



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**“DISEÑO DE UN PLAN LOGÍSTICO PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL
PROCESO DE EXPORTACIÓN DE CAFÉ ORGÁNICO EN GRANO GRUPO
PML PAITA 2018”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Negocios Internacionales

AUTOR:

TOCTO TRIPUL, MARCOS FRANCISCO (ORCID: 0000-0002-8634-057X)

ASESOR:

DR. TULLUME CAPUÑAY, VÍCTOR RAÚL (ORCID: 0000-0003-2646-6462)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
MARKETING Y COMERCIO INTERNACIONAL**

PIURA- PERÚ

2019

Dedicatoria

La presente investigación se la dedico principalmente a Dios, por haberme brindado su amor y por ser la luz que ilumina mi sendero. A mis padres, Roger Tocto Cruz y Melva Tripul Romero por brindarme su amor, apoyo incondicional y por siempre encontrarse en los momentos más difíciles de mi vida, ya que ellos son el motor y motivo de mi día a día.

De igual manera, a todas las personas que de una manera directa e indirecta han participado en mi formación tanto personal como académica.

Agradecimiento

A Dios por haberme brindado a los mejores padres del mundo y al rodearme de excelentes personas, los cuales me han apoyado incondicionalmente a ir poco a poco cristalizando mis metas.

A mis padres, Roger Tocto Cruz y Melva Tripul Romero, por sacrificar tantas cosas para darme la oportunidad de ser un profesional y por haberme inculcado valores para ser una persona de bien.

A la Universidad César Vallejo, al asesor Víctor Raúl Tullume Capuñay y a toda la plana docente que me brindaron los conocimientos previos para mi formación académica.



Universidad César Vallejo
Facultad de Ciencias Empresariales



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la Escuela Académico Profesional de Negocios Internacionales de la Universidad César Vallejo – Piura, siendo las 6:30 pm del día 17 de agosto 2019

El Jurado Evaluador de la Tesis denominada:

Proceso de un flujo logístico con la optimización del proceso de importación de café espárrago del grano. Campo P.H.2. Huari 2018

Sustentada por:

Tocco Jaipul Andrés Francisco
(Apellidos) (Nombres)

Bachiller en:

ACUERDAN:

Aprueba el calificativo de: Excelente (16)

RECOMIENDAN

Presidente (a) del Jurado:

Walter Raúl Tello Quiroz
Nombre Completo Firma

Miembro (a) del Jurado:

Marlon José Vargas Parate
Nombre Completo Firma

Miembro (a) del Jurado:

Francisco Hualdeir Curi
Nombre Completo Firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN PROFESIONAL

El jurado evaluador del trabajo de titulación profesional

Diseño de un Plan logístico para la optimización del Proceso de expedición de Staff orgánico en grupo. Grupo PML. PIURA 2019.

que ha sustentado (e) l (a) bachiller

Tecto Tripul

Apellidos

Marcos Francisco

Nombre (s)

acuerda

otorgarle el calificativo de: Dieciséis (16)

y recomienda _____

Trujillo, *14 de Agosto* de 20 *19*

Miembro (a) del jurado

Victor Raúl Tullume Espinosa

Nombre y Apellido

Firma

Miembro (a) del jurado

Yarlon Nayra Panta

Nombre y Apellido

Firma

Miembro (a) del jurado

Francisco Nicolás Cruz

Nombre y Apellido

Firma

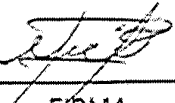
Declaratoria de autenticidad

Yo, TOCTO TRIPUL, MARCOS FRANCISCO, estudiante de la Escuela Profesional de Negocios Internacionales, de la Universidad César Vallejo, sede Piura, declaro que el trabajo académico titulado: "DISEÑO DE UN PLAN LOGÍSTICO PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE EXPORTACIÓN DE CAFÉ ORGÁNICO EN GRANO GRUPO PML PAITA 2018", presentada en 105 folios para la obtención del título profesional de LICENCIADO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda la cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Piura, 30 de noviembre de 2018



FIRMA

DNI: 46994219

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de Jurado	iv
Índice	vii
Índice de figuras	x
Índice de tablas	x
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	1
I.1. Realidad problemática	1
I.2. Trabajos previos	3
I.3. Teorías relacionadas al tema	6
I.3.1. Planeación logística	6
I.3.1.1. Horizonte temporal de planeación	8
I.3.1.2. Áreas o actividades de la planeación logística	10
I.3.1.3. Previsión de ventas	10
I.3.1.4. Planificación de la producción	11
I.3.1.5. Red de centros de distribución	11
I.3.2. Proceso de exportación de un agente de aduana	12
I.3.2.1. Definición de exportaciones	12
I.3.2.2. Agentes de aduana	12
I.3.2.3. Regímenes de exportación	13
I.3.2.4. Tratamiento del régimen	13
I.3.2.5. Optimización del proceso de exportación	14
I.4. Formulación del problema	15

I.4.1.	Problema general	15
I.4.2.	Problemas específicos	15
I.5.	Justificación del estudio	15
I.6.	Hipótesis	16
I.7.	Objetivos	16
I.7.1.	Objetivo general	16
I.7.2.	Objetivos específicos	17
II.	MÉTODO	18
II.1.	Diseño de investigación	18
II.2.	Variables, operacionalización	19
II.3.	Población y muestra	20
II.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	21
II.5.	Método de análisis de datos	23
II.6.	Aspectos éticos	23
III.	RESULTADOS	25
III.1.	Objetivo específico N° 1	25
III.2.	Objetivo específico N° 2	36
III.3.	Objetivo específico N° 3	38
III.4.	Objetivo específico N° 4	48
IV.	DISCUSIÓN	50
V.	CONCLUSIONES	52
VI.	RECOMENDACIONES	53
	REFERENCIAS	54
	Anexo 1	57
	Anexo 2	58
	Anexo 3	59
	Anexo 4	60

Anexo 5	61
Anexo 6	62
Anexo 7	63
Anexo 8	64
Anexo 9	65
Anexo 10	66
Anexo 10	67
Anexo 11	68
Anexo 12	69

Índice de figuras

Figura 1 Elementos tangibles	26
Figura 2. Fiabilidad	27
Figura 3. Capacidad de respuesta	28
Figura 4. Seguridad	29
Figura 5. Empatía	30
Figura 6. Calidad de servicio	31
Figura 7. Diagrama de Gantt del plan propuesto.....	42
Figura 8. Diagrama de Gantt de la fase de diseño de la propuesta de plan	43
Figura 9. Diagrama de Gantt del objetivo estratégico N° 1	44
Figura 10. Diagrama de Gantt del objetivo estratégico N° 2	45
Figura 11. Diagrama de Gantt del objetivo estratégico N° 3	46
Figura 12. Diagrama del seguimiento del plan.....	47

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	19
Tabla 2. Análisis de confiabilidad	23
Tabla 3. Elementos tangibles.....	25
Tabla 4. Fiabilidad	26
Tabla 5. Capacidad de respuesta.....	27
Tabla 6 Seguridad.....	28
Tabla 7. Empatía.....	29
Tabla 8. Calidad de servicio	30
Tabla 9. Prueba de normalidad	31
Tabla 10. Prueba de Chi-cuadrado (χ^2).....	32
Tabla 11. Resultados de las entrevistas al personal del Grupo PML Paita	33
Tabla 12. Matriz FODA	36
Tabla 13. Matriz de estrategias.....	36
Tabla 14. Matriz de requerimientos y acciones	39
Tabla 15. Funciones del personal a contratar	39
Tabla 16. Inversión en activos (fijos e intangibles).....	40
Tabla 17. Mano de obra.....	40

Tabla 18. Capital de trabajo.....	40
Tabla 19. Proyecciones de ahorros	41
Tabla 20. Flujo de caja proyectado con ahorro del 2.5%	48
Tabla 21. Flujo de caja proyectado con ahorro del 3%	49

RESUMEN

La presente investigación estuvo orientada a diseñar un plan logístico que contribuya a la optimización del proceso de exportaciones de café orgánico en grano del Grupo PML S.A.C. Paita para el año 2018. Para ello, se realizó un diagnóstico de la empresa con base a la percepción de sus clientes, aplicándose un cuestionario a 57 de ellos y se entrevistó al personal de la empresa para identificar los factores internos y externos que inciden en la gestión de la empresa.

De esta manera, se determinó que los clientes no tienen absoluta seguridad y fiabilidad del servicio de la empresa, observándose debilidades como errores en la documentación, los procesos no se han sistematizado y la fase de regularización se realiza desde la sede central. Por lo que, el plan logístico se centra en disponer de una infraestructura adecuada al inicio del segundo semestre, implementar un sistema de gestión y de información y centralizar el proceso de regularización en la sede de Paita al cierre del año 2019.

Este plan genera una inversión de S/ 16,800 con ahorros cuantificados de un 2.5% a 3% de las utilidades brutas de la empresa; en ambos casos, se recomienda implementar el proyecto de acuerdo a lo observado en los indicadores financieros (TIR, VAN y tiempo de recuperación de la inversión). Debe destacarse, que la empresa ha exigido un costo promedio de capital de 25% y la TIR en ambas opciones está entre 31% y 67%.

Palabras clave: Plan Logístico, Proceso de exportaciones y Café Orgánico en grano.

ABSTRACT

The present investigation was oriented to design a logistic plan that contributes to the optimization of the process of exports of organic coffee in grain of the PML Group S.A.C. Paita for the year 2018. For this purpose, a diagnosis of the company was made based on the perception of its customers, a questionnaire was applied to 57 of them and an interview was conducted with the company's personnel to determine the internal and external factors that affect in the management of the company.

In this way, it was determined that the clients do not have absolute security and reliability of the company's service, observing weaknesses such as errors in the documentation, the processes have not been systematized and the regularization phase is carried out from the central headquarters. Therefore, the logistics plan focuses on having an adequate infrastructure at the beginning of the second semester, implementing a management and information system and centralizing the regularization process at the Paita headquarters at the end of 2019.

This plan generates an investment of S / 16,800 with quantified savings of between 2.5% and 3% of the gross profits of the company; in both cases, it is recommended to implement the project according to what was observed in the financial indicators (IRR, NPV and time of recovery of the investment). It should be noted that the company has demanded an average cost of capital of 25% and the IRR in both options is between 31% and 67%.

Keywords: Logistics Plan, Export Process and Organic Coffee beans

I. INTRODUCCIÓN

I.1. Realidad problemática

De acuerdo al Banco Mundial (2018), la economía mundial creció en 3.7% en el año 2017 y se estima que para el año 2018, mantenga este mismo porcentaje de variación. Sin embargo, a partir del año 2019 se prevé una desaceleración en el ritmo de crecimiento, llegando en el año 2021 a un 2.9%.

Lo anterior obedece, principalmente, a recortes en el estímulo de las políticas monetarias de distintas economías, a la incidencia en el consumo de precios mayores de los energéticos y al desvanecimiento del efecto de la expansión fiscal de los Estados Unidos de Norteamérica (Banco Mundial, 2018).

Asimismo, vislumbra este organismo multilateral que las evidentes perspectivas de una desaceleración en la demanda de productos básicos, exigirá que los países exportadores de commodities dirijan sus esfuerzos en diversificar y transformar sus economías, como una política para mejorar su producto interno per cápita y mitigar la volatilidad propia del comercio internacional de este tipo de productos. En este sentido, las economías emergentes y desarrolladas deberán generar cambios tecnológicos en el corto plazo, para lograr absorber los beneficios de la integración regional y global (Banco Mundial, 2018).

La nación peruana no debe ignorar esta tendencia y debe perfeccionar sus estrategias en ese sentido porque, tal como afirma, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2016):

“Perú es una economía de exportación, lo cual ha quedado evidenciado en los años recientes durante los cuales PBI peruano ha crecido a un promedio de 6.2% anual desde el año 2002, generado principalmente por el desarrollo del sector extractivo, que constituye más del 60 por ciento de las exportaciones totales” (p. 4).

De esta manera, bajo el enfoque de integración, el Perú ha firmado importantes Acuerdos Comerciales con otras economías, destacando los pactados con Estados Unidos, la Unión Europea, China, Japón, México y Chile y, además, están por entrar en vigencia otros con Brasil, Australia, Guatemala, entre otros (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, s.f.). En atención a esto, comenta el gerente de la Defensoría del Exportador de la Asociación de Exportadores del Perú (ADEX), Juan Carlos León Siles que:

“Los Tratados de Libre Comercio (TLC) nos han ido obligando a una emisión de un paquete de leyes necesarias para adecuarnos a nuestros socios y así hemos empezado a asumir modelos mundiales. La nueva ley que la rige dio origen a la digitalización de todos los procesos en la aduana” (citado en El Comercio, 2017).

Sin embargo, tal como señala la presidenta de la Cámara de Comercio de Lima (CCL), Yolanda Torriani, “aun no aprovechamos el 100% de los tratados de libre comercio porque nos falta competitividad” (citado en El Comercio, 2018). Como ejemplo de ello, en el 2013 los costos logísticos alcanzaron el 12.6% de su PBI, porcentaje que supera a los obtenidos por otras economías latinoamericanas como Chile, Brasil y México (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2016).

Por otra parte, según cifras del Banco Mundial, los costos logísticos tienen un peso de 30 a 40 por ciento del precio de venta de los rubros, doblando prácticamente a los porcentajes registrados en el resto de la América Latina (Citado en Gestión, 2016). “Según el Índice de Desempeño Logístico (IDL) del Banco Mundial, el Perú se encuentra al 2014 en el puesto 71 de 160 países a nivel mundial y en el puesto de 10 de 23 países de América Latina” (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2016, p. 8).

En este macro contexto, se desarrollan las actividades del Grupo PML S.A.C. como agencia de aduanas con dos sedes en el Perú, ubicadas en El Callao, Lima y en Paita, Piura. En la sede de Paita ha venido operando durante estos últimos cuatro años y de acuerdo, a su Manual de Organización y Funciones dispone de tres áreas: comercial, operaciones y finanzas (Grupo PML S.A.C., 2018). A pesar de disponer de un Manual de Organización y Funciones; de Manuales de Control de Exportaciones e Importaciones y de un planteamiento estratégico general, dicha agencia de aduanas no ha logrado aprovechar las ventajas competitivas que representa estar ubicada en Paita.

En este sentido, para el mes de julio de 2018, el puerto marítimo de Paita se ubica como el segundo de mayor importancia del Perú, despachando 45 naves (16.98% de las naves despachadas a nivel nacional) y recibiendo 42 (14.53% de las naves recibidas a nivel nacional), con un incremento en el volumen de sus operaciones del 40% con respecto a julio de 2017 (Autoridad Portuaria Nacional, 2018).

De igual manera, según la Autoridad Portuaria Nacional (2018), a través del puerto de Paita se exporta el 55% del café peruano. Cabe destacar que, según el Ministerio de Agricultura y Riego [Minagri] (s.f.), este rubro es el primer producto agrícola de exportación y se ubica dentro de los 10 principales productos de exportación del Perú. Además, el

Minagri indica que “El Perú es el segundo exportador mundial de café orgánico, después de México”.

Para aprovechar la tendencia al crecimiento de la economía peruana en los últimos años, el papel fundamental de las exportaciones en ese comportamiento, la integración global y regional del Perú, las ventajas que ofrece el puerto marítimo de Paita, el rol del café dentro de la balanza comercial peruana y los avances que en materia organizacional y de planeación ha iniciado el Grupo PML S.A.C. en Paita resulta necesario diseñar un plan logístico, en todos sus niveles (estratégico, táctico y operacional), con miras a optimizar el proceso de sus exportaciones de café orgánico en grano.

I.2. Trabajos previos

Como antecedentes internacionales, se puede indicar que Pérez (2013) elaboró una investigación cuantitativa comparativa titulada “Factores de la gestión logística mexicana que intervienen en la competitividad global de las empresas” cuyo objetivo consistió en establecer la posición competitiva de las empresas en México, con relación a las empresas de otras economías, en el marco de los prestadores de servicios logísticos internacionales.

En este trabajo investigativo, la autora utilizó información secundaria para alcanzar el objetivo planteado. Como resultado de la investigación, se observa que México presenta mayor competitividad logística en comparación con Singapur, Hong Kong, Alemania, Países Bajos, Japón y Austria y menos competitividad con relación a Finlandia, Dinamarca, Bélgica, Reino Unido, Estados Unidos, Francia, Suecia, Canadá, Luxemburgo, Chile y Brasil. En este sentido, Pérez (2013) llegó a la conclusión que las brechas (en cuanto a tiempo y costos) entre los prestadores de servicios logísticos en el mundo son cada vez más estrechas. Asimismo, de la investigación se desprende que los prestadores de servicios logísticos si influyen en la competitividad de las empresas mexicanas.

De igual manera, otra conclusión que resalta del estudio es que la posición geo logística de cada zona en México incide en los costos y en el tiempo del transporte terrestre de bienes transables y que, además, esa economía necesita un desarrollo integral de sus puertos.

Camacho (2015), en una investigación descriptiva denominada “Estrategias de logística orientadas a la exportación de PYMES comercializadoras, como factor de competitividad global”, de diseño no experimental y de tipo transversal, se planteó como

objetivo determinar las estrategias logísticas en las operaciones de exportación que requieren las pequeñas y medianas empresas (Pymes) mexicanas para ser competitivas a nivel global.

En este estudio, el autor realizó entrevistas a expertos en el área logística a nivel internacional, con el fin de realizar un diagnóstico del proceso de exportación de las Pymes en la economía mexicana. Además, en la investigación se aplicó una encuesta a los coordinadores del área de exportación en cada empresa, con el propósito de identificar los factores que intervienen en dicho proceso.

En este estudio, se obtuvo como resultado que el 67% de los encuestados señalan que el despacho de exportación es de calidad y rápido, el 83% consideran que es transparente, el 83% señalan que es excelente la difusión de los cambios regulatorios en los procesos de exportación de México y que la mayoría opinan que la gestión de los operadores logísticos mexicanos es de calidad.

Dentro de las principales conclusiones en este trabajo investigativo, el autor señala que las regulaciones y restricciones no arancelarias en el comercio internacional representan la más importante barrera que obstaculiza las operaciones de exportación en México. Por otra parte, a pesar que las empresas han adoptado diversas estrategias para obtener las ventajas competitivas, el factor más importante es la elección del operador logístico, pues en muchos casos su gestión incrementa los costos logísticos.

En otro estudio descriptivo, basado en el método deductivo y analítico, bajo el título “Análisis del proceso logístico y su incidencia en la exportación de banano de la compañía Jorcorp S.A.”, Terán (2018) se propuso como objetivo analizar los procesos logísticos que ejecuta la compañía ecuatoriana Jorcorp S.A. en la exportación de bananos. La autora recopiló información a través de fuentes secundarias de la empresa (fichas de especificaciones y de requisitos técnicos; reportes de inspección de calidad y de indicadores de gestión y datos estadísticos) y mediante entrevistas al departamento de operaciones.

En sus conclusiones, la autora destaca que un manejo inapropiado del banano, durante la logística de la empresa, deriva frecuentemente en pérdidas del volumen del fruto. Por otra parte, en la fase de revisión del fruto es necesario contar con la aprobación de un personal de Agrocalidad, con el objetivo de certificar que el banano presenta fallas y debe desecharse.

Finalmente, se destaca en el proyecto que este tipo de commodities es altamente susceptible a problemas climáticos (efectos del fenómeno del niño en la región) y a la volatilidad del mercado (crisis económica en Argentina).

En cuanto a los antecedentes nacionales, Bossio, Cotillo y Delgado (2017) elaboraron una investigación mixta (cualitativa – cuantitativa), de tipo correlacional y de diseño no experimental titulada “Optimización de costos de la logística internacional de exportación de productos peruanos como elemento de mejora en la gestión empresarial. Caso: Exportación de botellas con bebida de marca peruana, por el Grupo Algana” cuyo objetivo fue demostrar que los costos de logística internacional afectan la gestión empresarial del Grupo Algana, lo cual puede presentarse en cualquier otro exportador.

Para alcanzar los objetivos, los autores aplicaron una encuesta a empleados del Grupo Algana y utilizaron información secundaria de la empresa (proformas y cotizaciones).

Como conclusión del estudio, se desprende que los costos logísticos internacionales influyen en la gestión de la empresa (expresada por la rentabilidad). Además, se observó que, la estandarización de esta modalidad de costos optimiza la gestión del presupuesto de la empresa; que la recopilación y el ordenamiento de este tipo de costos mejora la rentabilidad de la empresa y que la contabilidad de costos de los procesos de la logística internacional minimiza los tiempos de producción y de exportación.

Asimismo, Castillo (2017) en una investigación aplicada correlacional, de diseño no experimental y utilizando distintos métodos (descriptivo, explicativo, estadístico y de análisis – síntesis) titulada como “Efectos de la gestión de seguridad de la cadena de suministro en el desempeño de las operaciones logísticas de exportación en la Provincia Constitucional Del Callao”, se propuso como objetivo determinar si existe una relación entre la gestión de seguridad de la cadena de suministro y el desempeño de las operaciones logísticas de exportación por vía marítima en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2016.

Para alcanzar el objetivo mencionado, la autora realizó dos entrevistas a expertos en el sector, respecto a la gestión de la seguridad en la cadena logística y, además, aplicó una encuesta a 40 empresas de la provincia. Así, los resultados de la investigación le permitieron concluir a la autora que la gestión de las instalaciones y de la carga es importante para el adecuado desempeño de las operaciones logísticas de exportación por vía marítima en el área geográfica de estudio.

De igual manera, para dicho proceso logístico es necesario que las empresas inviertan en la prevención y tratamiento de incidencias, realicen una adecuada gestión de la información y mantenga una buena relación con los socios estratégicos.

En un estudio descriptivo no experimental con el título de “Operadores logísticos y los costos logísticos en las importaciones marítimas del Callao”, Torres (2017) se propuso el objetivo de investigar la relación que existe entre los operadores logísticos y los costos logísticos en el proceso de importación vía marítima del Callao. Para tal fin, se aplicó una encuesta a 64 empresas importadoras, para obtener su percepción respecto a los beneficios que obtienen de trabajar con operadores logísticos.

En sus conclusiones, el autor destaca que la contratación de operadores logísticos es de suma importancia para los importadores, visto que significa un ahorro en tiempo y, por lo tanto, en costos. Adicionalmente, estos operadores brindan seguridad y el correcto manejo de la mercancía durante el proceso de importación.

De estos estudios previos, en la presente investigación se considerará el aporte de Pérez (2013), en cuanto a la relación existente entre la reducción en tiempo y costos y una gestión eficiente de un operador logístico internacional, que se traduce en una mayor competitividad en el sector. Por otra parte, de la investigación de Camacho (2015) se destaca la metodología aplicada; específicamente, lo relativo a la recolección de información mediante encuestas, la cual fue utilizada para determinar los factores que inciden en la logística de exportación.

Adicionalmente, el aporte de la investigación de Terán (2018) que será utilizado en este estudio, será la metodología utilizada para obtener información del departamento de operaciones que es fundamental en la logística de exportación. Ahora bien, del estudio de Bossio, Cotillo y Delgado (2017) es de vital importancia para el presente trabajo de investigación, sus conclusiones relacionadas con el impacto de una mejora en la logística sobre los costos y la rentabilidad.

Por último, de las investigaciones de Castillo (2017) y de Torres (2017) se considera importante su conclusión respecto a la necesidad de que los operadores logísticos brinden seguridad y un correcto desempeño en la atención de sus clientes, lo cual es fundamental incluir en un plan logístico.

I.3. Teorías relacionadas al tema

I.3.1. Planeación logística

Para abordar el término planeación logística, es preciso revisar algunas definiciones previas. Así descrito, se puede iniciar con la definición de logística, entendida como la planificación, operación, control e identificación de nuevas oportunidades que cada empresa

realiza para optimizar el proceso de flujo de materiales, servicios, información y recursos financieros y minimizar sus costos; todo ello con la intención de lograr satisfacer las necesidades de sus clientes en cuanto a cantidad, calidad y oportunidad (Carro y González, 2013, p. 4).

De esta manera, tal como señala Rozo (2014), las actividades logísticas comprenden: “un gran número de procesos relacionados con la administración de los flujos de materiales e información que involucra la creación de beneficios de tiempo, de lugar, de cantidad, de forma y de posesión entre y dentro de las compañías y para las personas, por medio de la planeación estratégica logística, la administración de la infraestructura y la administración de los procesos y recursos” (p. 14).

Evidentemente, las actividades logísticas de las empresas implican una serie de procesos, que pueden ser entendidas como ventajas y beneficios para la empresa, si están correctamente implementadas. Entonces, es necesario elaborar una planeación que permita mirar a futuro las acciones que deben realizarse. Siguiendo a Torres (2014), la planeación es un proceso que requiere la participación de todas las personas de una organización; en el cual, se otea el futuro para tomar decisiones que permitan disipar la incertidumbre de lo que se estima va a suceder.

En este sentido, Torres coincide con Baena (2015), el cual afirma que “es una toma de decisiones anticipatoria. La planeación debe estar motivada por el deseo de obtener un estado futuro de cosas o el deseo de evitarlo” (p. 33). En efecto, la planeación se convierte en un proceso que puede predecir o evitar fallas o errores futuros, de allí su importancia dentro de cada organización o empresa.

En este mismo orden de ideas, Robbins, Decenzo y Coulter (2013), plantean que la planificación debe establecer un esfuerzo coordinado; debe forzar a la gerencia a mirar hacia delante (considerando el impacto de los posibles cambios); debe desarrollar respuestas apropiadas; debe reducir el impacto de la incertidumbre; debe evitar el retrabajo y las actividades no productivas y debe establecer metas e indicadores para facilitar el control. Para Baena (2015), queda claro que:

“Todas las instituciones y organizaciones públicas y privadas tienen que planear. La planeación nos ayuda a prever, a entender qué debemos hacer y en qué tiempo; son caminos detallados de lo que tenemos que hacer sin improvisar, sin desperdicios recursos, sin desgastarnos en esfuerzos inútiles.” (p. 33)

Sobre la base de las consideraciones anteriores, se puede afirmar que, la planeación permite orientar los procesos internos de la empresa estableciendo los parámetros para realizarlos y el tiempo requerido para ello, evitando la improvisación, la cual en muchos casos afecta la empresa y genera pérdidas no sólo económicas, sino también en tiempo y en recursos.

Para Gómez (2013), el plan logístico se refiere a “organizar las actividades logísticas de forma que se optimicen los recursos humanos y materiales para garantizar el mejor servicio al cliente” (p. 16). Este plan, señala este mismo autor, debe considerar los artículos que comercializa la empresa (o servicio que presta) con todas sus características; el detalle de cada actividad de logística en general y por cada artículo; las etapas de transporte y almacenamiento y la disposición de los centros logísticos.

Este plan debe optimizar el proceso logístico a través de la reducción del transporte (tanto en tiempo como en etapas), reducir las manipulaciones o manejo, reducir los stocks y sus clasificaciones, optimizar la adquisición de materiales y reducir el número de controles (Gómez, 2013).

Rozo (2014) comenta que el plan logístico permite el diseño de los procesos que integran todos los flujos (entradas y salidas de materiales, efectivo, información, entre otros) con las actividades de la empresa. Asimismo, Carro y González (2013) señalan que, dentro de la planeación, en materia logística se establece la organización de cómo las operaciones de la empresa se integran, para optimizar el proceso de aprovisionamiento, de producción y de distribución.

I.3.1.1. Horizonte temporal de planeación

La planeación tiene una relación directa con el tiempo de aplicación en el cual se llevará a cabo, Torres (2014) afirma que, de acuerdo al tiempo de cobertura de la planificación, ésta se clasifica en estratégica o de largo plazo, táctica o de mediano plazo (un año) y operacional (semanas, días u horas). Entonces, debe la empresa seleccionar de acuerdo a sus necesidades cuando utilizará cada tipo de planeación. Ahora bien, la planeación estratégica según Serna:

“es un proceso mediante el cual una organización define su visión de largo plazo y las estrategias para alcanzarla, con base en el análisis de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Supone la participación activa de los actores organizacionales, la obtención permanente de información sobre sus factores claves

de éxito, su revisión, monitoria y ajustes periódicos para que se convierta en un estilo de gestión que haga de la organización un ente proactivo y anticipatorio” (como se cita en Baena, 2015, p. 176).

Asimismo, la planeación estratégica está relacionada directamente con la visión a largo plazo de la empresa, además de las estrategias que serán necesarias poner en práctica para lograrlo. Ante tal definición, describen García *et al.* (2017) que la planeación estratégica debe ser simple pero no ir en sentido opuesto a las aspiraciones competitivas de las empresas y, ante todo, las estrategias a implementar deben abarcar cada área de la organización y en especial, a sus colaboradores.

En la logística, de acuerdo a Gómez (2013), la planificación estratégica reside en la toma de decisiones sobre “el número de fábricas y almacenes, la localización de la planta, el nivel y la dimensión tecnológica de las fábricas y el sistema de transporte” (p. 15). Es evidente entonces, la planeación estratégica se centra en determinar la realidad de la empresa, para posteriormente tomar decisiones que permitan establecer los procedimientos más idóneos a seguir.

Siguiendo otra vez a Gómez (2013), la planeación táctica se ejecuta a nivel de la gerencia y directivos con el objetivo de influir en otros miembros de la organización, para que sean implementadas las estrategias definidas en su plan estratégico. De esta manera, señala este mismo autor que, en esta fase, se diseñan los mecanismos de seguimiento y control de la gestión y se estructura la empresa para alcanzar los objetivos estratégicos formulados.

Dentro de la logística, este estadio de planificación, se enfoca en lo siguiente:

“planificación de inventarios, políticas de rotación de los inventarios, diseño de las rutas de los materiales en el proceso logístico, ubicación de la logística en el seno de la empresa, diseño de almacenes, dimensión de la flota de transporte y recursos humanos requeridos.” (Gómez, 2013, p. 15)

Finalmente, la planificación operativa u operacional es el vínculo continuo y bidireccional entre las actividades contenidas en el plan y su objetivo general, desglosándolas en objetivos específicos por cada actividad realizada; de forma tal que, de cumplirse cada objetivo específico se alcance el objetivo general (Aspeé, 2015). Afirma este autor que, en la planificación operacional debe existir los siguientes elementos “la redacción y guía de un marco de referencia, la definición operacional de los objetivos, la explicitación

de sus actividades y sus metas o indicadores, así como los medios de verificación asociados” (p. 85).

De acuerdo a Gómez (2013), la planificación operativa de la logística atiende temas como la previsión de compras y de ventas; los programas de almacén y de transporte, entre otros. Desde esta perspectiva, la planeación en el área de la logística atiende a elementos que están presentes antes, durante y al cierre del proceso.

I.3.1.2. Áreas o actividades de la planeación logística

Gómez (2013) indica que la planeación logística, dentro del organigrama organizacional, se involucra en las áreas de previsión de ventas, la planificación de la producción y la red de centros de distribución.

I.3.1.3. Previsión de ventas

La previsión de ventas o forecasting es el proceso mediante el cual la empresa se enfoca en estimar y analizar la evolución de la demanda en el futuro; con el objetivo de estar preparada para las condiciones futuras del mercado (Hart, Lukosková y Kubíková, 2013). De esta manera, según Rozo (2014), la predicción de la demanda le permite a la empresa manejar adecuadamente las compras y el inventario y, además, determinar la cantidad de materiales y recursos necesarios, visto que la predicción permite preparar las actividades operativas en función de las necesidades de los clientes.

Debe mencionarse, que existen varios métodos de pronóstico e inicialmente, debe comentarse el pronóstico cualitativo basado en las experticias de las personas para predecir la inclusión de nuevos productos, los cambios en las políticas públicas, las afectaciones de las adecuaciones tecnológicas, entre otros eventos (Rozo, 2014). Siguiendo al autor, se destacan dentro de esta opción de pronóstico: la estimación del personal comercial, los paneles de consenso, la analogía histórica y el estudio de mercado.

Este mismo autor señala que el pronóstico causal, es otra forma de predicción, consistente en pronosticar el comportamiento de una variable con relación a los cambios de otra variable importante. En el caso de que solo haya un factor, se realiza mediante una regresión simple y si el número de variables es mayor que uno, se opta por una regresión múltiple.

Otra forma de pronóstico, según este mismo autor, se refiere al uso de series de tiempo que se basa en la aplicación de modelos matemáticos y estadísticos con información

histórica de la variable. Las técnicas más comunes son los promedios móviles, la suavización exponencial y la suavización exponencial con ajuste de tendencia.

I.3.1.4. Planificación de la producción

En las empresas existen aspectos que deben ser considerados, dentro de ellos se encuentra la planificación de la producción del producto o material. Este hecho está vinculado a factores como los recursos disponibles y a la cantidad de horas por jornada de trabajo. Para Martín (2018), el plan de producción es “la determinación de la mejor de las combinaciones posibles de políticas productivas, en términos de coste, para conseguir una producción que cumpla los objetivos marcados por la empresa en cuanto a cantidad producida y empleo de la capacidad productiva” (p. 36).

Es importante, resaltar que la planificación de la producción se centra en establecer las condiciones idóneas, a través de políticas que incentiven la producción de acuerdo a la demanda. De acuerdo con, Martín (2018):

“La empresa debe usar de aquellas políticas que le sean más rentables en cuanto al coste y que, por lo general, no tienen que excluirse mutuamente; más bien se emplean políticas de nivelación de la producción –igualar producción a la demanda– resultado de una combinación de varias de ellas. Precisamente, este es el objetivo del Plan de Producción, determinar cuáles de las políticas, o técnicas de nivelación de la producción, se utilizarán en el Futuro.” (p. 36)

De esta manera, le corresponde a la empresa la selección y adecuación de políticas que permitan adoptar estrategias para mantener, aumentar o nivelar la producción. De allí, que la planificación de la producción sea un factor determinante en la logística de cada empresa, debido a que está orientada en la planificación de aplicación a corto, mediano y largo plazo.

I.3.1.5. Red de centros de distribución

Una vez que se ha planificado la producción, deben establecerse los mecanismos necesarios para la distribución, tomando en cuenta las características del mismo. Para Gómez (2013), el diseño de una red logística compromete a la empresa a largo plazo. En dicho espacio no hay nada seguro y deben tomarse decisiones que implican sacrificios de elevados recursos, sobre todo en lo referente al coste de la construcción de almacenes y a la adquisición de elementos de transporte.

Como comenta Gómez (2013), en esta fase de la planificación, la empresa configura las fábricas, los puntos de ventas y los almacenes, con el objetivo de alcanzar su punto de equilibrio. Al respecto, este autor señala que, en este aspecto, se deben tomar decisiones de dos tipos:

- (1) Decisiones de largo plazo. Este tipo de elección, involucra la decisión de la maquinaria; los medios de transporte a emplear y las rutas a seguir; la localización de los almacenes y los puntos de venta; la selección de los canales de distribución y la localización y tamaño de los puntos de venta.
- (2) Decisiones de corto plazo. En este punto, se decide sobre el análisis de los flujos de trabajo y de materiales y los canales de inventarios de productos terminados.

En esta fase, es imprescindible describir la logística de la planta, es decir el “conjunto de operaciones destinadas a proporcionar a cada puesto funcional con planta de fabricación los factores de producción necesarios” (Carro y González, 2013, p. 7) y el canal de distribución o “el camino o ruta seguida por un determinado producto servicio desde la fase de aprovisionamiento hasta el consumo por el cliente” (Carro y González, 2013, p. 7).

I.3.2. Proceso de exportación de un agente de aduana

I.3.2.1. Definición de exportaciones

En la Circular DESPA-PG.02 referida al Procedimiento General de Exportación Definitiva se indica que “La exportación definitiva en adelante exportación, es el régimen aduanero que permite la salida del territorio aduanero de las mercancías nacionales o nacionalizadas para su uso o consumo definitivo en el exterior y no está afectada a tributo alguno.”

Tal como es señalado por Feenstra y Taylor (2015), exportar significa la venta de un producto (bien o servicio) por un país a otro. Además, es un elemento central dentro de la balanza comercial de cualquier país, que mide la diferencia entre el valor total de las exportaciones y el valor total de las importaciones.

I.3.2.2. Agentes de aduana

En el Decreto Legislativo N° 1053 - Ley General de Aduanas del Perú en su artículo 23, se definen los agentes de aduana como “personas naturales o jurídicas autorizadas por la Administración Aduanera para prestar servicios a terceros, en toda clase de trámites

aduaneros, en las condiciones y con los requisitos que establezcan este Decreto Legislativo y su reglamento”.

I.3.2.3. Regímenes de exportación

En la citada Ley, se categoriza los regímenes de exportación en dos clases: exportación definitiva y exportación temporal para reimportación en el mismo estado. Ahora bien, el Decreto Supremo N° 010.2009-EF - Reglamento de la Ley General de Aduanas que regulariza la aplicación de la citada Ley, establece en general que, en cuanto a la exportación definitiva, lo siguiente:

- (1) Artículo 81°, “El valor a declarar es el valor FOB de la mercancía exportada en dólares de los Estados Unidos de América.”
- (2) Artículo 82°: “Una declaración podrá amparar embarques parciales siempre que éstos se efectúen de un exportador a un único consignatario” para ello dispondrán de un plazo de 30 días calendarios a partir del siguiente día de la numeración de la declaración.
- (3) Artículo 83°: “La regularización del régimen la realiza el declarante con la transmisión electrónica de la información complementaria de la declaración y de los documentos digitalizados que sustentaron la exportación.”
- (4) Artículo 84°: El tiempo para el archivo de la declaración es de 180 días calendarios contados a partir del siguiente día de la numeración de la declaración.
- (5) Por otra parte, para la exportación temporal en el mismo estado, el régimen es descrito en los artículos 86°, 87° y 88° del citado Reglamento, en cuanto a conclusión mediante exportación definitiva, bienes del Patrimonio Cultural de la Nación y de importación, respectivamente.

I.3.2.4. Tratamiento del régimen

En la Circular previamente señalada, se describe el tratamiento del régimen de exportación estipulado por la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), el cual consta de las siguientes etapas:

- (1) Numeración de la declaración: se solicita el régimen de exportación definitiva mediante la transmisión electrónica de la información, utilizando las estructuras publicadas en el portal web de la SUNAT y el instructivo “Declaración Aduanera de Mercancías” INTA-IT.00.04.

- (2) Ingreso de mercancías a depósito temporal o al lugar designado por la autoridad aduanera: este ingreso se realiza posterior a la numeración de la declaración de exportación definitiva.
- (3) Transmisión de la recepción de la mercancía y asignación del canal de control: en esta etapa, el depósito temporal debe llevar un registro electrónico de la mercancía (fecha y hora de su ingreso total) y luego de la recepción de ésta, el SICAD procede a asignarle el canal de control.
- (4) Tratamiento del reconocimiento físico: dependiendo del tipo de mercancía, se realiza un reconocimiento físico en presencia de todos los involucrados (exportador, despachador de aduana o representante del depósito temporal).
- (5) Embarque: se embarca la mercancía por las distintas vías (aérea, terrestre o fluvial), luego de 30 días calendario contados a partir del día siguiente a la fecha de numeración de declaración.
- (6) Regularización del régimen: se realiza con la transmisión de los documentos digitalizados que soportan la exportación y la información complementaria exigida.
- (7) Regularización con presentación y revisión de documentos: en esta etapa se realiza el proceso anterior de forma presencial en el área que administra el régimen de exportación.
- (8) Rectificaciones: se refiere a las inclusiones y modificaciones que puede realizar el declarante al cierre del trámite.

I.3.2.5. Optimización del proceso de exportación

Señala Pinheiro y Rodríguez (2016) una de las características de la gestión logística es “Optimizar como propósito las empresas en su totalidad” (p. 268). En este punto, el autor relaciona la optimización de la productividad con dos conceptos de vital importancia, como son la eficiencia y la eficacia. Al respecto, define la eficiencia como “una medición del desempeño interno (o sea, cuan bien son utilizados los recursos gastados)” (p. 269) mientras que la eficacia “se define como una medición del desempeño externo (es decir, lo bien que se alcance la salida deseada)” (p. 269).

Ambos conceptos, pueden ser evaluados mediante medidas de desempeño o instrumentos de control que sirven para notificar a la organización si los esfuerzos se ajustan a las salidas y obtenidas y, por ende, establecer una reorientación de la dirección de la empresa (Pinheiro y Rodríguez, 2016).

Con lo anterior se puede afirmar, que la optimización del proceso de exportación significa realizar el proceso de exportación de forma eficiente y eficaz, siguiendo lo estipulado en el Decreto Legislativo N° 1053 - Ley General de Aduanas del Perú y en el Decreto Supremo N° 010.2009-EF - Reglamento de la Ley General de Aduanas.

I.4. Formulación del problema

I.4.1. Problema general

De acuerdo a lo anterior, la investigación pretende responder al siguiente problema ¿de qué manera puede diseñarse un plan logístico que contribuya a la optimización del proceso de exportación de café orgánico en grano del Grupo PML S.A.C. Paita para el año 2018?

I.4.2. Problemas específicos

Los problemas específicos de la investigación son:

¿Cuál es la situación actual de las actividades logísticas asociadas al proceso de exportación de café orgánico en grano del Grupo PML S.A.C. Paita?

¿Cuáles son los factores estratégicos presentes en la logística del proceso de exportación de café orgánico en grano el Grupo PML S.A.C. Paita?

¿Cómo debe proponerse un plan logístico para el proceso de exportación de café orgánico en grano del Grupo PML S.A.C. Paita para el año 2018?

¿Es viable económica y financieramente el plan logístico que será diseñado para el proceso de exportación de café orgánico en grano del Grupo PML S.A.C. Paita para el año 2018?

I.5. Justificación del estudio

Este estudio está orientado a optimizar un proceso fundamental en el Grupo PML S.A.C. Paita, toda vez que las exportaciones de café orgánico en grano constituyen un factor trascendental en su gestión operativa y en sus márgenes de rentabilidad. En este sentido, el propósito del mismo, es garantizar que la empresa satisfaga las necesidades de sus clientes, cumpliendo los parámetros internacionales, mediante la mejora del referido proceso.

De esta manera, la empresa realizaría su gestión haciendo uso óptimo de los recursos disponibles en los tiempos previstos. Así, la propuesta también contribuirá al reordenamiento

de la estructura organizativa de la empresa, haciéndola cada vez más adecuada al entorno actual, que es cambiante por naturaleza y exige que las empresas se ajusten rápidamente.

Desde el punto de vista metodológico, esta investigación contribuirá a enriquecer el amplio espectro de las investigaciones sustantivas o aquellas cuyo “propósito es dar respuesta objetiva a interrogantes que se plantean, en un determinado momento fragmento de la realidad y del conocimiento, con el objeto de contribuir en la estructuración de las teorías científicas, disponibles para los fines de la investigación tecnológica y aplicada” (Carrasco, 2017, p. 44).

En este sentido, este estudio permitirá no sólo al Grupo PML S.A.C. Paita solventar un problema en la logística de uno de sus procesos, sino que a su vez servirá de guía metodológica para futuros trabajos en el marco de la implementación de la logística aduanera.

Por otra parte, como señala el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2016), siendo la economía peruana altamente dependiente de las exportaciones de recursos naturales y productos alimenticios se expone con mayor sensibilidad a cambios en los precios globales. De esta manera, “mejorar la eficiencia de las cadenas logísticas de productos de exportación es esencial en la medida que Perú se trace como meta ser más competitivo en mercados regionales y globales” (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2016, p. 7).

Por lo antes expuesto, este trabajo investigativo se convierte en una posibilidad para avanzar como país exportador, en alcanzar mejores niveles de eficiencia en los procesos logísticos que se traducen en menores costos y a su vez, en la posibilidad de mejorar nuestra posición estratégica frente a nuestros socios.

I.6. Hipótesis

Visto que este estudio tendrá un alcance descriptivo en el cual no se realizarán pronósticos de un hecho o dato, no debe formularse hipótesis (Hernández *et al.*, 2014).

I.7. Objetivos

I.7.1. Objetivo general

En el marco de la investigación, el problema general de la investigación consiste en diseñar un plan logístico que contribuya a la optimización del proceso de exportaciones de café orgánico en grano del Grupo PML S.A.C. Paita para el año 2018.

I.7.2. Objetivos específicos

En este sentido, los objetivos específicos son los siguientes:

Diagnosticar la situación actual de las actividades asociadas al proceso de exportaciones de café orgánico en grano del Grupo PML S.A.C. Paita.

Analizar los factores estratégicos presentes en el proceso de exportaciones de café orgánico en grano el Grupo PML S.A.C. Paita.

Proponer la estructura del plan logístico para el proceso de exportaciones de café orgánico en grano del Grupo PML S.A.C. Paita para el año 2018.

Evaluar económica y financieramente la propuesta de plan logístico diseñado para el proceso de exportaciones de café orgánico en grano del Grupo PML S.A.C. Paita para el año 2018.

II. MÉTODO

II.1. Diseño de investigación

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo; de esta manera y siguiendo a Hernández *et al.* (2014), este enfoque se caracteriza por ser secuencial, probatorio, en donde la recolección de datos se basa en la medición, trata de ser objetivo, sigue un patrón predecible y estructurado, entre otros aspectos. Asimismo, es un estudio de alcance descriptivo en el cual se buscó describir y evaluar la situación de la Agencia de Aduanas en cuanto al proceso de exportación de café orgánico en granos, en un determinado momento específico, con miras a la descripción tendencias en cuanto a la implementación de un plan logístico.

Este estudio se caracterizó por ser no experimental, visto que no se manipularon deliberadamente las variables y sólo se estudió el fenómeno en su realidad y, además, es de diseño transeccional descriptivo, visto que “indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población,” (Hernández *et al.*, 2014, p. 155).

II.2. Variables, operacionalización

La operacionalización de las variables se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE ESCALA
Plan logístico	Se refiere a “organizar las actividades logísticas de forma que se optimicen los recursos humanos y materiales para garantizar el mejor servicio al cliente” (Gómez, 2013, p. 16)	Esta variable puede ser descompuesta conforme a las áreas o actividades que debe contener un plan logístico. Las cuales, según Gómez (2013) son previsión de las ventas, planificación de la producción y red de centros	Previsión de las ventas	Proyección de la demanda	Escala de Likert 1) Totalmente de acuerdo, 2) De acuerdo, 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4) En desacuerdo y 5) Totalmente en desacuerdo
				Plan de compra de materiales e insumos	
				Plan de inventario	
			Red de centros	Plan de producción	
				Logística de la planta	
				Canal de distribución	
Optimización del proceso de exportación	Es “el régimen aduanero que permite la salida del territorio aduanero de las mercancías nacionales o nacionalizadas para su uso o consumo definitivo en el exterior y no está afecta a tributo alguno” (SUNAT, s.f.)	La variable es simple, visto que no se puede desagregar o descomponer en otras variables de referencias (Carrasco, 2017)	Proceso de exportación (no se descompone en dimensiones)	Valor actual neto de los ahorros en el proceso de exportación	Escala de medición de razón, expresada en Soles (S/)
				Tasa interna de retorno de la inversión adicional	Escala de medición de razón, expresada en puntos porcentuales (%)
				Período de recuperación de la inversión	Escala de medición de razón, expresada en años

Fuente: Elaboración propia.

II.3. Población y muestra

Para Hernández *et al.* (2014), la población se define como los elementos de la unidad de análisis que cumplen con unas determinadas características. Visto que este estudio, se orientó en dos vías; en primer lugar, la elaboración de la Matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (Matriz FODA) del Grupo PML S.A.C. Paita para el año 2018 y, en segundo lugar, la detección de la percepción de los clientes en cuanto a la satisfacción de sus necesidades entonces se trabajará con dos poblaciones distintas.

De esta manera, para la construcción de la Matriz FODA, la población estuvo compuesta por los 10 empleados del Grupo PML S.A.C. Paita para el año 2018 y para conocer la percepción de los clientes, en cuanto a la satisfacción de sus necesidades, se consideró como población los 67 clientes activos de la empresa en el año 2018.

Ahora bien, siendo la muestra “una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población” (Carrasco, 2017, p. 237).

En este sentido, para la construcción de la Matriz FODA, se utilizó toda la población como muestra visto que la población es pequeña. En el caso del estudio de satisfacción de los clientes, se realizó el muestreo probabilístico aleatorio simple, en donde como señala Salkind “cada miembro de la población tiene una posibilidad igual e independiente de ser seleccionado como parte de la muestra” (como se cita en Carrasco, 2017, p. 241).

Para ello, se utilizó la fórmula para poblaciones de tamaño conocido y pequeño:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{(Z - 1) \cdot Z^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde, n = tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

Z = valor determinado por el nivel de confianza adoptado.

e = error muestral

p = proporción de elementos que presentan una determinada característica a ser investigada.

q = proporción de elementos que no presentan una determinada característica a ser investigada, p + q = 1.

Considerando N = 67, e = 5%, Z = 1.96 y p = 50%, tenemos que n = 57.

El resumen de este apartado, indicando el tamaño de la población y muestra, se expone en el Anexo 1.

II.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

De conformidad con lo señalado por Carrasco (2017), las técnicas de recolección de datos se refieren a los métodos, procedimientos y procesos mediante los cuales se obtienen los datos para darle cumplimiento a los objetivos de la investigación.

Considerando lo dispuesto por el autor, en esta investigación se utilizaron distintas técnicas de recolección de información:

- (1) Técnicas para la recolección de información mediante el análisis documental. Al respecto, se utilizó como fuente la información estadística de la empresa, la cual será clasificada y ordenada en una base de datos mediante el software Microsoft Excel, con el objetivo de determinar índices e indicadores.
- (2) La encuesta o “técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo” (Carrasco, 2017, p. 314).
- (3) En cuanto al uso de la encuesta, en esta investigación se aplicaron entrevistas al personal de la compañía con el objetivo de construir la “Matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas” relacionada con el proceso de exportación de café orgánico en grano del Grupo PML S.A.C. Paita.
- (4) Además, tal como lo señala Carrasco (2017), estas entrevistas fueron no estructuradas o informales, visto que el entrevistador utilizó una guía de preguntas predeterminadas, pero en algunos casos ha reformulado nuevos planteamientos con el objetivo de recabar mayor información.
- (5) Además, en el marco de la encuesta, se aplicó un cuestionario a una muestra de clientes de la empresa para evaluar su desempeño en cuanto a su satisfacción por el servicio prestado. Tal como señala Carrasco (2017), el cuestionario es un instrumento que se usa cuando “se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada una de ella. Las preguntas estandarizadas se preparan con anticipación y previsión” (p. 318).

Los instrumentos que se aplicaron son los siguientes:

(1) Se realizó una entrevista con el Gerente de Administración y se utilizará la Guía de Preguntas 1, señalada en los Anexos 1 con el objetivo de determinar las oportunidades y amenazas del entorno presentes.

(2) Se realizó entrevistas al resto del personal del Grupo PML S.A.C. Paita (9 colaboradores en total), para lo cual se utilizó las Guías de Preguntas 2, 3, 4, 5 y 6 descritas en los Anexos 3, 4, 5, 6 y 7, respectivamente. Esta acción se realizó con el objetivo de determinar la percepción de la satisfacción de los clientes de la compañía.

(3) Para la medición de la satisfacción de los clientes, se realizó un ajuste al “Cuestionario Original de Medición de Nivel de Percepciones SERVQUAL”, el cual se describe en la Tabla 4, utilizando la escala de Likert presentado en el Anexo 8.

Señala Hernández *et al.* (2014) que los instrumentos de recolección de datos deben satisfacer los requisitos de validez, confiabilidad y objetividad. “La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (Hernández *et al.*, 2014, p. 200).

Siguiendo a estos mismos autores, la validez de los instrumentos que se utilizaron en esta investigación fue dada a través de expertos o de voces calificadas, quienes se enfocaron más en la validez de contenido o grado en que un instrumento logra representar el concepto o la variable que se pretende medir (Hernández *et al.*, 2014).

Ahora bien, en cuanto a la confiabilidad, señalan Hernández *et al.* (2014) se define como el “grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200) o, en otras palabras, es la medida que indica si al repetirse varias veces la aplicación del instrumento refleja resultados iguales.

La confiabilidad fue medida en el cuestionario aplicado a los clientes a través del cálculo del estadístico alfa de Cronbach, el cual de acuerdo a Hernández *et al.* (2014) se encuentra dentro de las medidas de coherencia o consistencia interna que requieren de una sola administración del instrumento y se aplican a instrumentos que miden variables de intervalos o razón. Cabe destacar que este coeficiente se mueve entre “0” y “1”, donde “0” señala “confiabilidad nula” y “1” “perfecta confiabilidad” (Hernández *et al.*, 2014).

Comentan Hernández *et al.* (2014), que “no hay una regla que indique a partir de este valor no hay fiabilidad del instrumento” (p. 295). Sin embargo, estos mismos autores señalan que expertos en la materia, han indicado que un alfa de 0.70 es satisfactorio para estudios confirmatorios.

En la Tabla 2, se observa que el estadístico Alfa de Cronbach del instrumento es mayor de 0.70, lo cual permite señalar que la confiabilidad del mismo es estadísticamente satisfactoria.

Tabla 2. Análisis de confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.893	18

Fuente: SPSS.

II.5. Método de análisis de datos

El instrumento utilizado para la Matriz FODA permitió la recolección y el análisis de la información, al igual que su interpretación, en paralelo. En este caso, las Guías de Preguntas utilizadas ayudan a analizar la información suministrada por los entrevistados y transformarla en resultados directos en cada etapa del proyecto.

Para la información referida al estudio de percepción de los clientes, se realizará análisis estadístico descriptivo e inferencial. En la etapa de análisis inferencial, se decidió usar pruebas no paramétricas, visto que los datos no se distribuyen como una normal (Hernández *et al.*, 2014). El test de normalidad que se aplicó será la prueba K-S (Kolmogorov – Smirnov).

De esta manera, se aplicó la prueba Chi-cuadrado (χ^2), en los casos donde no se pueden hacer supuestos concretos sobre la distribución de los datos (Hernández *et al.*, 2014). Para todo esto, se utilizó el programa SPSS versión 25.

II.6. Aspectos éticos

Los aspectos éticos de la investigación se basan en los siguientes elementos:

- (1) La investigación a realizar sólo tendrá valor científico, por lo que no se espera obtener un beneficio personal de la misma, más allá del de colaborar por la solución de un problema específico de la empresa.
- (2) La evaluación económica y financiera será realizada de manera independiente, originado que los indicadores obtenidos son reflejos de la información fidedigna de la empresa.

- (3) La información obtenida de los entrevistados y encuestados se realiza bajo su consentimiento.
- (4) El respeto al sujeto de estudio, en este caso el Grupo PML Paita, debe significar el manejo cuidadoso de la información obtenida, la cual debe ser respetada con estricto apego a la confidencialidad.

III. RESULTADOS

Para presentar el objetivo general consistente en diseñar un plan logístico que contribuya a la optimización del proceso de exportaciones de café orgánico en grano del Grupo PML S.A.C. Paita para el año 2018, se presentan los resultados objetivos por la investigación en cada objetivo específico.

III.1. Objetivo específico N° 1

Diagnosticar la situación actual de las actividades asociadas al proceso de exportaciones de café orgánico en grano del Grupo PML S.A.C. Paita.

La información obtenida mediante las encuestas a los clientes referente a las características del servicio del Grupo PML Paita, permitió analizar aspectos como los elementos tangibles, fiabilidad, calidad de respuesta, seguridad y empatía. Los resultados se presentan a continuación:

Tabla 3. Elementos tangibles

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente de acuerdo	1	1.8	2.8	2.8
Válido	De acuerdo	34	59.6	94.4	97.2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1.8	2.8	100.0
	Total	36	63.2	100.0	
Perdidos	Sistema	21	36.8		
	Total	57	100.0		

Fuente: SPSS.

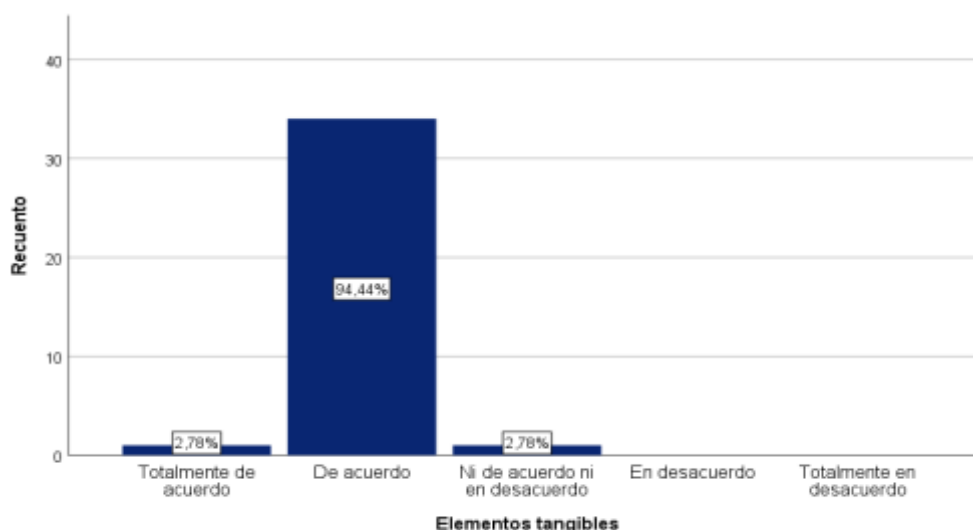


Figura 1 Elementos tangibles

En esta categoría, las preguntas realizadas a los clientes fueron i) la agencia de aduanas dispone de equipos modernos, ii) las instalaciones físicas de la agencia de aduanas son adecuadas para prestar el servicio y iii) los materiales (folletos, carpetas, entre otros) son los requeridos para prestar el servicio. Según la tabla anterior, el 97.2% de los clientes encuestados indicaron que los elementos tangibles (equipos, instalaciones y materiales empleados), cumplen con las necesidades requeridas para ofrecer el servicio aduanero (están de acuerdo o totalmente de acuerdo). Cabe destacar que 21 clientes no respondieron a las preguntas asociadas a esta categoría, visto que no han estado presencialmente en la sede de la empresa. Esto también se observa en la figura anterior al agrupar las categorías “Totalmente de acuerdo” y “De acuerdo”.

Tabla 4. Fiabilidad

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	2	3.5	3.5	3.5
	De acuerdo	15	26.3	26.3	29.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	39	68.4	68.4	98.2
	En desacuerdo	1	1.8	1.8	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

Fuente: SPSS.

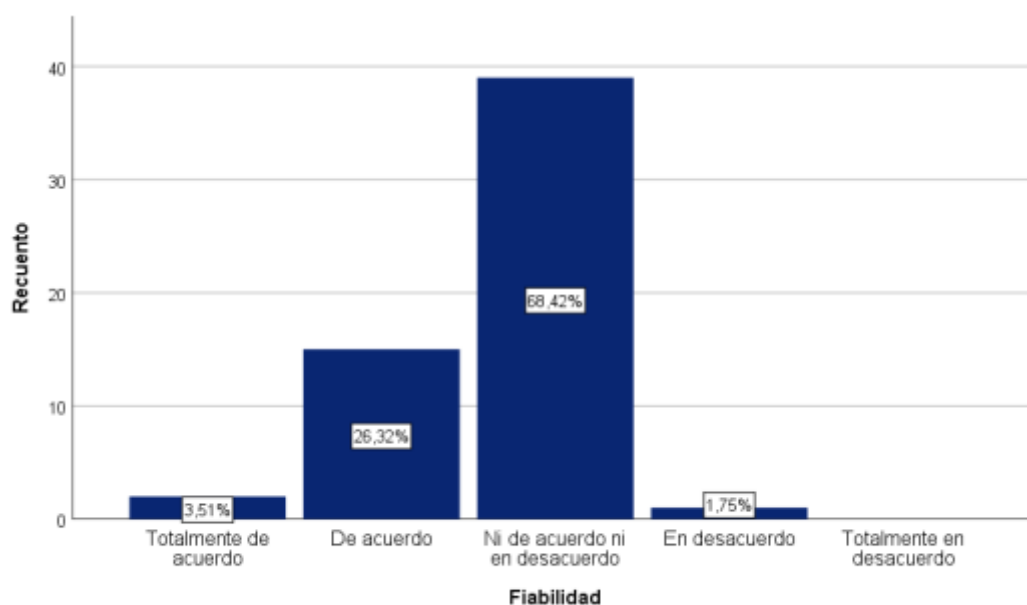


Figura 2. Fiabilidad

Las preguntas en el aspecto fiabilidad fueron i) el servicio se presta conforme a los plazos exigidos en Ley, ii) la agencia de aduanas presta el servicio sin necesidad de rectificaciones, iii) la agencia de aduanas comunica al cliente cuando culminará el servicio prestado y iv) el servicio prestado por la agencia de aduanas responde a lo que usted esperaba. Con relación a los resultados en la tabla anterior, se observa que el 29.8% de los encuestados considera que el servicio prestado por el Grupo PML Paita es fiable, lo que significa que más del 70% consideran que no se ajustan los plazos a lo establecido, se realizan frecuentemente rectificaciones por omisiones y el servicio no responde a lo que se esperaba. Tal información se aprecia en la figura anterior, cuando se agrupan las categorías “Totalmente de acuerdo” y “De acuerdo”.

Tabla 5. Capacidad de respuesta

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	2	3.5	3.5	3.5
	De acuerdo	40	70.2	70.2	73.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	26.3	26.3	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

Fuente: SPSS.

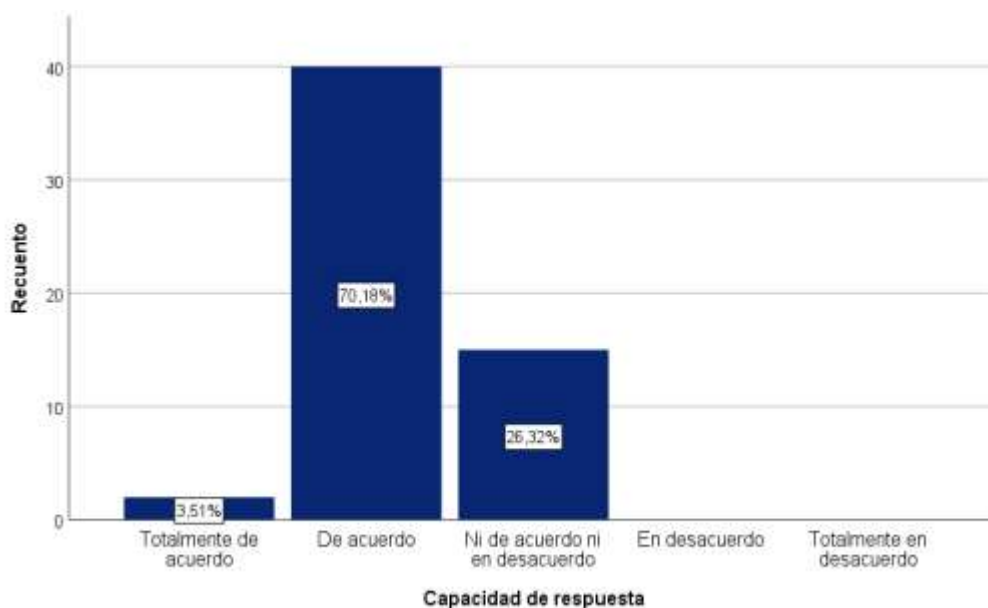


Figura 3. Capacidad de respuesta

En la categoría capacidad de respuesta las preguntas realizadas fueron i) el empleado manifiesta disponibilidad para atenderle, ii) el empleado le transmite confianza en la prestación de servicio, iii) el empleado demuestra estar capacitado para ofrecer el servicio y iv) el empleado resuelve sus dudas en los tiempos señalados. De acuerdo a la tabla anterior, el 73.7% consideran que la capacidad de repuesta del Grupo PML Paita ante contingencias presentadas frecuentemente, es satisfactoria (están de acuerdo o totalmente de acuerdo). Esto también se refleja en la figura anterior al agruparse las categorías “Totalmente de acuerdo” y “De acuerdo”.

Tabla 6 Seguridad

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	2	3.5	3.6	3.6
	De acuerdo	23	40.4	41.1	44.6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	31	54.4	55.4	100.0
	Total	56	98.2	100.0	
Perdidos	Sistema	1	1.8		
Total		57	100.0		

Fuente: SPSS.

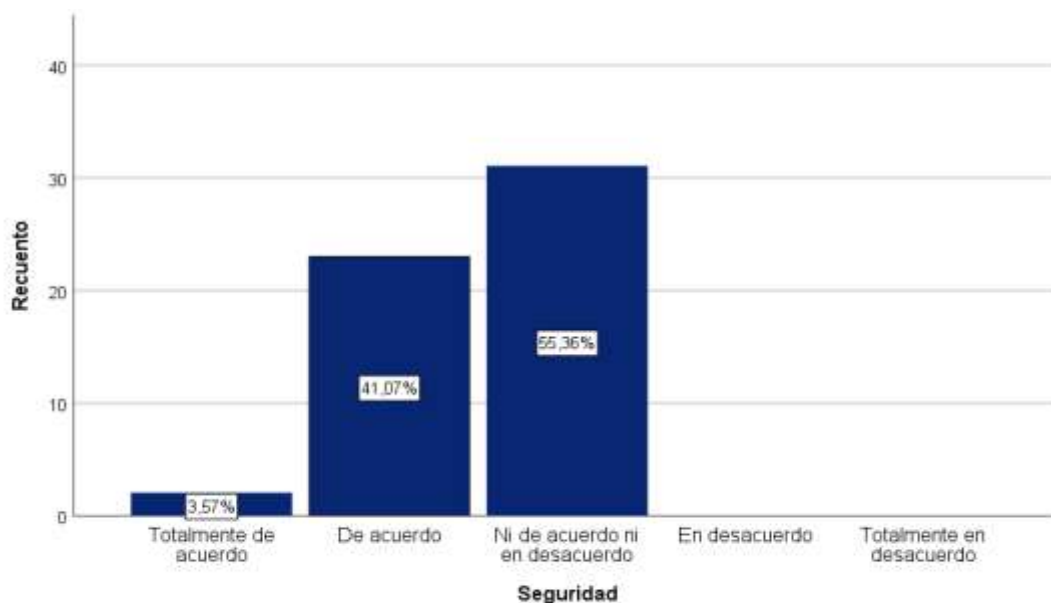


Figura 4. Seguridad

Las preguntas relacionadas con la categoría seguridad fueron i) el empleado resuelve sus dudas en los tiempos señalados, ii) la agencia de aduanas cumple con todos los procesos previstos en la Ley. y iii) los tiempos de respuestas ofrecidos son creíbles. En la tabla anterior, se evidencia que más de la mitad de los clientes encuestados (55.4%), no considera como aceptable el servicio de la empresa con relación a aspectos de seguridad (confianza en la delegación del servicio, procesos previstos en la ley y tiempos de servicio creíbles). En la figura anterior, se observa que la categoría “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” representa la de más alto valor.

Tabla 7. Empatía

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	2	3.5	3.5	3.5
	De acuerdo	29	50.9	50.9	54.4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	45.6	45.6	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

Fuente: SPSS.

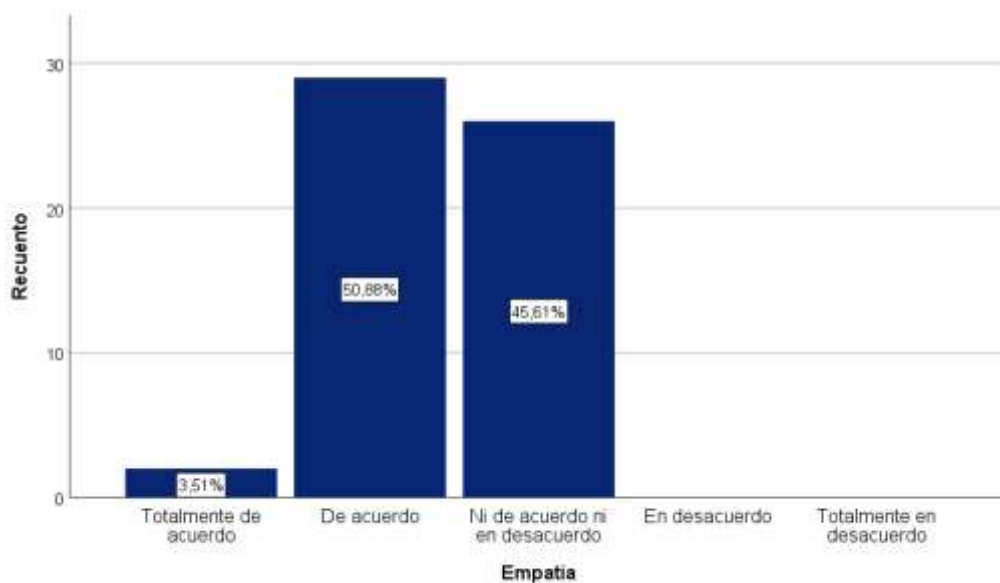


Figura 5. Empatía

En la categoría empatía se preguntó acerca de i) la atención desde el inicio hasta el final del servicio es individualizada, ii) los horarios de atención se ajustan a sus necesidades, iii) el empleado entiende sus necesidades y v) el empleado manifiesta preocupación por satisfacer sus necesidades. De lo observado en la tabla y en la figura anterior, poco más de la mitad (54.4%) considera que la empresa atiende y se preocupa por sus necesidades, la atención es personalizada y el horario se ajusta (lo cual define la categoría empatía).

Para la medición general de la calidad de servicio, se procedió a agrupar las categorías “Totalmente de acuerdo” y “De acuerdo” en una nueva, denominada “Alta”, que representa que el servicio brindado por el Grupo PML Paita es considerado de alta calidad por los clientes. Asimismo, el renglón “Moderada” contiene la categoría “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que refleja que los clientes consideran que el servicio brindado por la empresa está en un nivel medio. Finalmente, las categorías “En desacuerdo” y “Totalmente en desacuerdo” se agrupa en la categoría “Baja”.

Tabla 8. Calidad de servicio

Descripción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alta	29	50.9	50.9	50.9
	Moderada	28.0	49.1	49.1	100.0
	Total	57.0	100.0	100.0	

Fuente: SPSS.

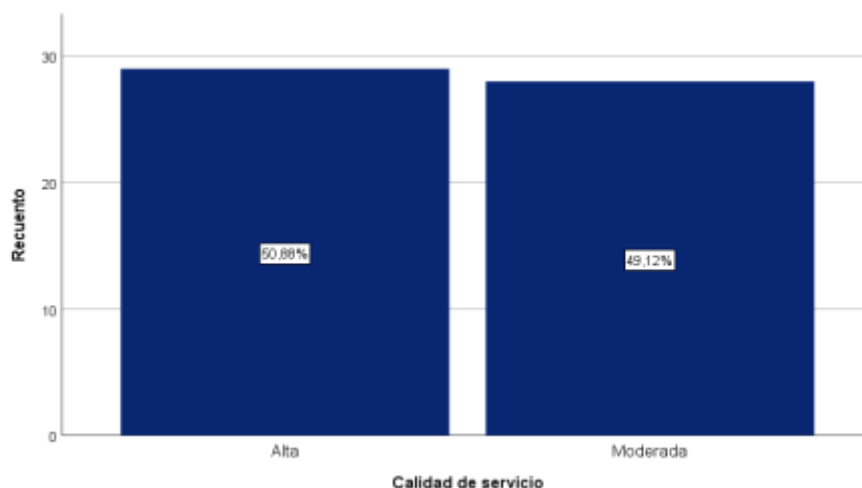


Figura 6. Calidad de servicio

En la tabla anterior se observa que poco más de la mitad de los clientes encuestados (50.9%) considera que el servicio en general prestado por el Grupo PML Paita es de alta calidad.

Para evaluar la significancia estadística del porcentaje anterior, se procederá a realizar la prueba de normalidad de la variable calidad de servicio, en este caso solo se considerarán las dos categorías (alta y moderada). Para ello establecemos las siguientes hipótesis:

H_0 = La variable sigue una distribución normal.

H_1 = La variable no sigue una distribución normal.

Tabla 9. Prueba de normalidad

Descripción		Calidad de servicio
N		57
Parámetros normales ^{a,b}	Media	1.49
	Desv.	0.504
Máximas diferencias extremas	Desviación Absoluta	0.344
	Positivo	0.344
	Negativo	-0.335
Estadístico de prueba		0.344
Sig. asintótica(bilateral)		.000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.
b. Se calcula a partir de datos.
c. Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente: SPSS.

Los resultados de la prueba de normalidad de Kolgomorov – Smirnov se presentaron en la tabla anterior. En ella se observa que, como el p es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula de que la variable sigue una distribución normal.

Observándose que la variable calidad de servicio, no se distribuye como una normal se procedió a aplicar la prueba Chi-cuadrado (χ^2) para comprobar que efectivamente por lo menos el 50% de los encuestados consideran que el servicio es de calidad (considerando solamente las categorías alta y moderada).

H_0 = Las categorías de la variable calidad de servicio se producen con probabilidades iguales.

H_1 = Las categorías de la variable calidad de servicio no se producen con probabilidades iguales.

Tabla 10. Prueba de Chi-cuadrado (χ^2)

Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
Las categorías de Calidad de servicio se producen con probabilidades iguales	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	0.895	Retener la hipótesis nula
Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es de 0.05			

Fuente: SPSS.

Los resultados presentados en la tabla anterior señalan que, existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis nula, así que por lo menos un 50% de los encuestados aseguran que la calidad de servicio es alta.

Ahora bien, en la siguiente tabla se presenta la situación actual observada del Grupo PML Paita, luego de realizar las entrevistas al grupo de colaboradores que conforman la empresa.

Tabla 11. Resultados de las entrevistas al personal del Grupo PML Paita

Área	Entrevistado	Aspectos internos	Aspectos externos
Administración y Finanzas	Milagros Sánchez	<p>La sede en Lima dispone de un plan estratégico, el cual no se aplica en su totalidad.</p> <p>La empresa carece de un plan estratégico en Paita.</p> <p>Las actividades de planificación son realizadas por el Gerente General, sin la debida evaluación.</p> <p>En los meses de alta demanda, se incumple con los plazos establecidos para el pago de proveedores.</p> <p>La gestión de cobranza es eficiente, los clientes no pagan anticipos y se factura por embarque.</p> <p>Se cancelan oportunamente y en su totalidad los tributos y aranceles, desde la sede en Lima.</p> <p>La empresa dispone de una certificación Pasport por El Callao y están próximos a recibir la certificación OEA.</p> <p>Los clientes no realizan con frecuencia reclamos.</p> <p>Se realiza la notificación oportuna de los ajustes de las tarifas a los clientes.</p>	<p>Apertura comercial de la economía peruana ha permitido incrementar el volumen de las operaciones.</p> <p>Incremento de la inversión extranjera en tecnología ha ayudado a reducir los procesos, pero no ha sido suficiente para reducir costos.</p> <p>Adecuaciones de la normativa legal peruana para facilitar la apertura al comercio internacional.</p>
Sectorización	Rosa Sernaqué	<p>A pesar que se han presentado algunos inconvenientes, la agencia de aduanas realiza el ingreso de mercancía de forma eficiente y eficaz. En los casos, donde se han presentado inconvenientes se han resultado de forma oportuna.</p> <p>La empresa cumple con las exigencias en materia de los controles previstos.</p> <p>La empresa cumple con los plazos previstos. Sin embargo, en los casos donde se embarca en los tiempos muy próximos al plazo se generan costos adicionales (en almacén, en la carga, en el puerto, entre otros).</p> <p>Solo se dispone de una nave para los embarques.</p> <p>La empresa realiza el seguimiento oportuno a los embarques.</p>	
Operativa (Despacho de mercancías)	Alai León	<p>La empresa cumple con los plazos de despacho.</p> <p>El despacho se realiza en los tiempos establecidos.</p> <p>A veces se generan costos adicionales por reconocimiento físico (código rojo); en especial, cuando el embarcador realiza sus primeros despachos.</p>	
Documentación	Julitza Sernaqué	<p>No se dispone del talento humano necesario para cumplir a cabalidad con las funciones del área de documentación.</p>	

		<p>No se dispone de programas tecnológicos que permitan reducir el tiempo en las actividades rutinarias.</p> <p>Se presentan rectificaciones frecuentes durante el régimen de exportación, por errores y omisiones en la documentación.</p>	
Operación (Despacho de mercancías y embarque)	Jackson Paima	<p>El despacho de mercancía se realiza de forma eficiente y eficaz, porque se realiza en coordinación con el cliente.</p> <p>Los embarques se realizan a tiempo, aunque a veces se retrasa por limitaciones de espacio.</p>	
Documentación	Carlos Acosta	<p>Se realiza la documentación en los plazos establecidos; sin embargo, visto que el trámite se realiza en Lima, esto puede tomar más de lo establecido (lo correcto serían 2 a 3 días y se está tomando más de una semana).</p> <p>La sede en Paita continuamente invierte tiempo y recursos en realizar gestiones ante la sede en Lima para presionar por la culminación del proceso de regularización.</p> <p>No existe coordinación entre el área de finanzas y el área de despacho, porque existen evidencias de ausencia de efectivo para el pago.</p> <p>En algunos casos, la documentación es incorrecta y requiere rectificaciones.</p>	
Visto bueno	Hyrum Alburque que	<p>Se presentan problemas en la regularización que se realiza desde Lima y requiere que se esté constantemente llamando para agilizar el trámite.</p> <p>Se observan problemas en la documentación, con lo cual se debe rectificar en varias oportunidades.</p>	

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a lo los resultados anteriores, los clientes observan problemas en la fiabilidad y seguridad en el proceso de exportaciones de café orgánico en grano realizado por el Grupo PML Paita, lo cual coincide con los problemas detectados por los colaboradores de la empresa, al observar problemas en las fases de regularización y documentación que concluyen con frecuentes rectificaciones.

Se destaca en los resultados el impacto en tiempo que toma que la fase de regularización se realice desde Lima y no desde Paita, incrementando el tiempo en 5 veces y agregando costos logísticos. De aquí radica que los clientes no sientan plena fiabilidad y seguridad al delegar en la compañía el régimen de exportación de café orgánico en granos.

Por otra parte, el problema en cuanto al flujo de efectivo genera retraso en el pago de los proveedores, lo cual se evidencia en la falta de materiales en algunos momentos, afectando la logística.

III.2. Objetivo específico N° 2

Analizar los factores estratégicos presentes en el proceso de exportaciones de café orgánico en grano el Grupo PML S.A.C. Paita.

Con la información obtenida en las encuestas y entrevistas, se evidencian las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se detallan en la siguiente tabla o matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) de la empresa.

Tabla 12. Matriz FODA

Factores estratégicos	
Fortalezas	Oportunidades
F1.- Gestión de cobranza eficiente. F2.- Gestión coordinada entre clientes y empresa. F3.- Inversión sostenida en certificaciones.	O1.- Apertura sostenida al comercio internacional por parte de Perú. O2.- Adecuación del marco legal nacional para optimizar los trámites de exportación e importación. O3.- Creciente inversión extranjera en tecnología.
Debilidades	Amenazas
D1.- Ausencia de un plan estratégico en Paita. D2.- Retraso en el pago de proveedores. D3.- Descoordinación en equipos de trabajo. D4.- La actividad de regularización no se realiza en Paita.	A1.- Retraso tecnológico en materia logística en el Perú. A2.- Altos costos logísticos aduaneros en el Perú.

Fuente: Elaboración propia.

Ahora bien, conforme a lo observado en la tabla anterior, se proponen las siguientes estrategias.

Tabla 13. Matriz de estrategias

Estrategias de la matriz FODA					
Descripción		Oportunidades		Amenazas	
		O1	O2	A1	A2
Fortalezas	F1	F3.O1.- Diseño de infraestructura adecuada a la creciente demanda.		F2.A1.- Sistematización de la cadena logística con enfoque al cliente.	
	F2				
	F3				
Debilidades	D1	D4.O2.- Centralización de procesos en la sede de Paita.		D3.A2.- Disponibilidad de talento humano capacitado	
	D2				
	D3				
	D4				

Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla anterior, la estrategia denominada “Diseño de infraestructura adecuada a la creciente demanda” es una estrategia FO que busca aprovechar la apertura sostenida al comercio internacional por parte de Perú, haciendo uso de las inversiones que ha venido realizado el Grupo PML Paita en certificaciones, lo cual requiere unas instalaciones más adecuadas al servicio que presta.

Ahora bien, la estrategia bajo el título “Sistematización de la cadena logística con enfoque al cliente” es una estrategia FA, que utiliza la fortaleza gestión coordinada entre clientes y empresas para mitigar el impacto del rezago tecnológico del Perú. De esta manera, se puede diseñar un sistema de gestión y de información adecuado a las necesidades del cliente, visto el grado de compenetración de ellos y la empresa.

Por otra parte, la estrategia identificada como “Centralización de procesos en la sede de Paita” es una estrategia DO con la que se busca superar la debilidad de que la actividad de regularización no se realiza desde Paita, aprovechando que el marco legal actual del Perú (no existen barreras legales al respecto) permite concentrar esta actividad en la sede de Paita y no llevarla desde Lima.

Finalmente, la estrategia DA con el nombre “Disponibilidad de talento humano capacitado”, busca disminuir la debilidad en cuanto la descoordinación del trabajo y evitar la amenaza que representa los altos costos logísticos del Perú; de esta manera, disponiendo de un personal más capacitado se puede fomentar acciones más coordinadas para reducir los costos. Esta estrategia también responderá a evitar el retraso en el pago de proveedores.

III.3. Objetivo específico N° 3

Proponer la estructura del plan logístico para el proceso de exportaciones de café orgánico en grano del Grupo PML S.A.C. Paita para el año 2018.

Vista la naturaleza del servicio que presta el Grupo PML Paita como agente de aduanas a sus clientes en el proceso de exportaciones de café orgánico en grano y, considerando que los inconvenientes observados en la logística dentro de la empresa, solo obedecen a problemas de descoordinación y ausencia de sistematización de los procesos se propone el siguiente plan estratégico logístico denominado “Sistematización y centralización de procesos del Grupo PML Paita”.

- **Nombre del plan:** Plan de sistematización y centralización de procesos del Grupo PML Paita.
- **Descripción general:** Este plan se centra en optimizar la cadena logística de la agencia de aduana; sin modificar los procesos, visto que no se observan debilidades importantes en el proceso. En este sentido, el plan se centra en perfeccionar esta logística con base a sistematizar los procesos y centralizar las actividades en la sede de Paita, con miras a profundizar la relación con los clientes.
- **Horizonte:** 3 años.
- **Objetivos estratégicos:**
 - (1) Disponer de una infraestructura adecuada al inicio del segundo semestre del año 2019.
 - (2) Implementar un sistema de gestión y de información al inicio del segundo semestre del año 2019.
 - (3) Centralizar el proceso de regularización en la sede de Paita al cierre del año 2019.

- **Descripción de los objetivos estratégicos:**

El primer objetivo estratégico cumple con lo que Gómez (2013) define como planificación de la red de centros de distribución; en este caso, visto el servicio que presta el Grupo PML Paita, las dimensiones y ubicación de la planta se refiere al espacio físico (oficinas) donde opera la empresa.

El segundo objetivo estratégico permitirá disponer de información para la planificación de las ventas y de la producción, que son aspectos que Gómez (2013) incluye dentro del plan logístico como se señaló previamente.

De igual manera, el tercer objetivo estratégico permitirá articular los tres procesos de la planeación logística.

● **Matriz de requerimientos:**

En la matriz siguiente, se especifican los requerimientos por cada objetivo y las acciones que se sugieren.

Tabla 14. Matriz de requerimientos y acciones

Objetivo	Requerimientos	Acciones
Disponer de una infraestructura adecuada al inicio del segundo semestre del año 2019.	1) Oficina de una dimensión 70 m ² .	1) Alquilar una oficina con las especificaciones necesarias en una zona más alejada del puerto. De esta manera, se mantendría el costo del alquiler a expensas de estar más alejados del puerto (esto no afectaría la logística de la empresa; en especial, porque los clientes no acuden a las instalaciones de manera frecuente). 2) Acondicionar las nuevas instalaciones.
Implementar un sistema de gestión y de información al inicio del segundo semestre del año 2019.	2) Sistema de gestión e información para el Grupo PML Paita.	3) Contratar los servicios de una empresa especializada en desarrollos tecnológicos para el diseño de un sistema de gestión e información.
Centralizar el proceso de regularización en la sede de Paita al cierre del año 2019.	3) Contratación de personal. 4) Adquisición de equipos.	4) Incorporar un colaborador en las áreas de documentación, en el área de planificación y en el área de tesorería. Incorporar dos colaboradores en el área de regularización. 5) Adquisición de equipos de computación.

Fuente: Elaboración propia.

Las funciones del personal a contratar son las siguientes:

Tabla 15. Funciones del personal a contratar

Cargo	Cantidad	Área	Funciones
Planificador	1	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> ● Diseñar el plan estratégico de la empresa. ● Realizar el seguimiento a las metas previstas. ● Elaborar el plan operativo anual de la empresa. ● Elaborar el presupuesto anual de la empresa.
Asistente	1	Tesorería	<ul style="list-style-type: none"> ● Elaborar el estado de flujo de efectivo. ● Optimizar el proceso de cobranza. ● Realizar el seguimiento del pago de proveedores.
Asistente	1	Documentación	<ul style="list-style-type: none"> ● Revisar documentos e ingresar datos al sistema. ● Apoyar en la documentación del trámite de exportaciones.
Asistente	2	Regularización	<ul style="list-style-type: none"> ● Apoyar en la centralización del proceso de regularización en la sede Paita. ● Elaborar las actividades rutinarias del área de regularización en la sede.

Fuente: Elaboración propia.

Costos asociados al plan:

En las tablas siguientes, se presentan los costos adicionales en los cuales incurrirá la empresa al implementar este plan, en cuanto a inversión en activos (fijos e intangibles), mano de obra y capital de trabajo.

Tabla 16. Inversión en activos (fijos e intangibles)

Partida	Cantidad	Costo unitario (S/)	Costo total (S/)
Acondicionamiento de las nuevas instalaciones	1	7,500	7,500
Laptop	5	1,200	6,000
Sistema de gestión e información	1	2,500	2,500
Otras inversiones (5% de las inversiones)			800
Total			16,800

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 17. Mano de obra

Ocupación	Cantidad	Salario básico (S/ mes)	ESSALUD (9%)	Remuneración anual (S/)	Beneficios Sociales ANUALES			Total
					Gratificac. 100%	Vacac. 100%	CTS 100%	
Planificador	1	1,500	135	19,620	3,270	1,500	1,500	25,890
Asistente	5	930	84	12,164	2,027	930	930	16,052
Total								41,942

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 18. Capital de trabajo

Partida	Monto total por un mes (S/)
Sueldos y salarios	6,150.00
Otros insumos (2.5% de sueldos y salarios)	153.75
Total	6,303.75

Fuente: Elaboración propia.

- **Financiamiento:**

El plan será financiado en un 100% con recursos de la empresa con un costo promedio del capital (WACC) de 25%, el cual ha estipulado la empresa en todo proyecto de inversión (Grupo PML S.A.C. Paita, 2018).

- **Ahorros generados por el plan**

Los trabajos previos de Pérez (2013) y Bossio, Cotillo y Delgado (2017), consideran que el proceso de optimización logística incide en una reducción de los tiempos de servicio. De esta manera, con las acciones del plan propuesto se reduciría el tiempo de 1 o 2 semanas que toma el proceso de regularización en Lima (según lo señalado por el Área de Documentación de la empresa) y se disminuiría el tiempo asociado a rectificaciones por errores en la documentación (también señalado por el Área de Documentación).

Por otra parte, también se observaría un incremento en las operaciones, como resultado de un incremento en la fiabilidad y confianza de los clientes de la empresa.

Tabla 19. Proyecciones de ahorros

Partida	2019	2020	2021
Ahorro (2.5% de las utilidades brutas 2017)	54,383.49	57,102.67	59,957.80
Ahorro (3% de las utilidades brutas 2017)	65,260.19	68,523.20	71,949.36

Fuente: Elaboración propia.

Por lo antes expuesto, la propuesta de plan logístico presentada se estima que incrementaría entre un 2.5% y 3% las utilidades brutas de la empresa y considerando que la utilidad bruta de la empresa para el año 2017 fue de S/ 2,175,339.65 (Grupo PML S.A.C. Paita, 2018), en la tabla anterior se presentan las proyecciones de ahorros. Además, se supondrá que este ahorro se incrementará aritméticamente en 5% durante el horizonte del proyecto.

De esta manera el plan en su totalidad incluye 5 fases centrales que deben desarrollarse: el diseño del plan, el objetivo estratégico N° 1, el objetivo estratégico N° 2, el objetivo estratégico N° 3 y el seguimiento del plan. En las figuras siguientes, se muestra el Diagrama Gantt del plan y de cada una de sus fases.

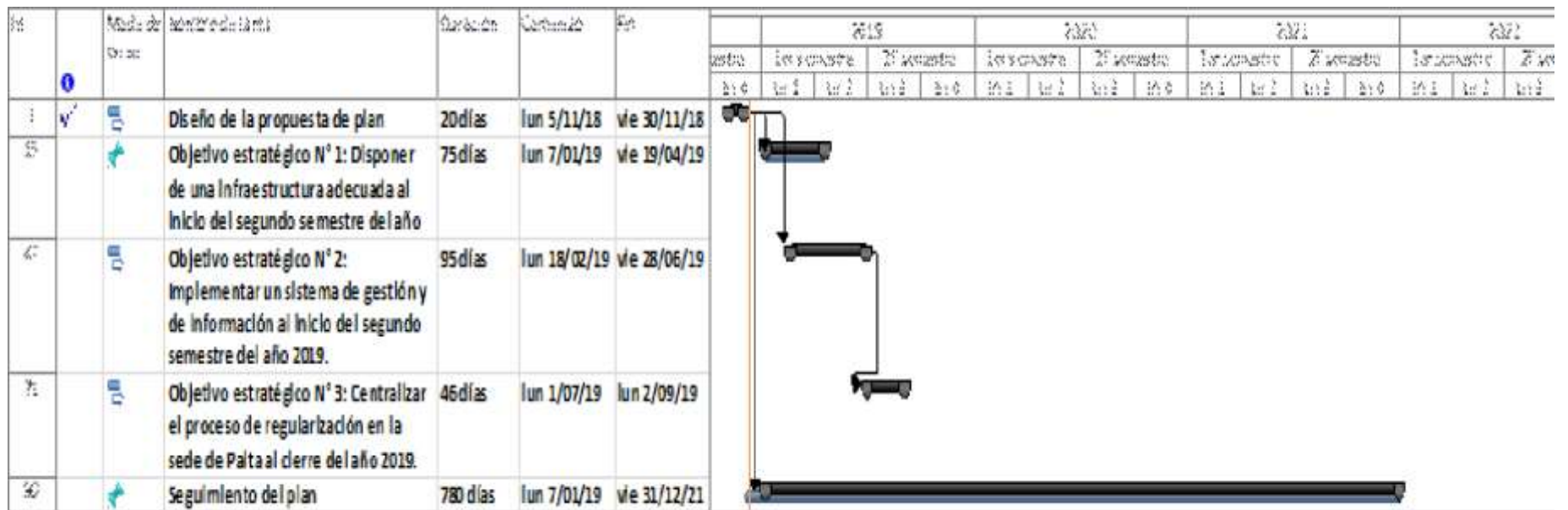


Figura 7. Diagrama de Gantt del plan propuesto

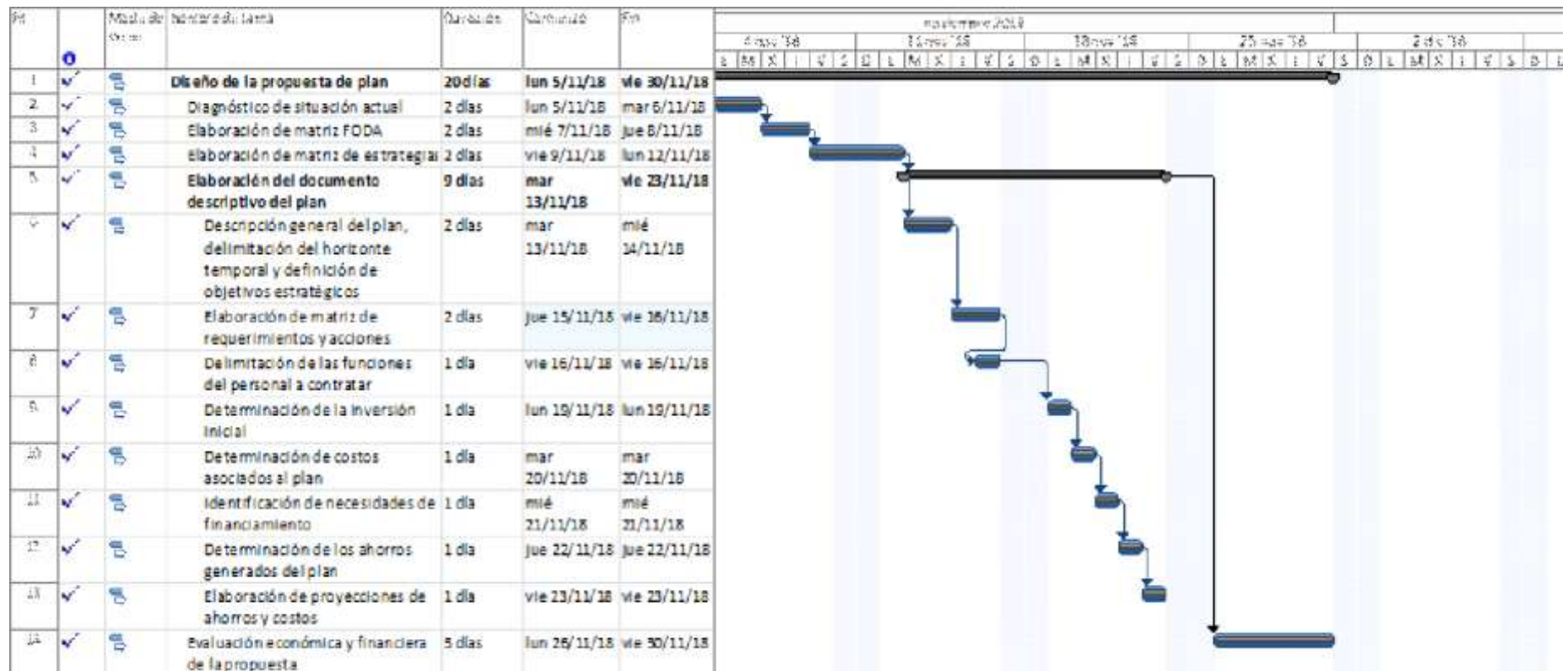


Figura 8. Diagrama de Gantt de la fase de diseño de la propuesta de plan

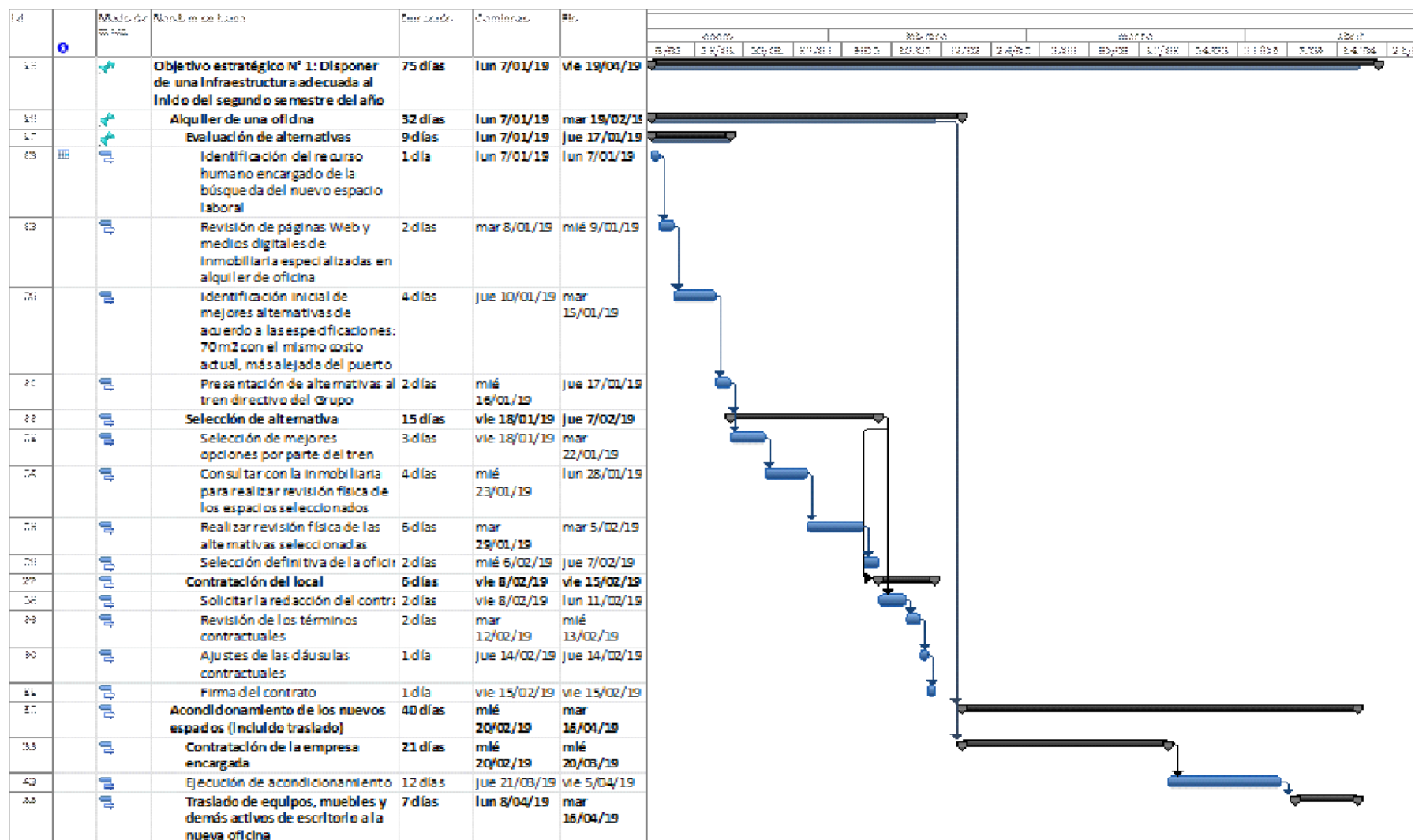


Figura 9. Diagrama de Gantt del objetivo estratégico N° 1

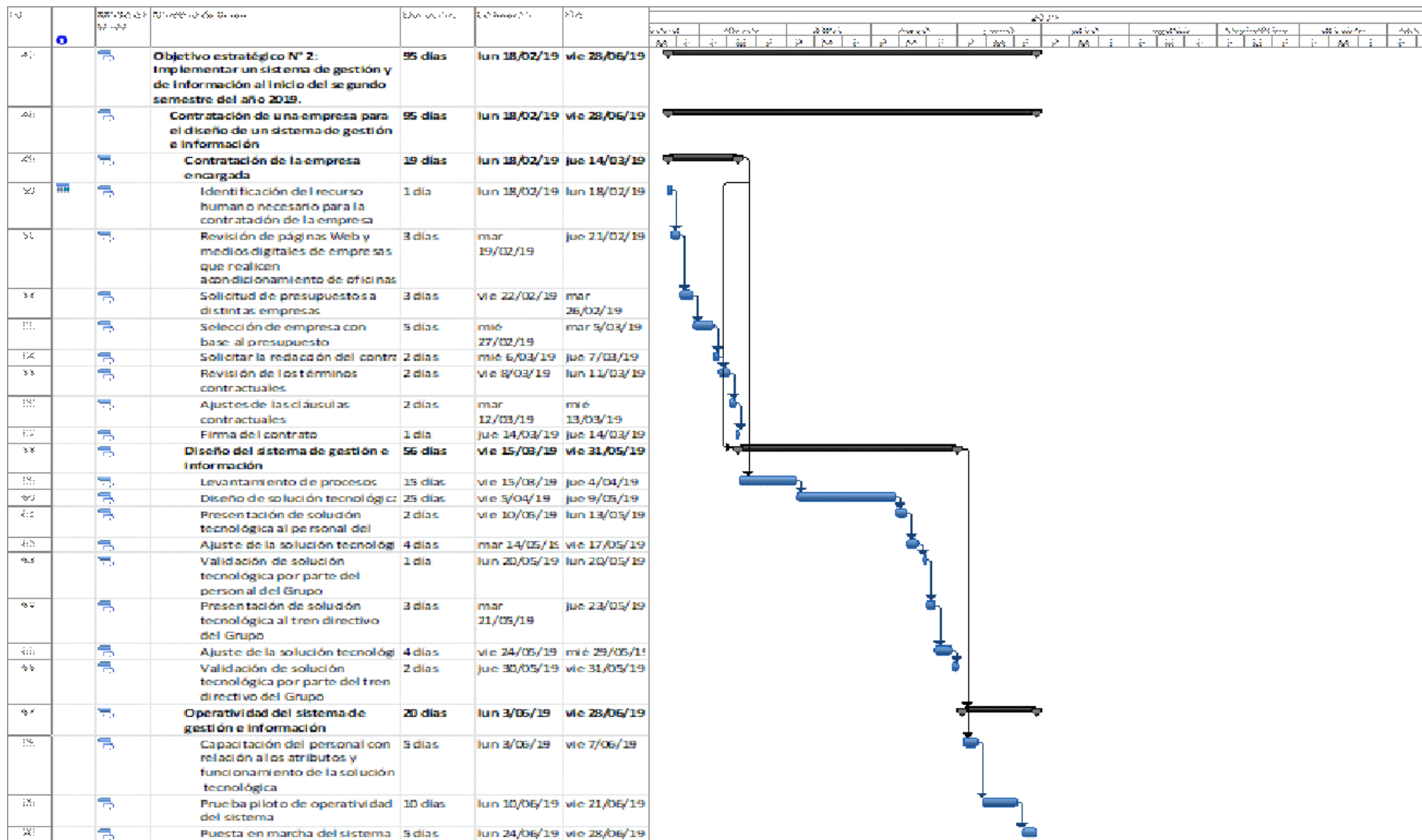


Figura 10. Diagrama de Gantt del objetivo estratégico N° 2

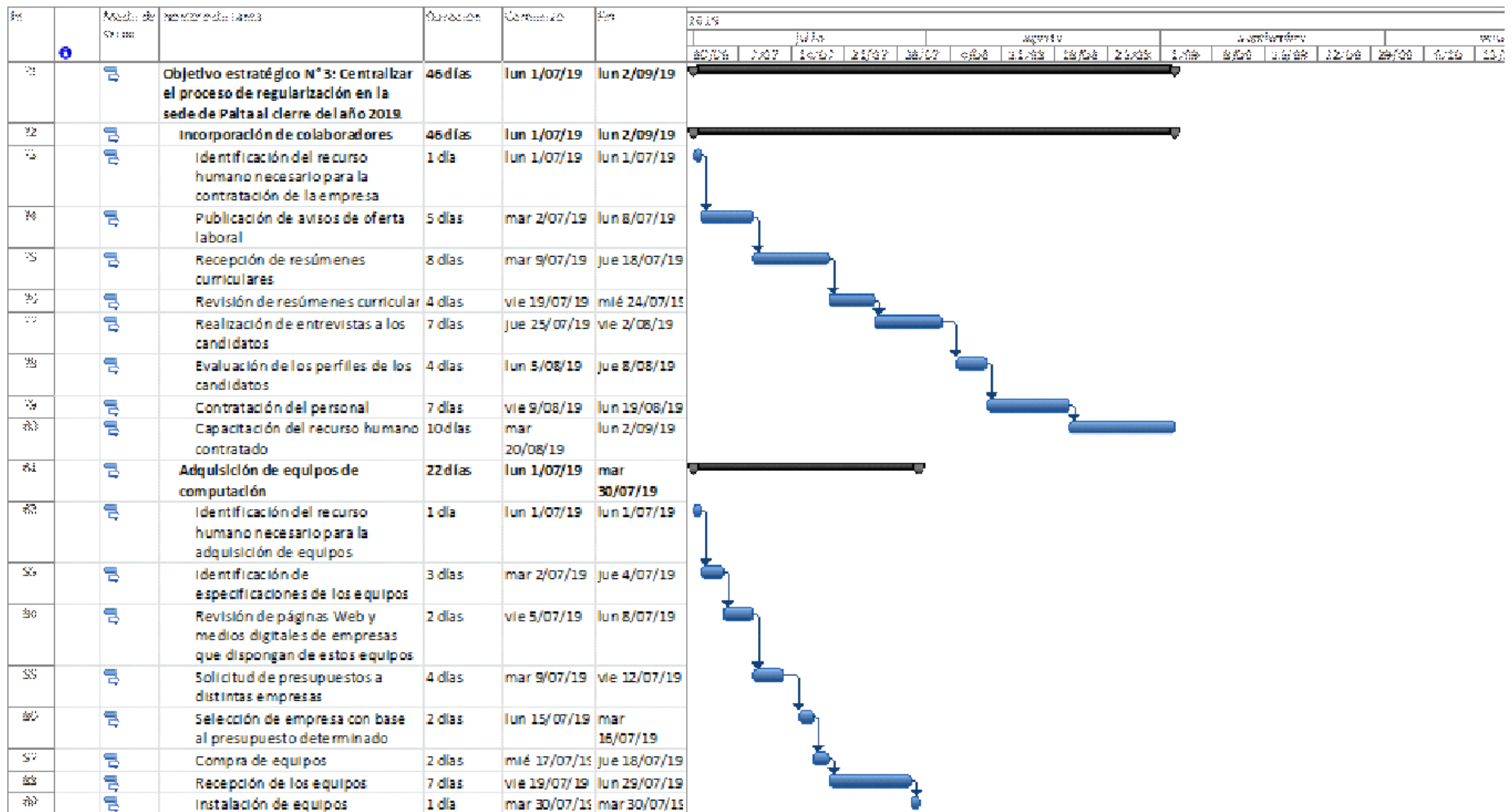


Figura 11. Diagrama de Gantt del objetivo estratégico N° 3

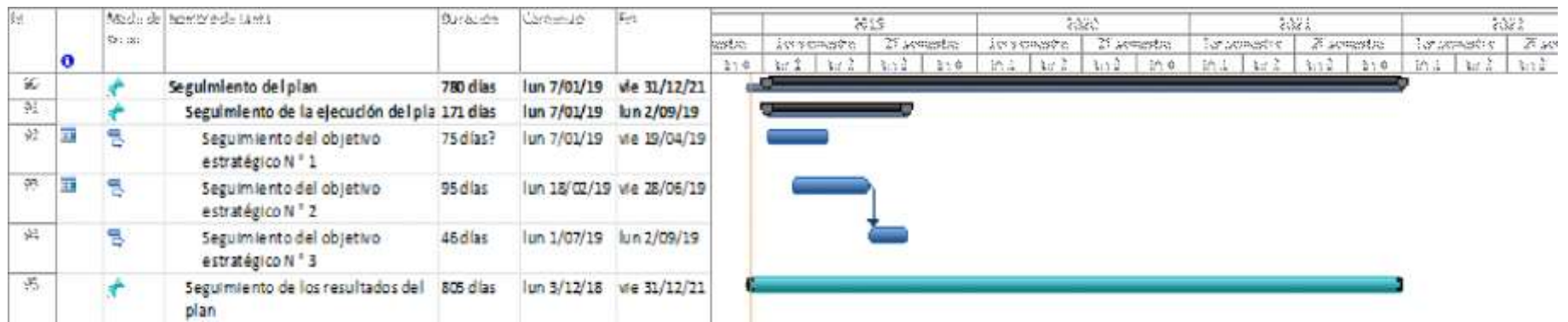


Figura 12. Diagrama del seguimiento del plan

III.4. Objetivo específico N° 4

Evaluar económica y financieramente la propuesta de plan logístico diseñado para el proceso de exportaciones de café orgánico en grano del Grupo PML S.A.C. Paita para el año 2018.

Considerando las premisas en cuanto al ahorro que generaría el plan a la empresa; las estimaciones de inversiones (activos y capital de trabajo); los gastos en sueldos y salarios y asumiendo que la inversión será realizada en su totalidad por la empresa con un WACC de 25%, se presentan los siguientes dos escenarios a) con un ahorro del 2.5% de las utilidades brutas y b) con un ahorro del 3% de las utilidades brutas. En ellos además se han considerado lo siguiente:

- i) La depreciación y amortización es del 10% lineal (Grupo PML S.A.C. Paita, 2018).
- ii) La tasa de impuesto a la renta (ILR) aplicable a la empresa es 30% (Grupo PML S.A.C. Paita, 2018).
- iii) Los otros gastos representan el 2.5% del gasto en personal (sueldos y salarios) (Grupo PML S.A.C. Paita, 2018).

Tabla 20. Flujo de caja proyectado con ahorro del 2.5%

Partida	2018	2019	2020	2021
Ahorros		54,383.49	57,102.67	59,957.80
Inversión en activo	16,800.00	-	-	-
Capital de trabajo	6,303.75	-	-	-
Sueldos y salarios		41,941.80	41,941.80	41,941.80
Otros gastos (2.5% de sueldos y salarios)		1,048.55	1,048.55	1,048.55
Depreciación y amortización (10% lineal)		1,680.00	1,680.00	1,680.00
Utilidad antes de impuestos	- 23,103.75	9,713.15	12,432.32	15,287.45
Impuestos (30% de utilidad)		2,913.94	3,729.70	4,586.24
Utilidad después de impuestos	- 23,103.75	6,799.20	8,702.62	10,701.22
Escudo fiscal		1,680.00	1,680.00	1,680.00
Valor de rescate de activos				11,760.00
Flujo de caja	- 23,103.75	8,479.20	10,382.62	24,141.22
Flujos descontados	- 23,103.75	6,783.36	6,644.88	12,360.30

Costo promedio ponderado del capital (WACC)	25%
--	------------

Indicadores de evaluación financiera	
Tasa Interna de Retorno (TIR)	31%
Valor actual neto (VAN)	2,684.80
Tiempo de recuperación (en años)	3

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a lo reflejado en la tabla anterior, la tasa interna de retorno (TIR) del plan es del 31%, lo cual supera al 25% fijado por la empresa como costo promedio del capital, recuperándose la inversión en el año 3 con un valor actual neto (VAN) positivo de S/ 2,684.80.

Tabla 21. Flujo de caja proyectado con ahorro del 3%

Partida	2018	2019	2020	2021
Ahorros		65,260.19	68,523.20	71,949.36
Inversión en activo	16,800.00	-	-	-
Capital de trabajo	6,303.75	-	-	-
Sueldos y salarios		41,941.80	41,941.80	41,941.80
Otros gastos (2.5% de sueldos y salarios)		1,048.55	1,048.55	1,048.55
Depreciación y amortización (10% lineal)		1,680.00	1,680.00	1,680.00
Utilidad antes de impuestos	- 23,103.75	20,589.84	23,852.85	27,279.01
Impuestos (30% de utilidad)		6,176.95	7,155.86	8,183.70
Utilidad después de impuestos	- 23,103.75	14,412.89	16,697.00	19,095.31
Escudo fiscal		1,680.00	1,680.00	1,680.00
Valor de rescate de activos				11,760.00
Flujo de caja	- 23,103.75	16,092.89	18,377.00	32,535.31
Flujos descontados	- 23,103.75	12,874.31	11,761.28	16,658.08

Costo promedio ponderado del capital (WACC)	25%
--	------------

Indicadores de evaluación financiera	
Tasa Interna de Retorno (TIR)	67%
Valor actual neto (VAN)	18,189.92
Tiempo de recuperación (en años)	2

Fuente: Elaboración propia.

De la tabla anterior, se observa que en un escenario más optimista (con un ahorro estimado del 3%), la TIR del proyecto se eleva a 67% y se recupera la inversión en el año 2. Esto se puede observar en la tabla donde el VAN es S/ 18,189.62.

IV. DISCUSIÓN

a) En cuanto a la situación actual del Grupo PML S.A.C. Paita, en su función de agente de aduanas, respecto a su proceso logístico se evidencia que la empresa cumple con frecuencia los plazos y los estándares exigidos en cuanto al régimen de exportación de café orgánico en grano. Sin embargo, se observan problemas asociados a la sistematización de la documentación, a la ausencia de personal en áreas claves (regularización, documentación y planificación) y en un proceso relevante como el de regularización, el cual es llevado desde la sede central, todo esto genera retraso y desconfianza en el servicio que presta a sus clientes, lo cual se observa en los resultados de las encuestas aplicados a ellos. La incidencia sobre los costos logísticos de estas debilidades coincide con los hallazgos de Pérez (2013) y de Bossio, Cotillo y Delgado (2017).

b) Con relación a los factores estratégicos externos presentes en la dinámica de la compañía, destaca, las observaciones realizadas desde el Área de Administración de la empresa correspondientes al retraso tecnológico presente en el Perú y a los altos costos logísticos (también presentes dentro de la empresa), esto coincide con lo señalado por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2016). Además, como factor externo positivo destaca la apertura sostenida al comercio internacional y las adecuaciones al marco legal existente, también comentado por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, s.f.) y El Comercio (2017). En este escenario externo y bajo las debilidades y fortalezas observadas en la gestión de la empresa, las estrategias diseñadas se orientan a obtener una infraestructura adecuada a la creciente demanda, sistematizar la cadena logística con enfoque al cliente, centralizar los procesos en la sede de Paita y disponer de talento humano capacitado. Señala Camacho (2015) que este tipo de operadores logísticos, como el Grupo PML S.A.C. Paita, requieren de estrategias de esta naturaleza para aprovechar las ventajas competitivas presentes en el sector.

c) Ahora bien, en cuanto al plan logístico que se propone se centra en 3 ejes centrales como lo son i) disponer de una infraestructura adecuada al inicio del segundo semestre del año 2019, ii) implementar un sistema de gestión y de información al inicio del segundo semestre del año 2019 y iii) centralizar el proceso de regularización en la sede de Paita al cierre del año 2019. Dicho plan requiere de una inversión de S/ 16,800 y tiene gastos periódicos centrados en sueldos y salarios (anualmente se observaría un incremento de esta partida en S/ 41,942). Asimismo, se ha estimado que esta medida le generarían ahorros

cuantificados entre 2.5% y 3% de sus utilidades brutas para el año 2019, las cuales se incrementarían en un 5% durante los siguientes 2 años. Este tipo de plan es una adaptación de la estructura de Gómez (2013), visto que esta empresa ofrece un servicio como operador logístico y no se encarga de la producción de bienes manufacturados.

d) Al observar los indicadores financieros de ambos escenarios (2.5% y 3% de la utilidad bruta como ahorros generados), la empresa obtendría ganancias suficientes para emprender dicho plan, visto que la TIR (en ambos casos) supera al costo promedio del capital de 25% exigido por la empresa, todo esto por la reducción de los costos logísticos que generaría la implementación del plan, lo cual fue destacado en los estudios de Pérez (2013) y Bossio, Cotillo y Delgado (2017).

V. CONCLUSIONES

a) Con relación al objetivo relativo al diagnóstico de la situación actual de las actividades asociadas al proceso de exportaciones de café orgánico en grano del Grupo PML S.A.C. Paita, las entrevistas realizadas al personal de la empresa permitieron concluir que el escenario externo en el cual se desenvuelve la logística de la exportación de café en granos realizada por el Grupo PML S.A.C. Paita es favorable (apertura internacional y adecuaciones del marco legal para incrementar las ventajas competitivas); sin embargo, las condiciones internas de la empresa (desarticulación de actividades, retraso tecnológico y carencia de personal) no permiten aprovechar las ventajas que ofrece el marco internacional; lo cual explica las razones por las cuales los clientes consideran que el servicio no es 100% fiable y confiable, como se demuestra en los resultados de la encuesta aplicada a ellos.

b) En cuanto al objetivo de la investigación relacionado con el análisis de los factores estratégicos, se concluye que los factores estratégicos en donde debe enfocarse la empresa son el diseño de infraestructura adecuada a la creciente demanda, la sistematización de la cadena logística con enfoque al cliente, la centralización de procesos en la sede de Paita y la disponibilidad de talento humano capacitado.

c) Por otra parte, del tercer objetivo que se refería a la propuesta del plan logístico para el proceso, se concluye que dicho plan tendrá un horizonte temporal de 3 años, con una inversión inicial de S/ 16,800 con ahorros cuantificados de 2.5% a 3% de las utilidades brutas de la empresa. Este plan se centrará en disponer de una infraestructura adecuada al inicio del segundo semestre del año 2019, implementar un sistema de gestión y de información al inicio del segundo semestre del año 2019 y centralizar el proceso de regularización en la sede de Paita al cierre del año 2019.

d) Por último, se concluye en cuanto a la evaluación económica y financiera del plan, que en un escenario en el cual el ahorro del plan sea de 2.5% sobre las utilidades brutas de la empresa, el plan es rentable con una TIR de 31% (superior al WACC de 25% de la empresa), un VAN de S/ 2.684.80 y se recupera la inversión en 3 años. Ahora bien, si el ahorro es de 3% sobre las utilidades, entonces el plan lleva asociado a una TIR de 67% (superior al WACC de 25% de la empresa), un VAN de S/ 18.189,92 y recuperando la inversión en 2 años. En ambos casos, la opción es rentable y permitiría mejorar la percepción de los clientes.

VI. RECOMENDACIONES

a) En primer lugar, se recomienda a la empresa considerar los aspectos resaltantes del diagnóstico realizado; en este sentido, el marco externo (internacional y del sector café exportador en el Perú) es favorable pero las debilidades internas del Grupo PML S.A.C. Paita, no permiten aprovecharlo.

b) Asimismo, se recomienda al Grupo PML S.A.C. Paita implementar este plan a los fines de mejorar sus procesos internos, que le permitirá prestar un servicio fiable y seguro a sus clientes. En este sentido, se sugiere que dicho plan sea implementado considerando los factores estratégicos tendientes a mejorar la infraestructura física, sistematización y centralización de procesos y disponibilidad de talento humano.

c) Por otra parte, se recomienda a futuros investigadores que, con base a los resultados obtenidos de esta investigación, evalúen el impacto de planes logísticos sobre otros eslabones de la cadena logística de la exportación de café orgánico en grano en el Perú. De esta manera, sería posible diseñar un plan estratégico para la logística de toda la cadena.

d) De igual manera, se recomienda profundizar en investigaciones relacionadas con innovaciones tecnológicas en la cadena logística internacional en el Perú (en particular, en el rubro café); visto que, como se desprende de esta investigación se observa un marcado retraso en esta materia que no permite aprovechar las ventajas competitivas existentes.

e) Finalmente, se recomienda al Grupo PML S.A.C. Paita implementar este plan a los fines de mejorar sus procesos internos, que le permitirá prestar un servicio fiable y seguro a sus clientes.

REFERENCIAS

- Aspée, J. (2015). *Metodología de planificación operacional*. *Revista electrónica de Trabajo Social*(12). Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/303989351>
- Autoridad Portuaria Nacional. (2018). *Estadísticas del movimiento de naves atendidas por la Autoridad Portuaria Nacional a nivel nacional*. Perú: Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- Baena, G. (2015). *Planeación prospectiva estratégica*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Banco Mundial. (2018). *Global Economic Prospects: The Turning of the Tide*. Washington: World Bank Group.
- Barrantes, F. y Castillo, E. (2017). *Efectos de la gestión de la seguridad de la cadena de suministro en el desempeño de las operaciones logísticas de exportación en la provincia constitucional del Callao*. Lima. Recuperado de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/2670>
- Bossio, M., Cotillo, E. y Delgado, M. (2017). *Optimización de costos de la logística internacional de exportación de productos peruanos como elemento de mejora en la gestión empresarial. Caso: exportación de botellas con bebida de Maca peruana, por el grupo ALGANA*. Lima. Recuperado de <http://repositorio.ucss.edu.pe/handle/UCSS/517>
- Camacho, A. (2016). *Estrategias de logística orientadas a la exportación para pymes comercializadoras, como factor de competitividad global*. México. Recuperado de <https://tesis.ipn.mx/handle/123456789/19628>
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Carro, R., & González, D. (2013). *Logística empresarial*. Buenos Aires: Universidad Nacional de Mar del Plata.
- El Comercio. (09 de noviembre de 2017). *La logística en el mundo de las exportaciones e importaciones*. *El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/suplementos/comercial/dia-exportador/logistica-mundo-exportaciones-importaciones-1003171>
- El Comercio. (25 de abril de 2018). *CCL: Perú no aprovecha TLC por falta de competitividad*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/peru/ccl-peru-aprovecha-tlc-falta-competitividad-noticia-514946>

- Feenstra, R. y Taylor, A. (2015). *Comercio internacional*. Barcelona: Editorial Reverté.
- García, J., Durán, S., Cardeño, E., Prieto, R., García, E. y Paz, A. (2017). *Proceso de planificación estratégica: Etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad*. *Revista Espacios*, 38(52), 16. Recuperado de <http://repositorio.cuc.edu.co/xmlui/bitstream/handle/11323/1106/Proceso%20de%20planificaci%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gestión. (04 de febrero de 2016). *Costos logísticos del Perú podrían reducirse a la mitad cuando se implemente estudio del Banco Mundial*. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/costos-logisticos-peru-reducirse-mitad-implemente-estudio-banco-mundial-110857>
- Gómez, J. (2013). *Gestión logística y comercial*. Madrid: McGraw-Hill.
- Grupo PML S.A.C. (2018). *Manual de Organización y Funciones*. Piura: Grupo PML S.A.C. Paita
- Grupo PML S.A.C. (2018). *Resultados financieros 2017 y estimaciones 2018*. Paita.
- Hart, M., Lukoszoková, X. y Kubíková, J. (2013). *Logistics management based on demand forecasting*. *Research in logistics & production*, 3(1), 71-80. Recuperado de <http://yadda.icm.edu.pl/yadda/element/bwmeta1.element.baztech-ab291413-5ce9-41c7-bbf3-6b4224fa8f14/c/Hart.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Martín, A. (2018). *Gestión de operaciones y logística*. Madrid: EOI.
- Ministerio de Agricultura y Riego. (s.f.). *Situación actual del café en el país*. Recuperado de MInagri: <http://minagri.gob.pe/portal/485-feria-scaa/10775-el-cafe-peruano>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2016). *Análisis Integral de la Logística en el Perú: 5 Cadenas de Exportación*. Lima: Grupo del Banco Mundial.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (s.f.). *Acuerdos Comerciales del Perú*. Recuperado de <http://www.acuerdoscomerciales.gob.pe/>
- Pérez, A. (2013). *Factores en la gestión logística mexicana que intervienen en la competitividad global de las empresas*. México. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/3645/>
- Pinheiro, O., Breval, S., Rodríguez, C. y Follmann, N. (2017). *Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma*. *Ingeniare*, 25(2), 264-276.

Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052017000200264

Robbins, S., Decenzo, D. y Coulter, M. (2013). *Fundamentals of management*. New Jersey: Pearson.

Rozo, A. (2014). *Gerencia Logística*. Colombia: Esumer.

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (2008). *Decreto Legislativo N° 1053. Ley General de Aduanas*. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/normasadua/gja-03.htm>

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (2009). *DESPA-PG.02 Exportación definitiva. Procedimiento General*. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/despacho/exportacion/exportac/procGeneral/despa-pg.02.htm>

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (2009). *GJA-00.04: Reglamento de la Ley General de Aduanas*. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/normasadua/normasociada/gja-00.04.htm>

Terán, D. (2018). *Análisis del proceso logístico y su incidencia en la exportación de banano de la compañía Jorcorp S.A.* Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/2100>

Torre, P. (2017). *Operadores logísticos y los costos logísticos en las importaciones marítimas del Callao*. Lima. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1987>

Torres, Z. (2014). *Administración estratégica*. México: Grupo Editorial Patria.

Anexo 1

Población y muestra

Para las entrevistas semiestructuradas con el personal del Grupo PML S.A.C. Paita, la población y muestra es:

Población y muestra	
Distribución de cargos	Cantidad
Administrativo (Gerente)	01
Administración y finanzas	01
Sectorización	03
Despachadores	02
Embarque (Piura)	01
Documentación	01
Practicante (Asistente)	01
Total	10

Fuente: Elaboración propia.


Para las encuestas con los clientes del Grupo PML S.A.C. Paita, la población y muestra es:

Entrevistados (Cantidad de clientes)	
Población	Muestra
67	57

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2

Guía de preguntas al Gerente de Administración

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO Facultad de Ciencias Empresariales Escuela de Negocios Internacionales	ENTREVISTA AL GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	Elaborada por: Marco Tocto	1/1
---	--	---------------------------------------	------------

I. INTRODUCCIÓN: A continuación, se presentan un conjunto de preguntas orientadas a determinar las oportunidades y amenazas existentes en el entorno donde se desarrolla el Grupo PML Paita, las cuales se realizan en el marco de la elaboración de un proyecto de investigación. Por lo antes expuesto, se agradece su comprensión y sinceridad en cada una de sus respuestas a los fines de alcanzar los objetivos planteados en dicha investigación y contribuir con el mejoramiento de la calidad de formación académica de quienes formamos parte de la Universidad César Vallejo.

II. INSTRUCCIONES: La entrevista está estructurada en dos (2) partes. En la primera, debe colocar el sexo y el Documento Nacional de Identidad (DNI). En la segunda, debe indicar su respuesta ante cada planteamiento.

III. ENTREVISTA

3.1. Datos del entrevistado (a)

3.1.1. *Sexo:* F () M ()


3.1.2. *Documento Nacional de Identidad (DNI):* _____

3.2. Planteamientos

ENTREVISTA	
1. Actualmente, ¿cuáles fuerzas del entorno afectan, a la Agencia de Aduanas y al sector en el cual ésta compite? Clasifique estas fuerzas según los siguientes renglones:	
Comercio Internacional:	_____
Economía del Perú:	_____
Tecnología:	_____
Política – Legal:	_____
Logística Internacional:	_____
2. ¿Cuáles de esas fuerzas representan una amenaza presente o futura? ¿cuáles representan oportunidades?	

Anexo 3

Guía de preguntas al personal del área de administración y finanzas

 <p>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p> <p>Facultad de Ciencias Empresariales Escuela de Negocios Internacionales</p>	<p>ENTREVISTA AL PERSONAL DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</p>	<p>Elaborada por: Marco Tocto</p>	<p>1/1</p>
--	---	---------------------------------------	------------

I. INTRODUCCIÓN: A continuación, se presentan un conjunto de preguntas orientadas a determinar las fortalezas y debilidades donde se desarrolla el Grupo PML Paita, las cuales se realizan en el marco de la elaboración de un proyecto de investigación. Por lo antes expuesto, se agradece su comprensión y sinceridad en cada una de sus respuestas a los fines de alcanzar los objetivos planteados en dicha investigación y contribuir con el mejoramiento de la calidad de formación académica de quienes formamos parte de la Universidad César Vallejo.

II. INSTRUCCIONES: La entrevista está estructurada en dos (2) partes. En la primera, debe colocar el sexo y el Documento Nacional de Identidad (DNI). En la segunda, debe indicar su respuesta ante cada planteamiento.

III. ENTREVISTA

3.1. Datos del entrevistado (a)

3.1.1. Sexo: F () M ()


3.1.2. Documento Nacional de Identidad (DNI): _____

3.2. Planteamientos

ENTREVISTA	
1.	¿Dispone la Agencia de Aduanas de un área de planificación? Si () No ()
2.	¿Dispone la Agencia de Aduanas de plan estratégico? Si () No ()
3.	¿Cumple la Agencia de Aduanas con los tiempos establecidos para el pago de sus proveedores? Si () No ()
4.	¿Realiza la Agencia de Aduanas una gestión de cobranzas eficiente y eficaz? Si () No ()
5.	¿Cumple la Agencia de Aduanas con el pago de tributos y aranceles? Si () No ()
6.	¿Se reportan con frecuencia incidencias en el registro y control operativo? Si () No ()
7.	¿Se reciben frecuentemente reclamos de los clientes? Si () No ()
8.	¿Las tarifas se revisan con la periodicidad descrita en el Manual de Organización y Funciones? Si () No ()
Observaciones: _____	

Anexo 4

Guía de preguntas al personal del área de despacho

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO Facultad de Ciencias Empresariales Escuela de Negocios Internacionales	ENTREVISTA AL PERSONAL DEL ÁREA DE DESPACHO	Elaborada por: Marco Tocto	1/1
---	--	---------------------------------------	------------

I. INTRODUCCIÓN: A continuación, se presentan un conjunto de preguntas orientadas a determinar las fortalezas y debilidades donde se desarrolla el Grupo PML Paita, las cuales se realizan en el marco de la elaboración de un proyecto de investigación. Por lo antes expuesto, se agradece su comprensión y sinceridad en cada una de sus respuestas a los fines de alcanzar los objetivos planteados en dicha investigación y contribuir con el mejoramiento de la calidad de formación académica de quienes formamos parte de la Universidad César Vallejo.

II. INSTRUCCIONES: La entrevista está estructurada en dos (2) partes. En la primera, debe colocar el sexo y el Documento Nacional de Identidad (DNI). En la segunda, debe indicar su respuesta ante cada planteamiento.

III. ENTREVISTA

3.1. Datos del entrevistado (a)

3.1.1. Sexo: F () M ()


3.1.2. Documento Nacional de Identidad (DNI): _____

3.2. Planteamientos

ENTREVISTA
1. ¿El despacho de la mercancía se realiza de forma eficiente y eficaz? Si () No ()
2. ¿Se realiza el despacho en coordinación con los clientes? Si () No ()
Observaciones: _____

Anexo 5

Guía de preguntas al personal del área de documentación

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO Facultad de Ciencias Empresariales Escuela de Negocios Internacionales	ENTREVISTA AL PERSONAL DEL ÁREA DE DOCUMENTACIÓN	Elaborada por: Marco Tocto	1/1
---	---	---------------------------------------	------------

I. INTRODUCCIÓN: A continuación, se presentan un conjunto de preguntas orientadas a determinar las fortalezas y debilidades donde se desarrolla el Grupo PML Paita, las cuales se realizan en el marco de la elaboración de un proyecto de investigación. Por lo antes expuesto, se agradece su comprensión y sinceridad en cada una de sus respuestas a los fines de alcanzar los objetivos planteados en dicha investigación y contribuir con el mejoramiento de la calidad de formación académica de quienes formamos parte de la Universidad César Vallejo.

II. INSTRUCCIONES: La entrevista está estructurada en dos (2) partes. En la primera, debe colocar el sexo y el Documento Nacional de Identidad (DNI). En la segunda, debe indicar su respuesta ante cada planteamiento.

III. ENTREVISTA

3.1. Datos del entrevistado (a)

3.1.1. Sexo: F () M ()

3.1.2. Documento Nacional de Identidad (DNI): _____

3.2. Planteamientos


ENTREVISTA

1. ¿El proceso de documentación es eficiente dentro de la Agencia de Aduanas? Si () No ()
2. ¿Cumple la Agencia de Aduanas con los tiempos establecidos para la documentación? Si () No ()
3. ¿Las rectificaciones son frecuentes durante el régimen de exportación? Si () No ()

Observaciones: _____

Anexo 6

Guía de preguntas al personal del área de embarque

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO Facultad de Ciencias Empresariales Escuela de Negocios Internacionales	ENTREVISTA AL PERSONAL DEL ÁREA DE EMBARQUE	Elaborada por: Marco Tocto	1/1
---	--	---------------------------------------	------------

I. **INTRODUCCIÓN:** A continuación, se presentan un conjunto de preguntas orientadas a determinar las fortalezas y debilidades donde se desarrolla el Grupo PML Paita, las cuales se realizan en el marco de la elaboración de un proyecto de investigación. Por lo antes expuesto, se agradece su comprensión y sinceridad en cada una de sus respuestas a los fines de alcanzar los objetivos planteados en dicha investigación y contribuir con el mejoramiento de la calidad de formación académica de quienes formamos parte de la Universidad César Vallejo.

II. **INSTRUCCIONES:** La entrevista está estructurada en dos (2) partes. En la primera, debe colocar el sexo y el Documento Nacional de Identidad (DNI). En la segunda, debe indicar su respuesta ante cada planteamiento.

III. ENTREVISTA

3.1. Datos del entrevistado (a)

3.1.1. Sexo: F () M ()

3.1.2. Documento Nacional de Identidad (DNI): _____

3.2. Planteamientos

ENTREVISTA

1. ¿Se embarca la mercancía en los lapsos estipulados? Si () No ()

2. ¿Se realiza seguimiento al proceso de embarque? Si () No ()

Observaciones: _____

Anexo 7

Guía de preguntas al personal del área de sectorización

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO Facultad de Ciencias Empresariales Escuela de Negocios Internacionales	ENTREVISTA AL PERSONAL DEL ÁREA DE SECTORIZACIÓN	Elaborada por: Marco Tocto	1/1
---	--	-------------------------------	-----

I. INTRODUCCIÓN: A continuación, se presentan un conjunto de preguntas orientadas a determinar las fortalezas y debilidades donde se desarrolla el Grupo PML Paita, las cuales se realizan en el marco de la elaboración de un proyecto de investigación. Por lo antes expuesto, se agradece su comprensión y sinceridad en cada una de sus respuestas a los fines de alcanzar los objetivos planteados en dicha investigación y contribuir con el mejoramiento de la calidad de formación académica de quienes formamos parte de la Universidad César Vallejo.

II. INSTRUCCIONES: La entrevista está estructurada en dos (2) partes. En la primera, debe colocar el sexo y el Documento Nacional de Identidad (DNI). En la segunda, debe indicar su respuesta ante cada planteamiento.

III. ENTREVISTA

3.1. Datos del entrevistado (a)

3.1.1. Sexo: F () M ()


3.1.2. Documento Nacional de Identidad (DNI): _____

3.2. Planteamientos

ENTREVISTA
1. ¿Realiza la Agencia de Aduanas el ingreso de mercancías a depósito de forma eficiente y eficaz? Si () No ()
2. ¿Aplica la Agencia de Aduanas los controles previstos en la regulación actual para el ingreso de la mercancía? Si () No ()
3. ¿Cumple la Agencia de Aduanas con el reconocimiento físico de la mercancía de forma adecuada? Si () No ()
Observaciones: _____ _____ _____ _____

Anexo 8

Guía de preguntas al personal del área de sectorización

 <p>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p> <p>Facultad de Ciencias Empresariales Escuela de Negocios Internacionales</p>	ENCUESTA	Elaborada por: Marco Tocto	1/1
--	----------	----------------------------	-----

I. INTRODUCCIÓN: A continuación, se presentan un conjunto de planteamientos orientados a medir el grado de satisfacción de los clientes del Grupo PML Paita, lo cual se realiza en el marco de la elaboración de un proyecto de investigación. Por lo antes expuesto, se agradece su comprensión y sinceridad en cada una de sus respuestas a los fines de alcanzar los objetivos planteados en dicha investigación y contribuir con el mejoramiento de la calidad de formación académica de quienes formamos parte de la Universidad César Vallejo.

II. INSTRUCCIONES: La encuesta está estructurada en dos (2) partes. En la primera, debe colocar el nombre de la empresa y su giro. En la segunda, debe indicar su respuesta ante cada planteamiento, haciendo uso de una escala del 1 al 5, donde 1 representa “Totalmente de acuerdo” y 5 representa “Totalmente en desacuerdo”.

III. ENCUESTA

3.1. Datos de la empresa

3.1.1. Nombre de la empresa: _____

3.1.2. Giro de la empresa: _____

3.2. Planteamientos

ENCUESTA PARA MEDIR GRADO DE SATISFACCIÓN	1	2	3	4	5
Elementos tangibles: apariencia en las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales					
1.- La agencia de aduanas dispone de equipos modernos					
2.- Las instalaciones físicas de la agencia de aduanas son adecuadas para prestar el servicio.					
3.- Los materiales (folletos, carpetas, entre otros) son los requeridos para prestar el servicio.					
Fiabilidad o prestación de servicio: habilidad para ejecutar la operación en los tiempos exigidos por Ley con alto nivel de eficacia y eficiencia					
4.- El servicio se presta conforme a los plazos exigidos en Ley.					
5.- La agencia de aduanas presta el servicio sin necesidad de rectificaciones.					
6.- La agencia de aduanas comunica al cliente cuando culminará el servicio prestado.					
7.- El servicio prestado por la agencia de aduanas responde a lo que usted esperaba.					
Capacidad de respuesta: disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y proveer el servicio					
8.- El empleado manifiesta disponibilidad para atenderle.					
9.- El empleado le transmite confianza en la prestación de servicio.					
10.- El empleado demuestra estar capacitado para ofrecer el servicio.					
11.- El empleado resuelve sus dudas en los tiempos señalados.					
Seguridad: habilidad de transmitir confianza y credibilidad por parte de los empleados					
12.- Siente absoluta confianza en las transacciones delegadas a la organización.					
13.- La agencia de aduanas cumple con todos los procesos previstos en la Ley.					
14.- Los tiempos de respuestas ofrecidos son creíbles.					
Empatía: atención individualizada por parte de los empleados.					
15.- La atención desde el inicio hasta el final del servicio es individualizada.					
16.- Los horarios de atención se ajustan a sus necesidades.					
17.- El empleado entiende sus necesidades.					
18.- El empleado manifiesta preocupación por satisfacer sus necesidades.					

1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) En desacuerdo 5) Totalmente en desacuerdo

Anexo 9

Tabla Anexo 1.1 Matriz de consistencia

Título	Problema de la investigación	Objetivos de la investigación	Método
	Problema general	Objetivo general	
Diseño de un plan logístico para la optimización del proceso de exportación de café orgánico en grano Grupo PML Paíta 2018.	¿De qué manera puede diseñarse un plan logístico que contribuya a la optimización del proceso de exportación de café orgánico en grano del Grupo PML S.A.C. Paíta para el año 2018?	Diseñar un plan logístico que contribuya a la optimización del proceso de exportaciones de café orgánico en grano del Grupo PML S.A.C. Paíta para el año 2018.	<ul style="list-style-type: none"> ● Diseño de investigación No experimental ● Diseño de investigación Transeccional – Descriptivo ● Enfoque Cuantitativo ● Población Empleados del Grupo PML Paíta (10 en total) Clientes del Grupo PML Paíta (67 en total) ● Muestra Empleados del Grupo PML Paíta (10 en total) Clientes del Grupo PML Paíta (57 en total) ● Técnica (01) encuesta, (06) entrevistas y (01) observación ● Instrumentos (01) cuestionario y (06) guías de preguntas ● Método de análisis Análisis descriptivo e inferencial
	Problemas específicos	Objetivos específicos	
	¿Cuál es la situación actual de las actividades logísticas asociadas al proceso de exportación de café orgánico en grano del Grupo PML S.A.C. Paíta?	Diagnosticar la situación actual de las actividades asociadas al proceso de exportaciones de café orgánico en grano del Grupo PML S.A.C. Paíta.	
	¿Cuáles son los factores estratégicos presentes en la logística del proceso de exportación de café orgánico en grano el Grupo PML S.A.C. Paíta?	Analizar los factores estratégicos presentes en el proceso de exportaciones de café orgánico en grano el Grupo PML S.A.C. Paíta.	
	¿Cómo debe proponerse un plan logístico para el proceso de exportación de café orgánico en grano del Grupo PML S.A.C. Paíta para el año 2018?	Proponer un plan logístico para el proceso de exportaciones de café orgánico en grano del Grupo PML S.A.C. Paíta para el año 2018.	
	¿Es viable económica y financieramente el plan logístico que será diseñado para el proceso de exportación de café orgánico en grano del Grupo PML S.A.C. Paíta para el año 2018?	Evaluar económica y financieramente la propuesta de plan logístico diseñado para el proceso de exportaciones de café orgánico en grano del Grupo PML S.A.C. Paíta para el año 2018.	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 10

Tabla Anexo 1.2 Cronograma

N°	Actividades	Cronograma (semanas)															
	Proyecto de investigación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
01	- Reunión de coordinación	■							■					■			
02	- Presentación del esquema de proyecto de investigación	■															
03	- Asignación de los temas de investigación	■	■														
04	- Pautas para la búsqueda de información	■	■														
05	- Planteamiento del problema y fundamentación teórica		■														
06	- Justificación, hipótesis y objetivos de la investigación			■													
07	- Diseño, tipo y nivel de investigación				■												
08	- Variables, operacionalización					■											
09	- Presenta el diseño metodológico						■										
10	Jornada de investigación N°1 presentación del primer avance							■									
11	- Población y muestra							■	■								
12	- Técnicas e instrumentos de obtención de datos, métodos de análisis y aspectos administrativos. Designación del jurado: un metodólogo y dos especialistas									■	■						
13	- Presenta el Proyecto de Investigación para su revisión y aprobación											■					
14	- Presenta el proyecto de investigación con observaciones levantadas												■				
15	Jornada de investigación N° 2 Sustentación del Proyecto de Investigación													■	■	■	■

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 10

Tabla Anexo 1.2 Cronograma

N°	Actividades	Cronograma (semanas)															
	Desarrollo de tesis	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
01	- Prueba piloto	■															
02	- Validez y confiabilidad de instrumento		■														
03	- Aplicación de técnicas e instrumentos			■													
04	- Recolección de datos				■												
05	- Procesamiento de datos					■											
06	- Análisis e interpretación de datos						■										
07	Jornada de investigación N° 1 presentación del primer avance							■									
08	- Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones								■	■							
09	- Anexos									■							
10	- Redacción de informe preliminar										■						
11	- Revisión de informe preliminar											■					
12	- Redacción de informe final												■				
13	- Presentación de informe final													■			
14	- Aprobación de informe final														■		
15	- Sustentación															■	■

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 11

Tabla Anexo 1.3 Recursos y presupuesto

Partidas y sub partidas	Unidades	Costo unitario (En S/.)	Costo total (En S/.)
Personal			
Digitador	1	80	80
Insumos			
Cámara fotográfica	1	250.00	250.00
USB	1	30.00	30.00
Lapiceros	10	0.50	5.00
Laptop	1	850.00	850.00
Paquete de papel fotocopia	1	8.00	8.00
Servicios			
Fotocopias	50	0.10	50.00
Internet	4	25.00	100.00
Impresiones	100	0.30	30.00
Empastado	3	7.00	21.00
Viáticos	6	150.00	900.00
Total			2,324.00
Imprevistos (10%)			232.40
Costo Total			2,556.40

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 12

Tabla Anexo 1.4 Validación de instrumentos



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Vicente Raúl Villanueva Espinoza con DNI N° 02280696 Magister
 en Administración de Empresas
 N° ANR/COP de profesión Abogado
 desempeñándome actualmente como Docente
 en Escuela Superior de Estudios Superiores

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Entrevista.


Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de entrevista para el personal de Grupo PML SAC. PAITA.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				/	
2. Objetividad				/	
3. Actualidad				/	
4. Organización				/	
5. Suficiencia				/	
6. Intencionalidad				/	
7. Consistencia				/	
8. Coherencia				/	
9. Metodología				/	

Anexo 12
Tabla Anexo 1.4 Validación de instrumentos

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 27 días del mes de octubre del dos mil dieciocho.

Mgr.
DNI
Especialidad
E-mail


Victor David Jollera Caputo
102788696
Nacional Superior de Piura
victorjollera@pucp.edu.pe

Anexo 12

Tabla Anexo 1.4 Validación de instrumentos



“DISEÑO DE UN PLAN LOGÍSTICO PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE EXPORTACIÓN DE CAFÉ ORGÁNICO EN GRANO GRUPO PML PAITA 2018”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE ENTREVISTA PARA EL PERSONAL DE GRUPO PML SAC., SEDE PAITA.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100					
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																										
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																										
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																										
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																										
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																										

Anexo 12
Tabla Anexo 1.4 Validación de instrumentos

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación	
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores	
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 27 de octubre del 2018.

Mgt.: *Vicente Barral Villuso Apuriz*
 DNI: 02988696
 Teléfono: 948995263
 E-mail: *vibarral@pafpinaf.edu*

Anexo 12
 Tabla Anexo 1.4 Validación de instrumentos



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Vicente Raúl Torres Quispe con DNI N° 0788696 Magister
 en Business Administration
 N° ANR/COP, de profesión Abogado
 desempeñándome actualmente como Docente
 en Escuela Superior de Negocios Internacionales

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para los clientes exportadores de café orgánico de Grupo PML SAC. PAITA.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

Anexo 12
Tabla Anexo 1.4 Validación de instrumentos

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 27 días del mes de octubre del dos mil dieciocho.

Mgr.
DNI
Especialidad
E-mail


: Victor Raúl Tilloso Capuano
: 02788696
: Asociada Internacional
: victorfu@telefonos.com

Anexo 12

Tabla Anexo 1.4 Validación de instrumentos



“DISEÑO DE UN PLAN LOGÍSTICO PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE EXPORTACIÓN DE CAFÉ ORGÁNICO EN GRANO GRUPO PML PAITA 2018”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA LOS CLIENTES EXPORTADORES DE CAFÉ ORGÁNICO DE GRUPO PML SAC.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	25	30	35	40	45	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96					
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																										
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																										
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																										
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																										
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																										

Anexo 12
Tabla Anexo 1.4 Validación de instrumentos

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación	
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores	
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 27 de octubre del 2018.

Migr.: Víctor Jacobo Villano Aparicio
 DNI: 22788696
 Teléfono: 948998663
 E-mail: victorjacobovillano@gmail.com

Anexo 12
 Tabla Anexo 1.4 Validación de instrumentos



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Blanca Caicua Quiroga Rio con DNI N° 02483090 Magister
 en Docencia Universitaria y Gestión Educativa
 N° ANR/COP, de profesión Psicóloga
 desempeñándome actualmente como Docente
 en el Programa Negocios Internacionales

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Entrevista.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de entrevista para el personal de Grupo PML SAC. PAITA.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad			X		
3. Actualidad			X		
4. Organización			X		
5. Suficiencia			X		
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia			X		
8. Coherencia			X		
9. Metodología			X		

Anexo 12
Tabla Anexo 1.4 Validación de instrumentos

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 27 días del mes de octubre del dos mil dieciocho.



Mgtr. : Blanca Carolina Quiroga Luján
DNI : 02783090
Especialidad : Economista
E-mail : bquiroga@ucv.edu.pe

Anexo 12
 Tabla Anexo 1.4 Validación de instrumentos



“DISEÑO DE UN PLAN LOGÍSTICO PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE EXPORTACIÓN DE CAFÉ
 ORGÁNICO EN GRANO GRUPO PML PAITA 2018”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE ENTREVISTA PARA EL PERSONAL DE GRUPO
 PML SAC., SEDE PAITA.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	25	30	35	40	45	49	54	59	64	69	74	79	84	89	94	99					
ASPECTOS DE VALIDACION																											
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado	5																									
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																										
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																										
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																										
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																										

Anexo 12
 Tabla Anexo 1.4 Validación de instrumentos

6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación	
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación	
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores	
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Plura, ... de ... Octubre ... del 2018.



Mgr.: Blanca Paulina Quisoga Ríos
 DNI: 02783090
 Teléfono: 952178444
 E-mail: bquisoga@ucv.edu.pe

Anexo 12
 Tabla Anexo 1.4 Validación de instrumentos



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Blanca Carolina Durango Ríos con DNI N° 02783090 Magister en Docencia Universitaria y Gestión Educativa
 N° ANR/COP, de profesión Economista
 desempeñándome actualmente como Docente
 en el Programa Negocios Internacionales

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para los clientes exportadores de café orgánico de Grupo PML SAC. PAITA.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad			X		
3. Actualidad			X		
4. Organización			X		
5. Suficiencia			X		
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia			X		
8. Coherencia			X		
9. Metodología			X		

Anexo 12
Tabla Anexo 1.4 Validación de instrumentos

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 27 días del mes de octubre del dos mil dieciocho.



Mgr. : Blanca Carolina Quiroga Ríos
DNI : 02183090
Especialidad : Economista
E-mail : bquirosa@uev.edu.pe

Anexo 12

Tabla Anexo 1.4 Validación de instrumentos



“DISEÑO DE UN PLAN LOGÍSTICO PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE EXPORTACIÓN DE CAFÉ ORGÁNICO EN GRANO GRUPO PML PAITA 2018”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA LOS CLIENTES EXPORTADORES DE CAFÉ ORGÁNICO DE GRUPO PML SAC.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100					
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100					
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado	5																									
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																						X				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																						X				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																						X				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																						X				

Anexo 12
 Tabla Anexo 1.4 Validación de instrumentos



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Ena. Guillerma Lando Neira con DNI N° 4903873 Magister en Administración de Negocios
 N° ANR/COP, de profesión Administradora de Empresas
 desempeñándome actualmente como Directora
 en E.M.S. Negocios Internacionales

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Entrevista.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de entrevista para el personal de Grupo PML SAC. PAITA.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

Anexo 12

Tabla Anexo 1.4 Validación de instrumentos

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 27 días del mes de octubre del dos mil dieciocho.


Mgtr. : Edwin Lombardi Cerda Nieves
DNI : 71903877
Especialidad : Administrador de Empresas
E-mail : lcerda @ UCV. edu. pe.

Anexo 12

Tabla Anexo 1.4 Validación de instrumentos



**“DISEÑO DE UN PLAN LOGÍSTICO PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE EXPORTACIÓN DE CAFÉ
ORGÁNICO EN GRANO GRUPO PML PAITA 2018”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE ENTREVISTA PARA EL PERSONAL DE GRUPO
PML SAC., SEDE PAITA.**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	5	10	15	20	21	25	30	35	40	41	45	50	55	60	61	65	70	75	80	81	85	90	95	100	
ASPECTOS DE VALIDACION																											
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			X							
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			X							
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			X							
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			X							
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			X							

Anexo 12
Tabla Anexo 1.4 Validación de instrumentos



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, En Giuliana Cerda Neria con DNI N° 41903873 Magister
 en Administración de Negocios
 N° ANR/COP, de profesión Administradora de Empresas
 desempeñándome actualmente como Directora
 en EAP. Negocio Internacional

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:


Cuestionario.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para los clientes exportadores de café orgánico de Grupo PML SAC. PAITA.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

Anexo 12
Tabla Anexo 1.4 Validación de instrumentos

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 27 días del mes de octubre del dos mil dieciocho.


Mgtr. : Elenora Cordero Nolasco
DNI : 41903873
Especialidad : Administradora de Empresas
E-mail : ecordera@UCV.edu.pe

Anexo 12

Tabla Anexo 1.4 Validación de instrumentos



“DISEÑO DE UN PLAN LOGÍSTICO PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE EXPORTACIÓN DE CAFÉ ORGÁNICO EN GRANO GRUPO PML PAITA 2018”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA LOS CLIENTES EXPORTADORES DE CAFÉ ORGÁNICO DE GRUPO PML SAC.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	25	30	35	40	45	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100				
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	25	30	35	40	45	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100				
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado	5	10	15	20																						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																										
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																										
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																										
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																										

DISEÑO DE UN PLAN LOGÍSTICO PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE EXPORTACIÓN DE CAFÉ ORGÁNICO EN GRANO GRUPO PML PAITA 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

8%

2

docplayer.es

Fuente de Internet

2%

3

www.scribd.com

Fuente de Internet

1%

4

www.mincetur.gob.pe

Fuente de Internet

1%

5

Submitted to Pontificia Universidad Católica del Perú

Trabajo del estudiante

1%

6

api.eoi.es

Fuente de Internet

1%

7

repositorio.usil.edu.pe

Fuente de Internet

1%

8

Submitted to Universidad San Ignacio de





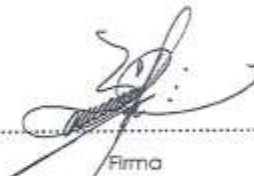
**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 08
Fecha : 12-09-2017
Página : 31 de 31

Yo, **VICTOR RAUL TULLUME CAPUÑAY** docente de la Facultad CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional **NEGOCIOS INTERNACIONALES** de la Universidad César Vallejo Filial PIURA (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada **"DISEÑO DE UN PLAN LOGÍSTICO PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE EXPORTACIÓN DE CAFÉ ORGÁNICO EN GRANO GRUPO PML PAITA 2018"**, del estudiante **TOCTO TRIPUL MARCOS FRANCISCO** constato que la Investigación tiene un Índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Lugar y fecha, 14 de agosto de 2019



Firma
VICTOR RAUL TULLUME CAPUÑAY
DNI: 02788696



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo Marcos Francisco Toledo Lipul identificado con DNI N° 46994219

egresado de la Escuela Profesional de Negocios Internacionales
de la Universidad César Vallejo, autorizo () No autorizo () la divulgación y comunicación
pública de mi trabajo de investigación titulado

"Diseño de un plan logístico para la optimización del proceso de exportación de café orgánico en grano Grupo P.M.L. Perú"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

FIRMA

DNI: 46994219

FECHA: 12 de agosto del 2019



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
“César Acuña Peralta”

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Gocto Tripul Marcos Francisco
D.N.I. : 46994219
Domicilio : La Primavera 2do etapa - Castilla - Pura. H.C. De. 15
Teléfono : Fijo : Móvil 9.85387787
E-mail : marcos.f.tripul@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[X] Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales
Escuela : Negocios Internacionales
Carrera : Negocios Internacionales
Título : Lic. en Negocios Internacionales

[] Tesis de Post Grado

[] Maestría

[] Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Gocto Tripul Marcos Francisco

Título de la tesis:

Diseño de un plan logístico para la optimización del proceso de exportación de café orgánico en granja Grupo PML Paita 2018

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : [Signature]

Fecha : 12-08-2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
La Escuela Profesional de Negocios Internacionales, Mg. Lorena Ramírez Briones

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Tocto Tripul, Marcos Francisco

INFORME TITULADO:

"Diseño de un Plan Logístico para la Optimización del Proceso De Exportación de Café Orgánico en Grano
Grupo PMI Paita 2018"

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

Licenciado en Negocios Internacionales

SUSTENTADO EN FECHA: Piura, 14 de agosto de 2019

NOTA O MENCIÓN: 16 (Dieciséis)

Mg. Lorena Ramírez Briones
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

