **DTC – Universidad César Vallejo** I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
I.5. Autor del instrumento: Kiara Haurmi Odette Gonzales Lianres - Renzo Antonio Tacsí Odar
I.6. Título de Investigación: La inteligencia comercial y cadena de suministro en mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80 %	

OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

Los Olivos, 27 de octubre del 2022.



Firma de experto informante

DNI: 07903350

Teléfono: 985997741

IV. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: INTELIGENCIA COMERCIAL

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		

Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		
Ítem 16	✓		

Variable 2: CADENA DE SUMINISTRO

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 16	✓		
Ítem 17	✓		
Ítem 18	✓		
Ítem 19	✓		
Ítem 20	✓		
Ítem 21	✓		
Ítem 22	✓		
Ítem 23	✓		
Ítem 24	✓		
Ítem 25	✓		
Ítem 26	✓		
Ítem 27	✓		
Ítem 28	✓		
Ítem 29	✓		
Ítem 30	✓		



.....

Firma de experto informante

DNI: 07903350

Teléfono: 985997741

Anexo 02

CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA COMERCIAL Y CADENA DE SUMINISTRO ESCUELA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

Buenos días, se le pide responder la siguiente encuesta el cual tiene carácter confidencial con fines académicos, para obtener información relevante en el cumplimiento de los objetivos de la investigación titulada: **Inteligencia comercial y cadena de suministro en mypes exportadoras de café especial Satipo-Junín 2018 al 2021.**

Agradeciendo su colaboración, le agradezco leer el siguiente cuestionario y responder con la veracidad que el caso amerita:

Género: Hombre _____ Mujer _____

Grado de instrucción: 1. Primaria 2. Secundaria 3. Técnico 4. Universitario

Instrucciones: Marque con una x la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes.

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

INTELIGENCIA COMERCIAL Y CADENA DE SUMINISTRO EN MYPES EXPORTADORAS DE CAFÉ ESPECIAL SATIPO- JUNIN 2018 AL 2021					
INTELIGENCIA COMERCIAL	S	CS	AV	CN	N
	5	4	3	2	1
Competitividad					
Número de competidores					
1.- ¿Considera valioso conocer a la competencia?					
2.- ¿Conoce los competidores líderes del mercado?					
Precios internacionales					
3.- ¿Es fundamental el precio internacional en la bolsa de valores?					
4.- ¿En su opinión el precio del dólar es importante?					
Almacenamiento de información					
Número de entregas					

5.- ¿Cree conveniente registrar el número de exportaciones?					
6.- ¿A su criterio, el tiempo de entrega es primordial?					
Tasa de cumplimiento de pedidos					
7.- ¿En su entender, las negociaciones terminadas tuvo crecimiento?					

8.- ¿Es importante cumplir con el plazo de entrega?					
Globalización del mercado					
Flujo comercial					
9.- ¿La compra de bienes y servicios internacionales es cambiante?					
10.- ¿La venta de bienes y servicios internacionales es voluble?					
11.- ¿Consulta el flujo comercial del café?					
Número de principales exportadores de café especial					
12.- ¿Tiene conocimiento de los principales exportadores de café?					
Herramienta de información					
Número de consulta de partida arancelaria					
13.- ¿Conoce la partida arancelaria del café?					
14.- ¿Realiza consultas comerciales mediante la partida arancelaria?					
Saldo de balanza comercial					
15.- ¿Reconoce el valor total de las exportaciones?					
16.- ¿Es importante que las exportaciones aumenten?					
CADENA DE SUMINISTRO	S	CS	AV	CN	N
	5	4	3	2	1
Operaciones de planificación					
Plan de operación anual					
17.- ¿Tiene planificado sus operaciones de manera anual?					
18.- ¿Realiza sus actividades de acuerdo a lo programado?					
Outsourcing					
19.- ¿Considera importante los servicios de un tercero?					
20.- ¿Necesita los servicios de un tercero?					

Abastecimiento					
Tiempo de abastecimiento					
21.- ¿Dispone de cronograma de abastecimiento?					
22.- ¿Incurrir en retrasos en el abastecimiento?					
Costo de abastecimiento					
23.- ¿Identifica los costos del abastecimiento?					
24.- ¿El costo de abastecimiento es variante?					
Proceso productivo					
Productividad por temporada de cosecha					
25.- ¿Considera que la producción se encuentra en aumento?					
26.- ¿Pone en práctica las tendencias en la cosecha de café?					
Costo de producción					
27.- ¿Formula los costos de producción de manera precisa?					
28.- ¿El costo de producción evidencia crecimiento?					
Gestión de flujo de materiales					
Unidades de suministro					
29.- ¿Dispone de las unidades de suministro necesarias?					
Periodicidad de suministro					
30.- ¿El aprovisionamiento se define en periodos iguales?					

MODELO DE ANÁLISIS DE BASE DE DATOS

Fecha: 08/06/2022

Nombre del entrevistado: Tacsí Odar Renzo Antonio

Entidad: Universidad César Vallejo

Yo, Tacsí Odar Renzo Antonio con DNI 72871499 en forma voluntaria; Sí (X) NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo determinar de qué manera influye la inteligencia comercial en la cadena de suministro en las mypes exportadoras de café especial Satipo- Junín 2018 al 2021. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta entrevista puede enviarla al correo: torenzoa@ucvvirtual.edu.pe

Anexo N.º 2 DEL PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

Ficha de evaluación de los proyectos de investigación

Título del proyecto de Investigación: Inteligencia comercial y cadena de suministro en Mypes exportadoras de café especial Satipo – Junín 2018 al 2021

Autor/es: Tacsí Odar Renzo Antonio

Especialidad del autor principal del proyecto: Negocios Internacionales

Escuela profesional: Negocios Internacionales

Coautores del proyecto: Gonzales Linares Kiara Harumi Odette

Lugar de desarrollo del proyecto: Lima, Perú

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.

2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/participantes no están claramente establecidos	----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución (Anexo 3 Directiva de Investigación N° 0012022VI-UCV).	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el ítem del consentimiento informado en el instrumento de recojo de datos.	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	----



Mgtr . Macha Huamán Roberto
Presidente



Dr . Fernández Bedoya Víctor Hugo
Vicepresidente



Dra. Emma Verónica Ramos Farroñán
Código Renacyt: P0053082
Grupo: CM / Nivel: IV
FIRMA

Dra. Ramos Farroñán Emma Verónica
Vocal 1

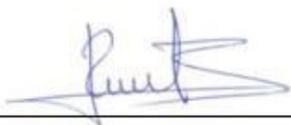
Mgtr. Huamán Paliza Frank David
Vocal 2 (opcional)

Anexo N.º 3 DEL PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

Dictamen del Comité de Ética en Investigación

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “**Inteligencia comercial y cadena de suministro en Mypes exportadoras de café especial Satipo - Junín 2018 al 2021**”, presentado por los autores...GONZALES LINARES, KIARA HARUMI ODETTE y TACSI ODAR, RENZO ANTONIO., ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable(x) observado() desfavorable().

16, de junio de 2022



Mgtr. Macha Huamán Roberto
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Facultad de Ciencias Empresariales

C/c

• Sr., Dr..... investigador principal.

Anexo

Alfa de Cronbach

The screenshot displays the IBM SPSS Statistics interface. The main window shows the output of a reliability analysis. At the top, a list of variables is shown: VAR00010, VAR00011, VAR00012, VAR00013, VAR00014, VAR00015, VAR00016, VAR00017, VAR00018, VAR00019, VAR00020, VAR00021, VAR00022, VAR00023, VAR00024, VAR00025, VAR00026, VAR00027, VAR00028, VAR00029, VAR00030. Below this, the command is displayed: `/SCALE('confiabilidad') ALL` and `/MODEL=ALPHA.`

The output is titled "Escala: confiabilidad" and includes a "Resumen de procesamiento de casos" (Case Processing Summary) table:

Casos	Válido	N	%
	Válido	11	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	11	100,0

Below the table, a note states: "a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento."

The "Estadísticas de fiabilidad" (Reliability Statistics) table shows:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,801	30

The status bar at the bottom indicates "IBM SPSS Statistics Processor está listo" and "Unicóde ACTIVADO".



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MANUEL SALVADOR CAMA SOTELO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de NEGOCIOS INTERNACIONALES de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Inteligencia comercial y cadena de suministro en mypes exportadoras de café especial Satipo - Junín 2018 al 2021", cuyos autores son GONZALES LINARES KIARA HARUMI ODETTE, TACSI ODAR RENZO ANTONIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 26 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MANUEL SALVADOR CAMA SOTELO DNI: 10248111 ORCID: 0000-0002-1151-3640	Firmado electrónicamente por: MCAMASOT el 17- 12-2022 11:02:44

Código documento Trilce: TRI - 0456381