



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Propuesta de un sistema logístico para mejorar la efectividad operativa de la
empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A.C de Sullana - Año 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Br. Moran Silva Estefany Mercedes de los Milagros (ORCID: 0000-0002-9299-6153)

Br. Velasco Cossio María Selene (ORCID: 0000-0001-9864-2009)

ASESOR:

Dr. Sánchez Pacheco Luis Alberto (ORCID: 0000-0003-0675-3348)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

PIURA – PERÚ
2019

DEDICATORIA

A Dios por su infinito amor y bendiciones, a mis padres, por el sacrificio que hacen día con día para brindarme la educación necesaria para ser una profesional intachable. A mi abuela que guía mi andar desde el cielo. Y a todos los que creyeron en mí desde el inicio de esta difícil y constante ruta educativa.

Selene Velasco Cossio y Estefany Mercedes Moran Silva.

AGRADECIMIENTO

A Dios y la Virgen por iluminarme siempre. A mis padres por su esfuerzo invaluable e incondicional apoyo moral y económico, a los excelentes docentes que durante mi vida universitaria, con sus conocimientos incentivaron en mí, el seguir adelante en esta compleja carrera.

A mi asesor, Doctor Luis Sánchez Pacheco, por su paciencia, guía y apoyo permanente en la mejora y progreso de esta investigación.

Selene Velasco Cossio y Estefany Mercedes Moran Silva

Página del Jurado

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotras, Estefany Mercedes de los Milagros Morán Silva con DNI N°47430040 y María Selene Velasco Cossio con DNI N°47447646, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaramos bajo juramento que toda la documentación que se acompaña es veraz y auténtica.

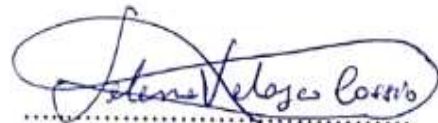
Así mismo, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Piura, Diciembre de 2018



Estefany Mercedes de los Milagros Moran Silva
DNI N°47430040



María Selene Velasco Cossio
DNI N°47447646

Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada “Propuesta de un sistema logístico para mejorar la efectividad operativa de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A.C de Sullana”, con la finalidad de analizar un sistema logístico para mejorar la efectividad operativa de la organización antes ya mencionada. La misma que consta con los siguientes capítulos:

En el capítulo I: introducción, se describe la realidad problemática, los trabajos previos, la teorías relacionadas al tema, los problemas de la investigación, la justificación y por último los objetivos del estudio.

En el capítulo II: Método, se presenta el diseño de la investigación, las variables y su operacionalización, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y finalmente los aspectos éticos.

En el capítulo III Y IV: se dan a conocer los resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos y se discuten los diferentes resultados de los trabajos previos, se contrastan las teorías relacionadas al tema con los resultados obtenidos en la presente investigación, respectivamente. Asimismo se desarrolla la propuesta de un sistema logístico.

En el capítulo V, VI y VII: se presentan las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas que sirvieron como base para el desarrollo de la presente investigación y los anexos utilizados.

La presente investigación se presenta en cumplimiento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Moran Silva, Estefany Mercedes.

Velasco Cossio, María Selene.

ÍNDICE

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Índice de Tablas.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad problemática.....	1
1.2. Trabajos previos.....	3
1.2.1. Antecedentes internacionales.....	3
1.2.2. Antecedentes nacionales.....	5
1.2.3. Antecedentes locales.....	8
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	9
1.3.1. Marco teórico.....	9
1.3.2. Marco conceptual.....	13
1.4. Formulación del problema.....	15
1.4.1. Pregunta general.....	15
1.4.2. Preguntas específicas.....	15
1.5. Justificación del estudio.....	16
1.6. Objetivos.....	16
1.6.1. Objetivo general.....	16
1.6.2. Objetivos específicos.....	16
II. MÉTODO.....	18
2.1. Diseño de investigación.....	18
2.2. Variables, Operacionalización.....	18
2.2.1. Logística.....	18
2.2.2. Efectividad.....	18
2.2.3. Operacionalización de variables.....	19
2.3. Población y Muestra.....	21
2.3.1. Población:.....	21

2.3.2. Muestra.....	22
2.4.Técnicas instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	22
2.4.1. Técnicas.....	22
2.4.2. Instrumentos	22
2.4.3. Validez	23
2.4.4. Confiabilidad	23
2.5. Métodos de análisis de datos	23
2.6. Aspectos éticos.....	23
III. RESULTADOS.....	24
3.1 Servicio de atención al cliente de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A.C de Sullana, Año 2018.....	25
3.2 Características del transporte de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A.C de Sullana, Año 2018.....	26
3.3 Análisis del sistema de distribución de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A.C de Sullana, Año 2018.....	27
3.4 Características de la producción actual de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú. S.A.C de Sullana, Año 2018.....	28
3.5 Nivel de eficacia que presenta la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú. S.A.C de Sullana, Año 2018.	30
3.6 Análisis de la eficiencia de las actividades operativas de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú. S.A.C de Sullana, Año 2018.....	31
3.7 El Sistema Logístico de la efectividad operativa de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú. S.A.C de Sullana, Año 2018.....	32
IV. DISCUSIÓN	34
4.1 Discusión de resultados.....	34
4.2 Propuesta.....	41
V. CONCLUSIONES.....	54
VI. RECOMENDACIONES.....	55
REFERENCIAS.....	56
ANEXOS.....	63
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	64
Anexo 2. Cuestionario aplicado al personal	68
Anexo 3. Guía de entrevista	71
Anexo 4. Croquis de la empresa.....	75

Anexo 5. Validación de instrumentos.....	76
Anexo 6. Confiabilidad.....	88
Anexo 7. Acta de aprobación de originalidad.....	89
Anexo 8. Pantallazo del porcentaje del turnitin.....	90
Anexo 9. Autorización de la publicación electrónica.....	91
Anexo 10. Autorización de la versión final.....	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01. Concordancia de los trabajadores con el servicio de atención al cliente.....	25
Tabla 02. Concordancia de los trabajadores con el transporte.....	26
Tabla 03. Concordancia de los trabajadores con el sistema de distribución.....	27
Tabla 04. Concordancia de los trabajadores con la producción actual.....	29
Tabla 05. Concordancia de los trabajadores con la eficacia de la empresa.....	30
Tabla 06. Concordancia de los trabajadores con la eficiencia de la empresa.....	31
Tabla 07. Sistema logístico de la sociedad Frutos Orgánicos del Perú S.A.C.....	32.
Tabla 08. Matriz FODA.....	44

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo proponer un sistema logístico a la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú SAC. El tipo de estudio de la investigación según la finalidad fue aplicada; según el nivel o alcance fue una investigación descriptiva y según la temporalidad fue transversal; mediante un diseño no experimental, ya que no existió manipulación deliberada de las variables.

Las técnicas de recolección de datos fueron las encuestas para los colaboradores de la empresa, entrevista al gerente general de la Empresa exportadora Frutos orgánicos del Perú SAC, observación para conocer la realidad de la empresa. La población de estudio estuvo constituida por los colaboradores de la empresa, el Gerente General de la empresa. Se empleó el muestreo aleatorio simple.

Se concluyó que la aplicación de un sistema logístico mejorará las diferentes áreas como por ejemplo producción, almacén y logística donde se logrará minimizar costos y tiempo beneficiando a la hora de atender todos los pedidos de temporada.

Palabras clave: Sistema, logística, efectividad operativa.

Abstract

The objective of this research work was to propose a logistics system to the export company Frutos Orgánicos del Perú SAC. The type of research study according to the purpose was applied; according to the level or scope it was a descriptive investigation and according to the temporality, it was transversal; by a non-experimental design, since there was no deliberate manipulation of the variables.

The data collection techniques were the surveys for the employees of the company, interview to the general manager of the exporting company Fruits organic of the Peru SAC, observation to know the reality of the company. The study population was constituted by the employees of the company, the General Manager of the company. Simple random sampling was used.

It was concluded that the application of a logistic system will improve the different areas such as production, warehouse and logistics where costs and time will be minimized, benefiting when attending all seasonal orders.

Keywords: System, logistics, operational effectiveness

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

La logística es importante en todo sector empresarial y es una de las áreas más importantes en las organizaciones y en el sección industrial, ya que es calificada por (Coyle 2013,pag 4) en su libro llamado “Gestión de la sucesión de abasto, una representación logística” al acumulado de procesos imperiosos para la considerada programación y comisión de acciones, que permite reducir los problemas en un futuro, donde se manipulan disímiles procesos, las cuales son ineludibles para acelerar los métodos y comprimir los precios.

Eso quiere decir que la provisión es substancial para que las estructuras se desarrollen y que tenga un buen funcionamiento con el fin de ahorrar tiempo, costos y cumplir con todos los objetivos pendientes y así satisfacer las necesidades del cliente. Teniendo siempre en cuenta una buena planificación y gestión por parte de todos los colaboradores.

La importancia de la logística en el mundo se observa en la publicación en el diario “El País” de Argentina (26/11/2017) en el que señala que las empresas de todos los países realizan estrategias para una avance perenne y la alto rendimiento en sus métodos, así puedan concebir una renta que les acceda ser sólidos en el mercado y que lleguen a lograr ingresar a distintos mercados masivos para pymes y magnas asociaciones. Eso es muy importante porque así generan más ingresos a las empresas y llegan a tener un mercado ganado y así poco a poco puedan entrar a un mercado nuevo con estrategias nuevas y llegar a ser rentables en todo el mercado.

En el Perú, se observa que en las empresas nacionales están apareciendo también nuevos enfoques innovadores en logística y eso lo hace novedoso, leyendo el diario de negocios “Gestión” de Perú (26-09-2016) menciona que cuando hay entrega en el mismo día y en cuestión de horas, obtiene ser apreciado como una asistencia “premium”. Eso quiere decir que cuando los clientes pretenden coger su adquisición en poco tiempo la única elección de traspaso

urgente es que un distribuidor de logística acopia el producto y lo traspasa en el mismo día.

Según el diario de negocios “Gestión” (30/11/2017) menciona que las empresas para exportar eligen el cabotaje marítimo como alternativa al en vez del transporte en camiones, por el ahorro de tiempo es por eso que el cabotaje marítimo se ha incrementado a un 25 % más barato que el transporte terrestre y es más beneficioso porque permite mover una carga mayor por cada envío. También leyendo en el diario de negocios “Gestión” Eduardo Ferreyros, ministro de Comercio Exterior y Turismo, con el apoyo del Ministerio de Economía y Finanzas, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y la Sunat evaluó diferentes normas que requieren ser modificadas para facilitar el comercio de las exportaciones en beneficio de los importadores y exportadores. Cabe resaltar que estas normas mejoraran la operatividad aduanera y ayudara al incremento de la competitividad en servicios logísticos ya que eso beneficia tanto como a los colaboradores clientes.

Pero hay algo importante en la revista “Logística” edición 30 que mencionar, es que la demanda de los productos orgánicos y a pesar de los problemas en algunos cultivos, se mantiene en constante crecimiento. Solo entre enero y julio de este año se incrementó en 17%, según aseguró el Director de la Asociación de Exportadores, Guillermo Flores. (pag.5)

La empresa exportadora Frutos orgánicos del Perú SAC de Sullana con RUC: 20529904160 estuvo implantada en el año 2008 en el distrito de Sullana en la parte norte de Perú, destinada a la función de exportación de frutas. En el 2012 iniciaron su acción agroindustrial con la fundación de una fábrica que con el tiempo iba a cubrir con las expectativas de los clientes. Frutos Orgánicos del Perú SAC cuenta con producción propia todas sus haciendas tienen certificación Global Gap Y Grasp, lo cual garantiza el cumplimiento de todas las normas fitosanitarias exigidas por el mercado internacional. Están involucrados en el cultivo, procesamiento y comercialización de productos agrícolas de la mejor calidad tales como mango, palta, uva, limón y otros productos que son exportados

a Europa, Estados Unidos de América y Asia. Con un número de trabajadores de 40 en proceso de planta y 10 en administración.

Es por eso que la realidad logística en la empresa tiene mucho incremento en exportar los productos, pero cabe resaltar que es por temporadas ya que la fruta tiene su tiempo de cultivo y producción, pero en la empresa hay varios problemas como, por ejemplo, no cuenta con personal capacitado para la logística, no cuenta con una flota propia y contrata servicio de tercero, lo cual no le da la seguridad en el caso, no es fácil de encontrar transporte el mismo día. También los sistemas de limpieza y clasificador de los productos no están debidamente acondicionados y las demoras en la recepción de los productos atentando con la calidad de este.

Por dichas razones se hace necesario resaltar la importancia que tiene la gestión logística para las empresas, ya que gracias a ella las empresas pueden permitirse ser más eficientes en sus distintas áreas, como es el caso del área de compras, producción, transporte, almacenaje, mantenimiento, atención al cliente y distribución; todo esto con el fin de hacer a la empresa más eficiente para así obtener una mayor rentabilidad y permanencia en el mercado.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1. Antecedentes Internacionales

Cabrera, A. (2014). Realizó la investigación titulada “Propuestas de mejora en los procesos logísticos de un centro de distribución de una empresa de tiendas de conveniencias mediante el uso de técnicas de simulación”. Universidad Católica Andrés Bello, Colombia. Para lograr el título competitivo de ingeniero industrial. Cuyo objetivo es mejorar el proceso logístico del centro de distribución farmatodo usando un software de simulación que es muy conocido en el país de Colombia mejorara para distribuir en buen estado los productos. La metodología que utilizo fue de tipo explicativo, la muestra empleada fue los personales de la sociedad. A la terminación que se llegó es que las áreas donde se requiere de más atención son las de procesos de bulto original, distribución de medicina y que de la formulación de la propuesta para mejorar la vigente mandato de los varios métodos logísticos que se hallan en el centro de

repartición farmatodo de Colombia – Bogotá se llegaron a los resultados que permiten que el modelo de simulación del software tenga una seguridad del 95% y un participación de 5% de error.

Alvarado, G. (2016). Presento la investigación titulada “Propuesta sistema de control de gestión logística empresa Chilexpress.” Universidad de Chile, Chile. Para conseguir la categoría de magíster en control de gestión logística.

Cuyo objetivo es conseguir que la empresa sea más rentable, tenga valor y llegue a ser líder en el mercado, cumpliendo con aumentar el valor de la empresa. La metodología que utilizo fue como estudio a personas naturales y a la empresa, les tomaron una encuesta. A la conclusión que se llegó es que el sistema de control de gestión y en el transporte y su proposición de táctica admita a la compañía conservar el liderazgo en el clientes y logre crear mayor rentabilidad y valor a la empresa en Chile, porque teniendo un buen control de transporte va tener seguridad al entregar el producto y satisfacer al cliente y va generar más rentabilidad en el mercado por su cumplimiento. Finalmente, se le recomienda a la empresa tomar este proyecto de grado e intervenir en los puntos que hoy en día son críticos para poder mejorar la distribución, producción, transporte, el Balanced Score card como alternativa.

Araque, W. (2014). Realizó la investigación titulada “Propuesta de mejoramiento para la gestión logística de eventos en delipavo L.T.D.A. en Bogotá en el año 2014”. Universidad Minuto de Dios, Colombia. Para alcanzar el título de tecnólogo en logística. Cuya meta es mejorar la reducción de costos de subcontratación de transporte, mantenimiento de herramientas, equipos y garantizar un almacenamiento refrigerado adecuado que permita tener saludables los alimentos. La metodología que utilizo fue como estudio a personas naturales y a la empresa.

Esta investigación concluye que proponer un modelo de automóvil que reduzca tiempos de operación, costos de subcontratación y de mantenimiento. También de implementar un manual de procedimiento para emprender tareas de trabajo en menor tiempo.

Determinar de manera sencilla la responsabilidad cuando suceden fallas o errores así aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo cuando ocurren problemas y eso no afecte a la empresa.

Flores, M. (2014) Llevo a cabo su indagación “Propuesta de creación del departamento de logística de la empresa Water Pure para Ti S.A. en Guatemala en el año 2014”. México. Cuyo fin fue que empresa tenga menores costos en compras e incrementar las ventas de los productos. La sistemática fue cuantitativa. La investigación consumo que los resultados permiten planificar, organizar, dirigir y controlar la parte operativa que integra las funciones dentro del Departamento Técnico y de Servicios. Asegurando que su servicio se encuentre en una buena calidad como también las instalaciones de los equipos y siempre teniendo una buena atención al cliente para generar ingresos, buscando fortalecer la estructura organizacional de la empresa Water pure para ti en Guatemala el año 2014.

Vásquez, E. (2013). Presento la investigación “Esquema de un patrón de comisión logística para reformar la eficacia organizacional de la empresa Coralinas & pisos Corpisos S.A en el municipio de Turbaco, Bolívar. Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias. Para un programa de administración de empresas. La intención es bosquejar un tipo de dirección logística para optimizar su eficacia de la compañía. La metodología fue de tipo descriptivo porque cederá detallar fenómenos, circunstancias, argumentos y sucesos. La investigación concluyó que con la nueva ruta mejorarían su comisión logística con la transformación de sus tecnologías e ejecución de nuevas instrumentos de labor y logara mejorar su eficiencia y su permanencia en el mercado.

1.2.2. Antecedentes Nacionales

Alemán (2014) Presento la averiguación “Proposición de un método de avance para la gestión logística en la Empresa Constructora Jordán S.R.L. de la ciudad De Tumbes”. La idea es plantear un procedimiento de progreso de administración logística. La metodología que se utilizó fue la de gestión que se

complementaron con otras teorías y herramientas que se utilizaron en otras instituciones. Se llegó a la conclusión que sus problemas más resaltantes son la desorganización e informalidad y los resultados nos permiten proponer un modelo de automóvil que reduzca tiempos de operación, costos de subcontratación y de mantenimiento Implementar un manual de procedimiento para emprender tareas de simplificación de trabajo en tiempos, delegación de autoridad, estipular de manera más natural las compromisos por faltas y ensanchar la eficacia de los asalariados, señalándoles lo que han hacer y cómo conviene hacerlo para la compañía.

Calderón, G. (2014) En su investigación titulada “Evaluación de la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa distribuciones Naylamp S.R.L”. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Cuyo propósito es valorar la gestión logística de la empresa. La metodología que se utilizó se aplicó personas naturales y a la empresa. Se alcanzó a la terminación que no se desarrolla un buen transcurso logístico y esto influye en la determinación en el costo de ventas. También que al evaluar este proceso y al determinar de qué manera esto influye en la determinación de su costo de ventas, se plantea mejoras para solucionar este problema como por ejemplo estableciendo políticas de control en los almacenes con las cuales se pueda cumplir con el proceso logístico requerido para lograr desarrollar un adecuado proceso en la compra, almacenamiento y salida de sus mercancías logrando así tener un control sobre sus inventarios, y determinar de manera correcta y de acuerdo a normas contables y tributarias el costo de venta de productos vendidos.

Juárez, J. (2014) Levo a cabo la tesis “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo - 2014”. La Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Para obtener el título profesional e licenciado en administración.

Cuyo objetivo es analizar si la relación entre nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es eficaz. La metodología fue de tipo descriptivo porque

se van a describir contextos y sucesos. Se llegó a la conclusión que los colaboradores de la empresa laboran los días feriados con eficacia y empeño siendo beneficiados con un día de descanso la cual genera malestar en los trabajadores ya que prefiere que se le pague. Asimismo corresponde a la gerencia, analizar y evaluar continuamente. Se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y trabajar con eficacia y se plantea la notificación asertiva como estrategia para optimizar la complacencia de los coagentes. La empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad.

Bravo, C. (2017) Presento la tesis denominada “La logística la creación en las mypes de la localidad de Huánuco”. Universidad de Huánuco, Huánuco. Para nombrar el título profesional de licenciada en dirección de empresas. Cuyo fin es estipular la concordancia entre la logística y la productividad de las mypes. La metodología fue de tipo descriptivo porque permitirá describir situaciones contextos, sucesos. Se manejó la habilidad de la encuesta. Se alcanzó a la consumación a través de la encuesta es que si coexiste correspondencia entre logística y la fabricación y nos permite afirmar que la logística y la productividad están estrechamente relacionadas y tiene una alta incidencia del 0.65, en las mypes de Huánuco.

Hernández, K. (2016) Presento la tesis denominada “Mejora de la gestión logística de la empresa Metal Lambayeque E.I.R.L. para exportar directamente máquinas despulpadoras de café al mercado de Ecuador para Chiclayo 2015-2016”. Universidad Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, Chiclayo. Para optar el título profesional de Licenciado en comercio y negocios internacionales. Cuyo objetivo es decretar si la comisión logística de la empresa obtenga la expedición inmediata de artefactos despulpadoras de café. La metodología a utilizar fue de tipo exploratorio. Se llegó a la conclusión que la empresa no cuenta con un proceso logístico adecuado, trabajando diferentes aspectos de manera empírica y poco sistematizada, motivo por el cual se plasmó el análisis de desiguales modelos de Gestión Logística de aceptación y envergadura mundial.

1.2.3. Antecedentes Locales

Chamba, E. (2014) “Alternativas de implementación de un sistema Enterprise Resource Planning – Planificación de Recursos Empresariales en una pyme agroindustrial peruana”. La metodología a utilizar se aplicó a personas naturales y a las pymes agroindustriales.

Se llegó a la conclusión que implementar un método de programación de recursos corporativos sería una invención para la mecánica para la firma que lo realice, sin embargo, esta idea involucra más que un escueto canje técnico y material. Los argumentos por los que hoy un administrador pyme debería alternar en un procedimiento Enterprise Resource Planning nacional o global, no sólo por los montos más posibles, asimismo, por la variedad de promesas, por los procesos de evaluación de alternativas más fáciles de ejecutar, las opiniones de diversos compradores, las manifestaciones e incluso el software de prueba forman que sea mucho más sincero efectuar cualquier tipo de valoración previa.

Achata, C. (2013) En su investigación titulada “Propuesta de reestructuración del Centro de Control de Operaciones de Operaciones LAN Airlines”. La metodología que se utilizó se le aplicó a personas naturales y a la empresa. Se llegó a la conclusión que se diferenciarán mejorías y decadencias del patrón cotizado en evolución real estipulando si la proposición resulta efectiva para la marcha, para subsiguientemente desenvolver un régimen de culminación y gestión del cambio.

Vargas, P. (2013) Llevo a cabo la tesis “Análisis y constitución de un procedimiento de logística para la fábrica de muebles Morana S.R.L.”. Cuyo objetivo es de establecer un sistema logístico que permitirá reformar las cotas de producción de la empresa. La metodología fue exploratoria porque realizó un diagnóstico situacional. Esta investigación concluyó que con un nuevo sistema logístico permitirá mejorar los elementos que conforman el área, reduciendo costos y mejora del servicio. También permitirá una buena producción y distribución de su producto y satisfacer las necesidades del cliente en su tiempo establecido.

Martínez, A. (2013) realizó la investigación titulada “Propuesta e implementación de un sistema de trazabilidad en los procesos logísticos de un operador para mejorar el nivel de servicio en la logística inversa.” Universidad de Piura, Piura. La investigación antes mencionada tuvo como cometido de reparar el nivel de auxilio al cliente de la logística inversa de la empresa a través de un nuevo sistema llamado Inventory Warehouse Management System, donde se consideró antecedentes, teorías y opiniones de los colaboradores de la empresa. La metodología que utilizó será aplicada a personas naturales y a la empresa. Se llegó a la conclusión que con este sistema mejorara la eficiencia de prestación al comprador en todo sentido para la empresa ya que en este sistema permite mayor exactitud en los inventarios, servicio óptimo y ahorros en costos.

Jiménez, J. (2013) Presento la tesis denominada “Implementación del proceso de estandarización de los bienes adquiridos por PETROPERÚ S.A. Operaciones Talara.”. Cuyo objetivo es la implementación de un proceso de estandarización en los bienes adquiridos de la asociación. La metodología a utilizar fue de prototipo detallada. Esta investigación concluyó que se optimizará la estandarización de los adquisidores de los materiales a futuro.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Marco teórico

Logística:

Para Ferrel, J. (2014 p.282) menciona que la logística “es una función operante significativa que alcanza todas las diligencias ineludibles para la elaboración y gestión de materias primas y elementos, así como el mando de los productos logrados, su empaque y su distribución a los interesados”.

Explica que la logística junto con la administración hoy en día tiende a proporcionar a las empresas estrategias para satisfacer las

necesidades de servicios que están establecidos en los órganos estructurales de la empresa.

También dar a conocer que el área logística es una de las más importantes de una empresa porque ahí abarca todo lo interno de una organización.

Según los autores Bowersox, Closs y Cooper (2013) definen a la logística como “la que se enfoca en la responsabilidad para diseñar y administrar sistemas con el fin de controlar el movimiento y el posicionamiento geográfico de la materia prima, el trabajo, proceso y el inventario terminado al costo total más bajo”.

Eso quiere decir que la logística se refiere a todo lo que es pedidos, inventario transporte, almacenamiento, materiales, embalaje y que eso es lo necesario para tener una planta optima y llegue producir sin problema alguno y logre su estándar elevado y su objetivo en un buen nivel.

Según Ballou, R. (2013) se refiere que “la logística es todo movimiento y almacenamiento que facilite el flujo de productos desde el punto de compra de los materiales hasta el punto de consumo, así como los flujos de información que se ponen en marcha, con el fin de dar al consumidor el nivel de servicio adecuado a un costo razonable”.

Factores de logística

Servicio al cliente

Gómez, H. (2013 p.19) define que “el servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos”. La importancia de esta definición es que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa.

Transporte:

González, D. (2013 p.32) se refiere que es “el movimiento de los productos desde su origen hasta sus respectivos destinos. Es quiere decir

que transbordo se maneja para detallar al evento y resultado de transponer algo de un lugar a otro”.

Distribución:

Velázquez, E. (2013 p.14) define que “es el acumulado de actividades que admiten la transferencia de productos y servicios desde su estado final de producción al de adquisición y consumo”

Eso quiere decir que son todas las actividades de negocios que están en relación con el almacenamiento y transportación de materias primas o productos terminados y que es importante para llegar a terminar el proceso.

Producción:

Jacobs, Ch. (2014 p.6) Se refiere a “la acción de producir, a la cosa ya producida, al modo de producirla y a la suma de los productos, tanto del suelo como de la industria.”

Efectividad Operativa

Schroeder, M. (2015 p.8) se refiere como efectividad operativa “Relacionada a la administración de operaciones, tráfico de la elaboración de bienes y servicios, los cuales se confeccionan bajo la fiscalización de los directivos de operaciones”.

Debemos tener en cuenta que si no contamos con una administración de operaciones eficaz, no puede existir una sociedad industrializada moderna. En cualquier organización, la función de operaciones es el motor que crea las utilidades de la empresa y respalda la economía global.

Chasse, R. (2013 p.6) “la administración de operaciones trata de cómo desempeñar el trabajo de forma expedita, eficiente, sin errores y a bajo costo. Y operaciones se refiere a los procesos que se emplean para

transformar los recursos que utiliza una empresa en los productos y servicios que desean los clientes”.

Padilla, E. (2013 p.5) La administración de operaciones “son las actividades que se relacionan con la creación de bienes y servicios a través de la transformación de insumos en salidas”.

Es una función de la administración que ha ido evolucionando con el tiempo y que da muchos beneficios en las empresas si se sabe controlar bien.

Marín, O. (2015 p.8) La efectividad operacional “es una actividad independiente de la estrategia que debe llevarse a cabo en todo momento y está encaminada básicamente a la implementación de progreso incesante de procesos y a la disminución de costos”.

Eficacia

Aquilano, N. (2013) Eficacia significa “hacer lo correcto a efecto de crear el valor máximo posible para la compañía”.

Cuando se maximiza la eficacia y la eficiencia al mismo tiempo muchas veces surgen conflictos entre las dos metas.

Eficiencia

Jacobs, Ch. (2013) simboliza “forjar algo al precio más bajo viable, pero en conocimientos frecuentes el término de un curso eficientemente es ocasionar un bien o facilitar un auxilio manejando la mínimo suma potencial de materias”.

1.3.2 Marco conceptual

Actividades

Alquilano, N. (2013) se refiere por actividades “Es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir las metas de un programa de operación, que consiste en la ejecución de ciertos procesos o tareas (mediante la utilización de los recursos humanos, materiales, técnicos, y financieros asignados a la actividad con un costo determinado)”.

Calidad

Chiavenato, I. (2011) explica como calidad “la conformidad relativa con las especificaciones del diseño, comúnmente es encontrar la satisfacción en un producto cumpliendo todas las expectativas que busca algún cliente, siendo así controlado por reglas las cuales deben salir al mercado para ser inspeccionado y tenga los requerimientos estipulados por las organizaciones que hacen certificar algún producto”.

Confiabilidad

Alquilano, N. (2013) define a la confiabilidad “Trabajo bien hecho por parte de la empresa”. El cliente debe poder manifestar cuál es su criterio de confiabilidad y cómo quiere ser atendido, para tener una mejora continua.

Control

Chiavenato, I. (2011) define al control “Función de dirigir o regular el movimiento metódico de los materiales por todo el ciclo de fabricación, desde la requisición de materias primas, hasta la entrega del producto terminado, mediante la transmisión sistemática de instrucciones a los subordinados, según el plan que se utiliza en las instalaciones del modo más económico”.

Costos

Chiavenato, I. (2011) define a los costos “Los costos de producción (también llamados costos de operación) son los gastos necesarios para mantener un proyecto, línea de procesamiento o un equipo en funcionamiento”.

Distancia

Para Ferrel, J. (2014) define a la distancia “El traslado del producto de un lugar al destino final a través de diferentes transportes con los recursos y equipos necesarios”.

Optimización

Para Ferrel, J. (2014) se refiere a optimización “es reducir o eliminar la pérdida de tiempo y recursos, gastos innecesarios, obstáculos y errores, llegando a la meta del proceso”.

Precios

Para Ballou, R. (2013) se refiere al precio “valor monetario que se le asigna a algo. Todos los productos y servicios que se ofrecen en el mercado tienen un precio, que es el dinero que el comprador o cliente debe abonar para concretar la operación”. El precio cambia depende al flete establecido teniendo en cuenta la distancia y el transporte requerido.

Procesos

Para Ballou, R. (2013) se refiere a los procesos “todas aquellas actividades que involucran el movimiento de materias primas, materiales y otros insumos forman parte de los procesos logísticos, al igual que todas aquellas tareas que ofrecen un soporte adecuado para la transformación de dichos elementos en productos terminados”.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Pregunta general

¿De qué manera la implementación de un método logístico consigue optimizar la efectividad operativa de la compañía exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A.C de Sullana, 2018?

1.4.2 Preguntas específicas

1. ¿Cómo se lleva a cabo el servicio al cliente de la asociación exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A.C de Sullana, Año 2018?
2. ¿Qué particularidades presenta el transporte de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A.C de Sullana, Año 2018?
3. ¿Cómo es el sistema de distribución de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A.C de Sullana, Año 2018 ?
4. ¿Qué características tiene la producción actual de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A.C de Sullana, Año 2018?
5. ¿Qué nivel de eficacia presenta la empresa de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A.C de Sullana, Año 2018?

6. ¿Cuál es la eficiencia de las diligencias operativas de la compañía exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A.C de Sullana?

1.5 Justificación del estudio

El trabajo de investigación se justifica de manera económica ya que a través de este estudio veremos si la logística opta por la utilización de recursos y optimiza los procesos dentro de una organización, buscando siempre la reducción de costos y el buen manejo logístico, por esta razón es importante para las empresas de cualquier sector deben tener en claro sobre sus procesos logísticos y el manejo de estos.

Esta investigación también se justifica de manera experiencia porque mediante de esta tesis se conocerán los bienes que un sistema logístico contribuye para mejorar la efectividad operativa de la empresa.

Con la actual busca también se argumenta de condición social porque se compilarán datos importantes en el área de procesos logísticos, administrativos y organizacionales que serían de gran valor para mejorar el desempeño que lleva hasta ahorita la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Analizar el sistema logístico para mejorar la efectividad operativa de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A.C de Sullana, Año 2018.

1.6.1 Objetivos específicos

- 1) Verificar como se lleva acabo el servicio al cliente de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A.C de Sullana, Año 2018.
- 2) Determinar qué características presenta el transporte de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A.C de Sullana, Año 2018.
- 3) Analizar cómo es el sistema de distribución de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A.C.

- 4) Establecer las características de la producción actual de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú.
- 5) Determinar el nivel de eficacia que presenta la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú. S.A.C de Sullana, Año 2018.
- 6) Analizar cuál es la eficiencia de las acciones operativas de la agrupación exportadora Frutos Orgánicos del Perú. S.A.C.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

De acuerdo con Hernández, Fernández et al. (2014)

El esbozo de la exploración es no empírico, ya que no consta manejo de variables y se contempla hechos determinados en un contexto real para poder examinar. Asimismo es colateral ya que la recaudación de fichas es en tiempo único.

2.2 Variables, Operacionalización

2.2.1 Logística

Ferrel (2014) es una función operativa importante que comprende todas las actividades necesarias para la obtención y administración de materias primas y componentes, así como el manejo de los productos terminados, su empaque y su distribución a los clientes.

2.2.2 Efectividad Operativa

Marín (2015) La efectividad operacional es una actividad independiente de la estrategia que debe llevarse a cabo en todo momento y está orientada básicamente a la implementación de mejora continua de procesos y a la disminución de costos, la estrategia en cambio implica del posicionamiento y la configuración de actividades alineadas para lograr el objetivo que implica innovación y creación de un modelo de negocio orientado a alcanzar nuestra visión.

2.2.3 Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Logística	Es una función operativa importante que comprende todas las actividades necesarias para la obtención y administración de materias primas y componentes, así como el manejo de los productos terminados, su empaque y su distribución a los clientes. Ferrel (2014)	Servicio al cliente	Se evaluará el nivel del servicio al cliente que brinda la organización mediante la encuesta y el instrumento del cuestionario.	Confiabilidad	Ordinal
		Transporte	Se analizará la importancia de una relación entre el transporte y distancia existente en la organización a través de la técnica de la averiguación y el instrumento del interrogatorio.	Calidad	Ordinal
				Precios (Flete)	Ordinal
		Distribución	Se analizará la importancia de una correcta relación entre la distribución y control existente con la entrevista y cuestionario.	Distancia	Ordinal
				Optimización	Ordinal
		Producción	Se examinará la categoría correlación entre la producción, distancia y costos con los mismos instrumentos.	Control	Ordinal
				Tiempo	Ordinal
		Costos	Ordinal		

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición
Efectividad Operativa	Es una actividad independiente de la estrategia que debe llevarse a cabo en todo momento y está orientada básicamente a la implementación de mejora continua de procesos y la disminución de costos. Marín (2015)	Eficacia	Se valorará el horizonte de eficacia del industrial en la organización en los últimos años con la entrevista y el cuestionario.	Pedidos atendidos	Ordinal
				Actividades	Ordinal
		Eficiencia	Se calculará el nivel de eficiencia del operario en la alineación en los postreros años a través de la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario	Procesos	Ordinal
				Procedimiento	Ordinal

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Se refiere que la población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio (Tamayo 2014) esta investigación se toma como población la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú SAC de Sullana. Conformada por 40 trabajadores en procesos y 10 en administrativos.

Tabla 01. Número del personal que conforma la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A

CARGO ESTRUCTURAL	TOTAL
Gerente General	01
Secretaria General	01
Administrativa	02
Contabilidad	01
Logística	04
Operaciones	30
Almacén	10

Fuente: La empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A de la provincia de Sullana.

2.3.2. Muestra

Se refiere que la muestra es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico (Tamayo 2014). Para seleccionar la muestra se usó un muestreo no probabilístico. El prototipo no será indispensable para este asunto de averiguación, por lo tanto, se realizará un censo.

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

2.4.1. Técnicas

Encuesta: En el plan de exploración para recolectar datos se manejará la práctica cuantitativa que es la encuesta para así llegar a adquirir contestaciones sobre el estudio, se aplicaran a los 50 trabajadores de las áreas de logística, operaciones y almacén, recopilando datos estadísticos.

Entrevista: Se recogieron las diferentes opiniones en una declaración del indagador y el dependiente del artículo a fin de ganar consultas verbales y fluidas y de principal partida que ayudaran para advertir si están al tanto del tema de un Sistema Logístico para mejorar la efectividad operativa.

2.4.2. Instrumentos

Cuestionario: En el proyecto de indagación se utilizará este instrumento con disparejos interrogaciones que estén ordenadas de acuerdo a las dimensiones e indicadores que se destinará a toda la urbe con el fin de coleccionar antecedentes descriptivos que ayudará a solucionar los misterios de averiguación.

Pauta de entrevista: Administrada al gerente general de la sociedad para estar al tanto el contexto histórico en que rescatan sus movimientos y que consientan diseñar las medidas ineludibles para perfeccionar.

2.4.3. Validez

Para la actual investigación para estipular la confiabilidad y validez del elemento a utilizar, será por medio de un estudio crítico, calificador de 3 peritos afines al tema que verifican si:

- Los instrumentos a manipular presentan coherencia, son aparentes al tipo y naturaleza de investigación, expresan las hipótesis que se establecen en la investigación, tienen relación con cada ítem y relacionado con cada indicador.

2.4.4. Confiabilidad

La confiabilidad permitió conocer el grado en que el instrumento utilizado generó resultados consistentes y coherentes a la realidad en estudio.

2.5. Métodos de análisis de datos

En el caso del instrumento cuantitativo (cuestionario) que está dirigido a los 50 trabajadores de las diferentes áreas de la empresa exportadora Frutos Orgánicos de Perú SAC de Sullana fue procesado mediante el paquete estadístico SPSS versión 21.0, lo cual permitió presentar los resultados mediante tablas para su mayor entendimiento.

2.6. Aspectos éticos

Se respetó la propiedad intelectual de los diferentes autores, también la honestidad, autenticidad y veracidad porque no habrá manipulación de los datos recopilados de la investigación, serán interpretados según los resultados obtenidos.

III. RESULTADOS

Para determinar un sistema logístico como mejora de la efectividad operativa de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú SAC de Sullana,, se emplearon dos instrumentos: un cuestionario y una guía de entrevista

El estudio quedó enfocado a los 50 copartícipes empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú SAC de Sullana, que permita estar al tanto la existencia de un sistema logístico y aspectos significativas que podrían mejorar su efectividad operativa de la empresa.

La guía de entrevista fue aplicada al gerente general de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú SAC de Sullana para saber la coexistencia de un sistema logístico también examinar sobre el modo en la que se desarrolla personal y todo lo necesario de información que se necesitaba de la empresa en los últimos años.

3.1. Servicio de atención al cliente de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A.C de Sullana, Año 2018.

Tabla 1. Concordancia de los trabajadores con el servicio de atención al cliente.

Aspectos	En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Confiabilidad								
Razona que los procesos de la logística son eficientes.	0	.0%	0	.0%	31	62.0%	19	38.0%
El producto embarcado reúne las características del cliente.	0	.0%	0	.0%	24	48.0%	26	52.0%
Calidad								
Los procesos utilizados en la logística son de calidad.	0	.0%	0	.0%	40	80.0%	10	20.0%
Los materiales utilizados para la logística son de calidad.	0	.0%	0	.0%	28	56.0%	22	44.0%

Fuente: Examen aprovechado a los trabajadores.

Interpretación:

La tabla N° 1 indican que la mayoría de los trabajadores están de acuerdo con el servicio que ofrece la agrupación exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A.C de Sullana; el 38% de los encuestados están completamente de acuerdo en que los proceso de logística son confiables, mientras que el 62% restante, solo se muestra de acuerdo con ello; también se encontró que el 52% de los trabajadores están totalmente seguros que el producto embarcado reúne las características de los clientes, al mostrarse totalmente de acuerdo con ello, el 48% restante, también evidencia estar de acuerdo las bondades del producto.

Con respecto a las características de calidad, el 20% también se muestra totalmente de acuerdo en que los procesos utilizados en la logística son de calidad, en tanto que el 80% restante, está de acuerdo con dichos procesos. También se encontró que el 44% de los trabajadores se muestran completamente de acuerdo en que los métodos manipulados para la logística son de calidad, mientras que el 56% restante solo se muestra de acuerdo.

Teniendo en cuenta el dictamen de los recursos humanos, el servicio de atención al cliente que promete la empresa investigada es calificado en forma favorable, mostrándose bastante confiables con dicho servicio y considerando que el servicio es de calidad; sin embargo, es importante señalar que el servicio todavía puede corregir, para llegar a un nivel inmejorable y hacer que la empresa pueda competir en el mercado de manera sostenida.

En un escenario cada vez más competitivo, las empresas tienen que procurar ofrecer productos de calidad, con el valor agregado de un servicio también de calidad, que permita diferenciarse de la competencia y satisfacer las expectativas de los clientes; un cliente insatisfecho es posible que trasmita su mala experiencia a otros, lo que va generando una imagen negativa de la empresa; por el contrario, un cliente satisfecho, se vuelve leal a la empresa y es muy probable que la recomiende a otros clientes.

3.2. Características del transporte de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A.C.

Tabla 2. Concordancia de los trabajadores con el transporte.

Aspectos	En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Precio								
Los fletes para el transporte de la carga son los adecuados.	0	.0%	15	30.0%	34	68.0%	1	2.0%
Distancia								
La distancia es un factor que afecta a la entrega de productos.	0	.0%	6	12.0%	34	68.0%	10	20.0%
La distancia es un factor que afecta en la conservación del producto.	6	12.0%	1	2.0%	20	40.0%	23	46.0%

Fuente: Pregunta laborioso a los trabajadores.

Interpretación:

La tabla N° 2 exponen que en general solo el 68% de los industriales se muestran de acuerdo con los fletes para el transporte de carga, mientras que un solo trabajador se manifiesta totalmente de acuerdo; hay una cifra importante, 30%, que no tienen una opinión definida por los precios de los fletes; en cuanto a la distancia, solo el 20% de los trabajadores

está completamente de acuerdo en que la distancia es un factor que afecta la entrega de los productos, mientras que el 68% solo se muestra de acuerdo con dicha afirmación, y el 12% restante, no posee una sentir precisa. Se encontró que el 46% de los trabajadores está seguro de que dicha distancia afecta la conservación del producto, mientras que el 40% tiene algunas dudas, al mostrarse solo de acuerdo. En este caso, hay un 12% que no concuerda en que la distancia afecta la conservación del producto.

Con relación al transporte se ha considerado dos aspectos: los precios y la distancia para el transporte y entrega de la mercadería; en cuanto al primer aspecto, la opinión mayoritaria indica que los precios de los fletes para el transporte de la carga son adecuados, aunque hay un sector importante que no los considera así. El otro aspecto, tiene que ver con la distancia para entregar el producto, que es según la mayoría de los trabajadores, afecta la entrega del producto; dicha distancia, en opinión de la mayoría, también afecta la conservación del producto.

3.3. Análisis del sistema de distribución de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A.C de Sullana.

Tabla 3. Concordancia de los trabajadores con el sistema de distribución.

Aspectos	En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Optimización								
Se optimiza el tiempo a la hora de distribuir el producto.	1	2.0%	18	36.0%	14	28.0%	17	34.0%
Se optimiza los espacios en el medio de transporte en la distribución de producto.	0	.0%	18	36.0%	31	62.0%	1	2.0%
Control								
Se realiza el control operativo.	10	20.0%	5	10.0%	33	66.0%	2	4.0%
Se establece un nuevo control de los procesos de la logística.	0	.0%	0	.0%	32	64.0%	18	36.0%

Fuente: Interrogatorio aprovechado a los hacendosos.

Interpretación:

La tabla N° 3 revelan que en todo lo que a la distribución del producto, el estudio encontró que sólo el 34% está totalmente de acuerdo y el 28% de acuerdo, en que en la empresa se optimiza el tiempo a la hora de distribuir el producto; en cambio, el 38% restante o no tiene una opinión definida o se muestra en desacuerdo. La tesis reporta que el 62% de los obreros supone que en la asociación se optimiza los espacios en el medio de transporte a la hora de distribuir el producto y el 2% está totalmente de acuerdo con dicha afirmación; en este caso, hay un porcentaje importante, 36%, que no asume un veredicto concreto sobre dicho tema, al mostrarse indecisos.

Con respecto al control, el 66% está de acuerdo en que en la empresa se realiza control operativo, mientras que el 4% está totalmente de acuerdo con dicha premisa; el 30% restante o se muestra indeciso o se encuentra en desacuerdo. Los trabajadores en su mayoría, 64%, también concuerdan en que en la empresa se establecen controles a los procesos de logística, aunque con algunas dudas, mientras que el 36% restante se muestra totalmente seguro, en que se realizan dichos controles.

Es importante tener en cuenta que si bien hay una opinión favorable por los sistemas de distribución, sin embargo, hay un porcentaje importante que no está completamente seguro de que se realiza de manera óptima, lo que deja en evidencia la necesidad de mejorar aún más los procesos en cuanto a la distribución de los productos, los espacios en los medios de transporte, así como realizar mejoras en los sistemas de control. Estas mejoras pueden asegurar el flujo óptimo de los productos y mercaderías hacia su destino, logrando así ventajas comerciales importantes para la empresa y posicionarse dentro del mercado de las exportaciones de productos orgánicos.

3.4. Características de la producción actual de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú. S.A.C de Sullana, Año 2018.

Tabla 4. Concordancia de los trabajadores con la producción actual.

Aspectos	En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Tiempo								
El tiempo es importante para el despacho de la producción.	1	2.0%	18	36.0%	14	28.0%	17	34.0%
El tiempo es importante para el despacho de mercaderías.	0	.0%	18	36.0%	31	62.0%	1	2.0%
Costos								
Los costos son determinantes para llevar a cabo la producción.	10	20.0%	5	10.0%	33	66.0%	2	4.0%
Los costos afectan la rentabilidad de la producción.	0	.0%	0	.0%	32	64.0%	18	36.0%

Fuente: Interrogatorio aplicado a los recursos humanos.

Interpretación:

La Tabla N° 4 con proporción a las características de la producción, el artículo deja en certidumbre que el 34% de los trabajadores está completamente seguro de que el tiempo es importante para el despacho de la producción, mientras que el 28% tiene dudas al respecto, al mostrarse solo de acuerdo; el 38% restante, o no tiene una opinión definida o está en desacuerdo con la importancia de dichos tiempos. Con respecto a la importancia del tiempo para el despacho de mercaderías, solo el 2% está completamente seguro, mientras que el 66%, refleja algunas dudas al mostrarse solo de acuerdo con dicha afirmación; el 36% restante prácticamente le resta importancia al tiempo al no tener una opinión definida.

Con relación a los costos, el estudio indica que para el 4%, éstos son determinantes para llevar a cabo la producción, mientras que el 66%, no está completamente seguro con ello, al mostrarse solo de acuerdo con dicha afirmación. En este caso, el 30% restante no tiene una opinión definida o está en desacuerdo con dichos costos. También se encontró que el 36% de los trabajadores están totalmente de acuerdo en que los costos afectan la rentabilidad de la producción, mientras que el 64%, solo se muestra de acuerdo con dicho aspecto.

Es significativo señalar que la agrupación cuenta con un proceso de producción bastante favorable, aunque hay un conjunto transcendental de trabajadores que no concuerdan con los tiempos de operación, ni con los costos de los procesos de producción. Para asegurar el flujo óptimo de las mercaderías, es importante que mantener operativo todo el sistema productivo, incluyendo el despacho de la producción y de las mercaderías; en esta fase es importante que optimizar los tiempos implicados en dichas actividades. En la fase de producción es importante además tener un control de los costos para asegurar la rentabilidad del negocio.

3.5. Nivel de eficacia que presenta la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú. S.A.C de Sullana, 2018.

Tabla 5. Concordancia de los trabajadores con la eficacia de la empresa.

		Nº	%
Pedidos atendidos y Actividades			
	Indeciso	21	42.0%
La totalidad de los pedidos son atendidos en la temporada	De acuerdo	25	50.0%
	Totalmente de acuerdo	4	8.0%
	Total	50	100.0%

Origen: Pregunta laboroso a los colaboradores.

Interpretación:

La tabla N° 5 muestra, que el 8% de los obreros coinciden totalmente en que la organización es eficiente con los pedidos atendidos en la temporada mientras que el 50% se muestra de acuerdo; el 42% restante pone en duda dicha eficacia. Y en las actividades establecidas están totalmente de acuerdo que son determinantes para cumplir con todos los pedidos de la temporada.

La eficacia operacional implica lograr niveles de producción y atender pedidos mucho mejores que la competencia en un menor tiempo o con menores costos, sin descuidar la calidad de la producción; el manejo de atender la totalidad de los pedidos en la temporada para asegurar la rentabilidad de la producción, que si bien la empresa cuenta con una opinión favorable de la mayoría, sin embargo, hay un grupo importante que desconoce si se atiende todos los pedidos de la temporada y como consecuencia, no son conscientes de las

implicancia que tiene un mal manejo dentro de la estructura de abastecer. Es fundamental que la empresa mantenga un control estricto de abastecer, para que un mal manejo de éstos, no se refleje en la entrega del producto final.

3.6. Análisis de la eficiencia de las actividades operativas de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú. S.A.C de Sullana, 2018.

Tabla 6. Concordancia de los trabajadores con la eficiencia de la empresa.

		Nº	%
Procesos procedimientos			
Son frecuentes las mermas en los procesos de envasado y embalaje	Totalmente en desacuerdo	4	8.0%
	En desacuerdo	9	18.0%
	Indeciso	16	32.0%
	De acuerdo	21	42.0%
Total		50	100.0%

Fuente: Sondeo trabajado a los trabajadores.

Interpretación:

La tabla N° 6 revela con respecto a la eficiencia de las actividades operativas, que solo el 42%, están de acuerdo con ella, mientras que el 48% restan o está en duda o se muestra en desacuerdo, evidenciando que en general, los procesos de envasado y embalaje, producen mermas en el producto.

La eficiencia operacional en una empresa, implica mejorar la calidad de la producción a costos más bajos; actualmente la eficiencia se ha convertido en una cuestión de supervivencia en las empresas, lo que exige que éstas logren armonizar todo los procesos organizacionales y de manera particular, los procesos de envasado y embalaje de los productos.

Según el estudio éstos no se desarrollan en forma óptima para la mayoría de trabajadores, lo que consideran que son frecuentes las mermas en los procesos mencionados. En este sentido es importante que la empresa tenga en cuenta este aspecto y busque soluciones profundas y duraderas, mejorando la gestión de todos los procesos.

3.7. El Sistema Logístico de la efectividad operativa de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú. S.A.C de Sullana, Año 2018.

Tabla 7. Sistema logístico de la sociedad exportadora Frutos Orgánicos del Perú. S.A.C

Sistema logístico (n=50)	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Buena		Muy buena	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Logística	0	.0%	0	.0%	9	18.0%	41	82.0%	0	.0%
Servicio al cliente	0	.0%	0	.0%	0	.0%	23	46.0%	27	54.0%
Satisfacción	0	.0%	0	.0%	0	.0%	9	18.0%	41	82.0%
Calidad	0	.0%	0	.0%	0	.0%	26	52.0%	24	48.0%
Transporte	0	.0%	38	76.0%	6	12.0%	6	12.0%	0	.0%
Precio	0	.0%	0	.0%	15	30.0%	34	68.0%	1	2.0%
Distancia	7	14.0%	36	72.0%	1	2.0%	6	12.0%	0	.0%
Distribución	0	.0%	0	.0%	11	22.0%	25	50.0%	14	28.0%
Optimización	0	.0%	0	.0%	17	34.0%	16	32.0%	17	34.0%
Control	0	.0%	0	.0%	9	18.0%	24	48.0%	17	34.0%
Producción	0	.0%	0	.0%	1	2.0%	49	98.0%	0	.0%
Tiempo	0	.0%	0	.0%	0	.0%	26	52.0%	24	48.0%
Costos	0	.0%	0	.0%	38	76.0%	12	24.0%	0	.0%

Fuente: Estudio aplicado a los hacendosos.

Interpretación:

Los resultados de la tabla N° 7 indica que la mayoría de los trabajadores, 96%, califican como buena a la estudio de la casa Frutos Orgánicos del Perú S.A.C.; el resto, 4%, lo califica como muy buena; esta opinión favorable se evidencia encada una de las dimensiones de la variable, incluyendo sus indicadores. Así, en cuanto al servicio al cliente, el 46% considera que es bueno, mientras que el 54% lo califica como muy bueno; esta calificación obedece fundamentalmente al alto nivel de satisfacción del 82%, que evidencian un nivel muy bueno; la calidad del servicio también es calificada como buena por el 52% y como muy buena por el 48%, contribuyendo también al buen servicio al cliente.

Con respecto al transporte, si bien la mayoría de trabajadores, 76%, lo califica como deficiente y el 12% como regular; sólo el 12% restante lo califica como bueno; esta evaluación poco favorable, se explica básicamente porque las distancias afectan tanto a la entrega de los productos, como a la conservación; éstas son calificadas como muy deficientes

por el 14% y deficientes por el 72%; solo el 12%, las califica como buenas. Por el contrario, el precio es calificado como bueno por el 68% y regular por el 30%; el otro 2%, lo considera muy bueno, dejando en evidencia que los fletes para el transporte de carga son considerados mayormente como adecuados.

La distribución en general es bastante favorable, el 50% lo califica como buena y el 28% como muy buena; el resto, 22%, lo considera regular; los dos aspectos incluidos en dicha dimensión, optimización y control, son calificados también en forma favorable; el 32% y 48%, considera que están en un buen nivel, mientras que el 34%, lo califica como muy buenas; sin embargo, se debe tener que hay un 34% y 18%, que considera que dichos aspectos solo son regulares.

Con respecto a la producción, el 98% lo califica como buena y sólo un cliente, lo considera regular, esta valoración se explica fundamentalmente por la valoración del tiempo, el cuál al ser calificado como bueno por el 52% y como muy bueno por el 48%, deja en seguridad la jerarquía que tiene tanto para el despacho de la producción, como de las mercaderías. El otro aspecto evaluado dentro de la producción son los costos, calificados por el 76% como regulares y buenos por el 24%; estos resultados indican que si bien, los clientes consideran que los costos son determinantes para llevar a cabo la producción, sin embargo, también coinciden en que éstos afectan la rentabilidad de la producción.

La organización y utilización óptima de los recursos, es parte del manejo logístico de los procesos dentro de una organización y se ha convertido en un aspecto fundamental en la operatividad de la misma; es importante que la empresa logre gestionar de manera eficiente todo el proceso que implica las exportaciones, desde el movimiento y almacenamiento de los productos, hasta que éstos lleguen a los compradores. En general, la empresa logra un sistema logístico aceptable, aunque aún puede mejorar para alcanzar niveles óptimos y sobretodo en cuanto al transporte, que es uno de los aspectos en donde se observan más dificultades.

Es importante que la gestión logre coordinar la distribución óptima del producto, en todas sus fases, manteniendo sobre todo un control estricto sobre los costos de producción, así como sobre la producción misma y sobre su distribución.

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión de resultados

En referencia al primer objetivo que tuvo por finalidad de verificar a modo se lleva a cabo la asistencia al usuario de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú. Gómez (2013 p.19) con referencia al servicio al cliente afirma “es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos”. Contrastando la teoría con el resultado de la investigación de Martínez (2013) quien llegó a la conclusión que con un nuevo sistema mejorará el nivel de prestación al comprador en todo sentido para la empresa ya que en este sistema permite mayor exactitud en los inventarios, servicio óptimo y ahorros en costos.

El resultado de investigación respecto al servicio al cliente arrojó lo siguiente: que en la confiabilidad, la percepción de los trabajadores en su mayoría el 62% respondió estar de acuerdo que los procesos de la logística son confiables y el 38% totalmente de acuerdo con los procesos de la logística son confiables, así mismo el 48% se mostraron de acuerdo que el producto embarcado reúnen sus expectativas y 52% está totalmente de acuerdo. Respecto a la calidad de los procesos utilizados en la logística el 80% están de acuerdo y el 56% están de acuerdo por la calidad de material.

Por lo que se infiere que la dimensión de servicio al cliente se encuentra en un nivel aceptable. Por lo tanto la calidad de servicio es una condición necesaria que satisface al cliente y en ese sentido debe enfocarse las empresa.

Con respecto a la pauta de diálogo al administrador general, manifestó que si se encuentran satisfechos porque hay varios clientes que prefieren su servicio que otro y hacen sentir su fidelidad y ya están a punto de abrir otra sucursal en Huaral.

El segundo objetivo está encaminado a comprobar qué características presenta el transporte de la empresa Frutos Orgánicos del Perú. González (2013 p.32) define al transporte como “el movimiento de los productos desde su origen hasta sus respectivos destinos”. Discrepando la teoría con el resultado de la investigación de Alvarado (2016) que llegó a la conclusión que el método de revisión de comisión y en el transporte acceda a la compañía conservar el liderazgo

en el mercado y logre concebir mayor rentabilidad, porque teniendo un buen control de transporte va tener seguridad al entregar el producto y satisfacer al cliente y va generar más rentabilidad en el mercado por su cumplimiento.

El resultado de investigación respecto al transporte arrojó lo siguiente que en los precios, la percepción de los trabajadores en su mayoría el 68% respondió estar de acuerdo que los fletes de la carga son los adecuados y el 2% totalmente de acuerdo que los fletes de la carga son los adecuados. Respecto a la distancia el 68% están de acuerdo que es un factor que afecta a la entrega de productos y el 20% está totalmente de acuerdo. Así mismo el 40% se mostraron de acuerdo que es un factor que afecta en la conservación de producto y el 46% eta totalmente de acuerdo.

De la revisión de la teoría, antecedentes y resultado, se infiere que la dimensión de transporte se encuentra en un nivel aceptable, pero la distancia es un factor que implica mucho a la hora de entrega del producto. Por lo tanto es importante tener en cuenta que si los productos no se conservan en buen estado, puede generar pérdidas importantes para la empresa, además de atentar contra la salud de los consumidores. Si las distancias son grandes, la empresa tiene que extremar las precauciones para minimizar los problemas que pueden surgir por una falta de conservación de los alimentos.

Con respecto a la entrevista al gerente general, manifestó que si se cumplen con todas las formalidades porque ellos contrataban flota de transporte y antes de contratar tienen en cuenta que cumplan con todas las reglas para que lleguen en buen estado, pero los trabajadores tienen su miedo a la hora que lleguen los producto.

El tercer objetivo queda encauzado a analizar como es el sistema de distribución de la empresa Frutos Orgánicos del Perú. Velázquez (2013 p.14) define a la distribución como “el conjunto de actividades que permiten el traslado de productos y servicios desde su estado final de producción al de adquisición y consumo”. Contrastando la teoría con el resultado de la investigación Cabrera (2014) quien llegó a la conclusión es que las áreas donde se requiere de más atención son las de procesos de bulto original, distribución de medicina y que de la formulación de diferentes planteadas de progresos a la actual administración de los

diversos procesos logísticos se llegaron a los resultados que permiten que el modelo de simulación del software tenga una seguridad del 95% y una proporción de 5% de error.

El resultado de investigación respecto a la distribución arrojó lo siguiente que en la optimización, la percepción de los trabajadores en su mayoría el 28% respondió estar de acuerdo que se optimiza el tiempo a la hora de distribuir el producto y el 34% totalmente de acuerdo que se optimiza el tiempo al a hora de distribuir el producto, así mismo el 62% se mostraron de acuerdo que se optimiza los espacios en el medio de transporte en la distribución del productos y el 2% está totalmente de acuerdo. Respecto si se realiza un control operativo el 66% están de acuerdo y el 64% están de acuerdo que se establece un nuevo control de procesos de la logística.

Por lo que se infiere que la dimensión de distribución se encuentra en un nivel aceptable. Por lo tanto la distribución es importante porque se tiene que tener en cuenta que si bien hay una opinión favorable por los sistemas de distribución, sin embargo, hay un porcentaje importante que no está completamente seguro de que se realiza de manera óptima, lo que deja en evidencia la necesidad de mejorar aún más los procesos en cuanto a la distribución de los productos, los espacios en los medios de transporte, así como realizar mejoras en los sistemas de control.

Con respecto a la guía de entrevista al gerente general, manifestó que si realiza una apropiada distribución porque controlan la temperatura antes del embarque y cuando se llega a esa temperatura se pega recién a la zona de embarque y al final se controla por un sensor de frío.

El cuarto objetivo está ubicado a fijar las peculiaridades de la producción actual de la agrupación Frutos Orgánicos del Perú. Jacobs (2014 p.6) con referencia a la producción afirma “es la acción de producir, a la cosa ya producida y a la suma de productos”. Discrepando la teoría con el resultado de la investigación Bravo (2017) quien determino que si consta la dependencia entre logística y la productividad y nos permite afirmar que la logística y la productividad están estrechamente relacionadas porque toda producción tiene que estar.

El resultado de investigación respecto a la producción arrojó lo siguiente que en el tiempo, la percepción de los trabajadores en su mayoría el 28% respondió estar de acuerdo que el tiempo es importante para el despacho de la producción y el 34% totalmente de acuerdo, así mismo el 62% se mostraron de acuerdo que el tiempo es importante para el despacho de mercaderías y el 2% está totalmente de acuerdo. Respecto si los costos son determinantes para llevar a cabo la producción el 66% están de acuerdo y el 64% están de acuerdo que los costos afectan la rentabilidad de la producción.

Por lo que se infiere que la dimensión de producción se encuentra en un nivel aceptable. Por lo tanto la producción es favorable aunque hay un grupo importante de trabajadores que no concuerdan con los tiempos de operación, ni con los costos de los procesos de producción. Para asegurar el flujo óptimo de las mercaderías, es importante que mantener operativo todo el sistema productivo, incluyendo el despacho de la producción y de las mercaderías; en esta fase es importante que optimizar los tiempos implicados en dichas actividades

Con respecto a la pauta de conversación al gerente general, manifestó que la producción tiene un tiempo establecido para que llegue bien sin ningún problema hasta nuestro cliente y el costo es determinante a que son productos de calidad.

En referencia al quinto objetivo que tuvo por finalidad determinar el nivel de eficacia que presenta la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú. Contrastando la teoría con la deducción de la busca Juárez (2014) quien llegó a la conclusión que los colaboradores de la empresa laboran los días feriados siendo compensado con un día de descanso. Se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y trabajar con eficacia, se propone la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción de los colaboradores.

El resultado del sondeo respecto a la eficacia arrojó lo siguiente que en los pedidos atendidos y actividades, la percepción de los trabajadores en su mayoría el 50% respondió estar de acuerdo que los pedidos son atendidos en la temporada realizando todas las actividades y el 8% totalmente de acuerdo. Y el resto está indeciso si son eficientes los pedidos atendidos.

Por lo que se infiere que la dimensión de eficacia se encuentra en un nivel poco aceptable. Por lo tanto eficacia implica lograr niveles de producción y atender pedidos mucho mejores que la competencia en un menor tiempo o con menores costos, sin descuidar la calidad y rentabilidad de la producción. Se cuenta con una opinión favorable de la mayoría, sin embargo hay un grupo que no tiene idea si se atiende todos los pedidos de la temporada y como consecuencia, no son conscientes de la implicancia que tiene un mal manejo dentro de la estructura de abastecer. Se debe tener en cuenta un buen manejo para que así se pueda abastecer en la temporada y ser eficientes con nuestros clientes.

Con respecto a la objetivo de cita al gerente general, manifestó que si se encuentran satisfechos porque hay varios clientes que prefieren su servicio que otro pero deben mejora en entregar todos los productos en la temporada para así lograr ser eficaces en sus actividades. Y cumplir con todos los pedidos pero a veces hay contratiempos y eso genera problemas que deben de mejorar y tener cuidado.

En referencia al sexto objetivo que tuvo por finalidad analizar cuál es la eficiencia de las actividades operativas de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú. Vásquez (2013) quien llegó a la conclusión que con la nueva ruta mejoraría su comisión logística con la transformación de sus técnicas e culminación de nuevas herramientas de trabajo y logara mejorar su eficiencia y permanencia en el mercado.

El resultado de investigación respecto a la eficiencia arrojó lo siguiente que en los procesos y procedimientos, la percepción de los trabajadores en su mayoría el 42% respondió estar de acuerdo con que las mermas son frecuentes en los procesos de envasado y embalaje y el 8% totalmente en desacuerdo. Y el 32% está indeciso.

Por lo que se infiere que la dimensión de eficiencia se encuentra en un nivel poco aceptable. Por lo tanto eficiencia implica según el estudio éstos no se desarrollan en forma óptima para la mayoría de trabajadores, muestran que son frecuentes las mermas en los procesos mencionados, por eso es importante que la empresa tenga en cuenta este aspecto y busque soluciones profundas y duraderas, mejorando la gestión de todos los procesos.

Finalmente el objetivo general está orientado analizar el procedimiento logístico para mejorar la efectividad operativa de la de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú. Vargas (2013) con referencia al sistema logístico afirma “con un nuevo sistema logístico permitirá mejorar los elementos que conforman el área, reduciendo costos y mejora del servicio, el autor también señala que con ese sistema lograría una buena producción y distribución de su producto y satisfacer las necesidades del cliente en su tiempo establecido”. El éxito de la implementación de un sistema logístico es corroborado por Alemán (2014) quien señala que sus con ese sistema resolverá sus problemas más resaltantes como la desorganización e informalidad y ayudará a reducir tiempos de operación, costos de subcontratación y de mantenimiento.

El estudio indica que la mayoría de los trabajadores, 96%, califican como buena a la logística de la empresa Frutos Orgánicos del Perú S.A.C.; el resto, 4%, lo califica como muy buena; esta sentencia providencial se evidencia en cada una de las dimensiones de la variable, incluyendo sus indicadores.

Es importante que la empresa logre gestionar de manera eficiente todo el proceso que implica las exportaciones, desde el movimiento y almacenamiento de los productos, hasta que éstos lleguen a los compradores. En general, la empresa logra un sistema logístico aceptable, aunque aún puede mejorar para alcanzar niveles óptimos y sobretodo en cuanto al transporte, que es uno de los aspectos en donde se observan más dificultades.

Es importante que la gestión logre coordinar la distribución óptima del producto, en todas sus fases, manteniendo sobre todo un control estricto sobre los costos de producción, así como sobre la producción misma y sobre su distribución.

La tesis muestra que en general, la colectividad de obreros, 66%, consideran que la empresa es efectiva; sólo el 32%, pone en duda dicha efectividad y básicamente porque consideran que los procesos desarrollados en la empresa son poco efectivos, según se desprende de la opinión del 58%; el resto, 42%, considera que dichos procesos si son efectivos. El otro aspecto investigado, los pedidos, son considerados eficaces por el 50% y muy eficaces por el 8%; el resto, 42%, duda de dicha eficacia, al calificarlos como regular.

La efectividad operativa implica la implementación de una serie de estrategias, incluyendo la tecnología, recursos humanos, métodos productivos, entre otros, a fin de alcanzar optimizar los procesos y lograr hacer las mismas tareas, pero mejor hechas. El artículo deja en evidencia que para la generalidad de hacendosos, la compañía evidencia un buen nivel de efectividad, aunque hay un grupo importante que no concuerda ni con la eficacia de los pedidos ni con la eficiencia de los procesos. Es importante mejora estos procesos, a fin de lograr mejores niveles de efectividad y regenerar el posicionamiento de la organización en las actividades comerciales.

4.2. PROPUESTA

4.2.1. NOMBRE DE LA PPROPUESTA: Diseño de un sistema logístico para la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú SAC.

DATOS DE LA EMPRESA

RAZÓN SOCIAL:	Frutos Orgánicos del Perú SAC
RUC:	20529904160
DIRECCIÓN:	Calle el Alto 1021 Urb. Santa Rosa-Sullana
SECTOR ECONÓMICO:	Exportador
ACTIVIDAD ECONÓMICA:	Exportación de fruta

La empresa exportadora Frutos orgánicos del Perú SAC de Sullana fue fundada en el año 2008 en la ciudad de Sullana en la parte norte de Perú, en el 2012 inicio su actividad agroindustrial con la instalación de una fábrica que con el tiempo iba a cubrir con las expectativas de los clientes. Cuenta con producción propia todas sus haciendas tienen certificación Global Gap Y Grasp, lo cual garantiza el cumplimiento de todas las normas fitosanitarias exigidas por el mercado internacional. Están involucrados en el cultivo, procesamiento y comercialización de productos agrícolas de la mejor calidad tales como mango, palta, uva, limón y otros productos que son exportados a Europa, Estados Unidos de América y Asia. Con un número de trabajadores de 40 en proceso de planta y 10 en administración.

4.2.2. Introducción

La empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú SAC en la actualidad viene presentando una serie de dificultades por ejemplo no cuenta con personal capacitado para la logística, no cuenta con una flota propia y contrata servicio de tercero, lo cual no le da la seguridad en el caso, no es fácil de encontrar transporte el mismo día. También los sistemas de limpieza y clasificador de los productos no están debidamente acondicionados y las demoras en la recepción de los productos atentando con la calidad de este.

Un sistema logístico es de gran importancia, ya que gracias a este las empresas pueden permitirse ser más eficientes en sus distintas áreas, como es el caso del área de compras, producción, transporte, almacenaje, manutención, atención al cliente y distribución; todo esto con el fin de hacer a la empresa más eficiente para así obtener una mayor rentabilidad y permanencia en el mercado.

La realidad existente de la asociación obedece rectamente del desarrollo de un buen un sistema logístico ya que contribuirá y beneficiara a la organización se desarrolle y que tenga un buen funcionamiento con el fin de ahorrar tiempo, costos y cumplir con todos los objetivos pendientes y así satisfacer las necesidades del cliente. Teniendo siempre en cuenta una buena planificación y gestión por parte de todos los colaboradores.

A través de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos se ha descubierto una sucesión de restricciones que frenan la producción de la organización.

Un sistema logístico es útil para todos los involucrados tanto para el gerente general así como para colaboradores. Es de transcendental importancia efectuar una propuesta de un sistema logístico que ayude a mejorar la efectividad operativa generando mayor fertilidad en la firma y que la corporación se favorezca de ello.

4.2.3. Objetivos de la propuesta

Objetivo general

Diseñar un sistema logístico como mejora de la efectividad operativa de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú SAC.

Objetivos específicos

1. Analizar cuál es la situación actual de la empresa.
2. Evaluar las áreas vinculadas a la logística.
3. Evaluar cómo están los procesos actuales de la empresa.

4. Evaluar las capacidades y limitaciones del personal.
5. Determinar los procedimientos actuales de la empresa.

4.2.4. Justificación

El fin primordial de la proposición de un medio logístico para reformar la efectividad operativa de la asociación exportadora Frutos Orgánicos del Perú SAC obedecen a ser más eficientes en sus distintas áreas, como el de compras, producción, transporte, almacenaje, manutención, atención al cliente y distribución; todo esto con el fin de hacer a la empresa más eficiente para así obtener una mayor rentabilidad y permanencia en el mercado.

4.2.5. Análisis de situación

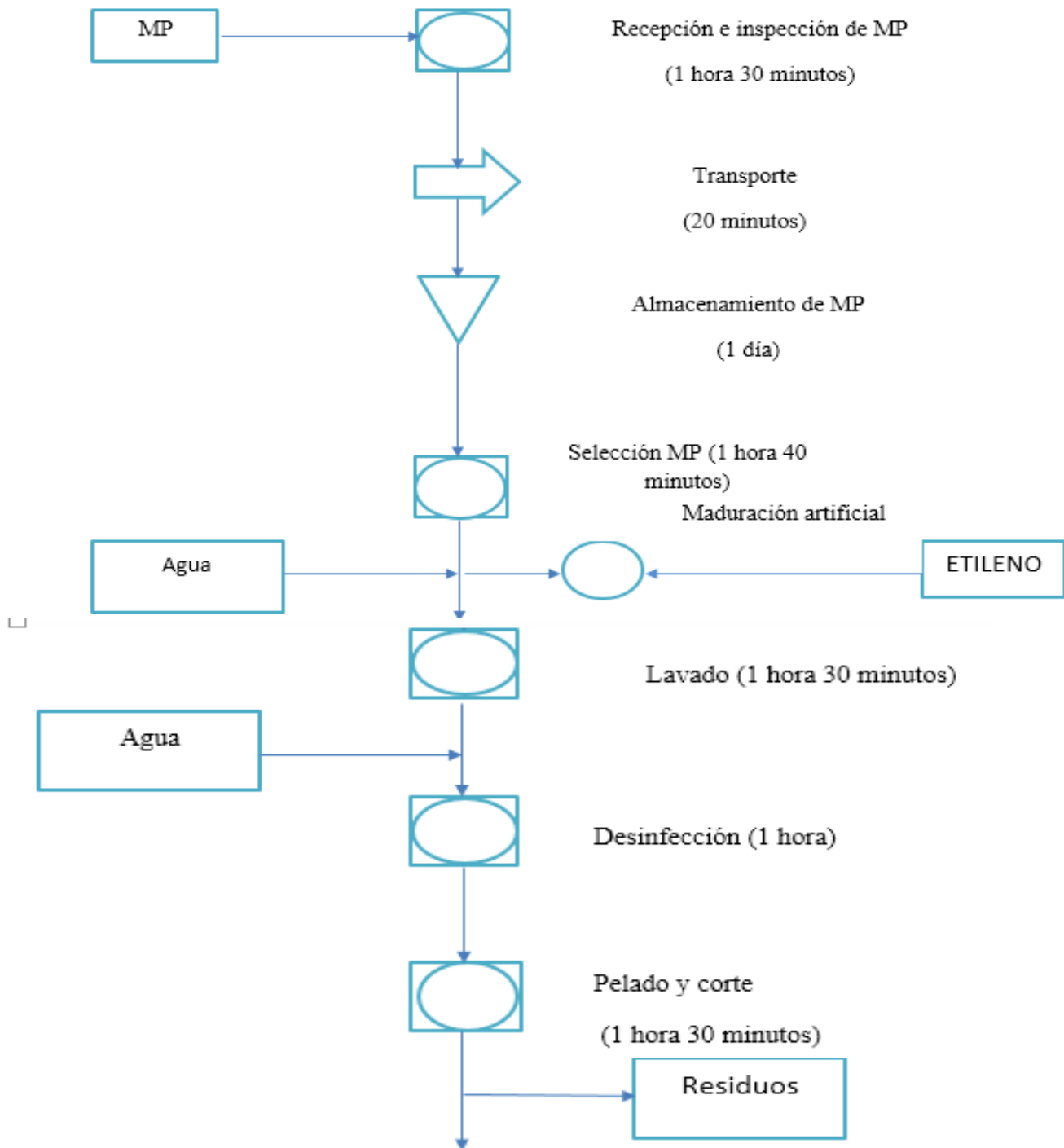
Tabla 8. Matriz FODA

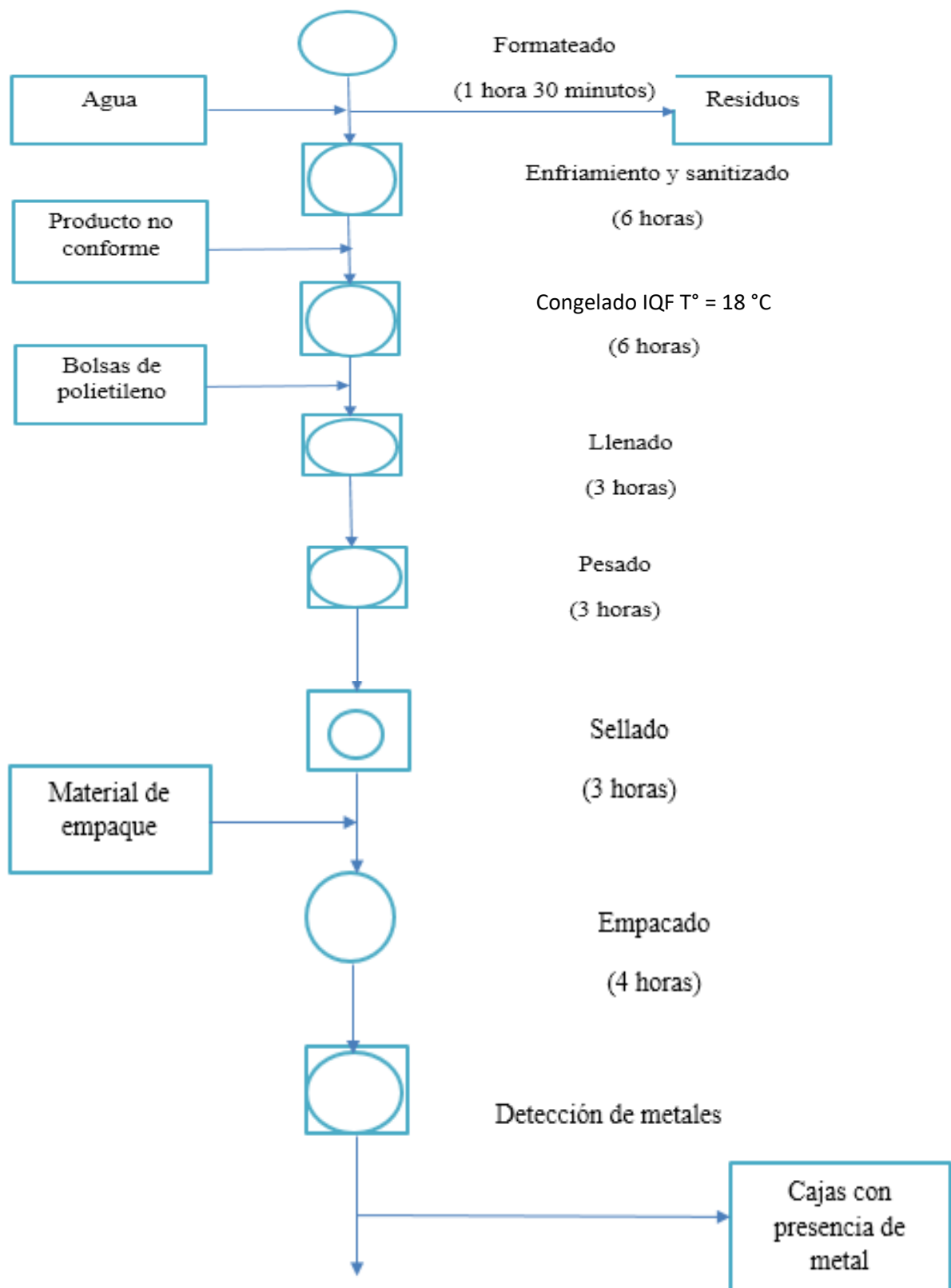
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>F. INTERNOS</p> <p>F1. Comercializa productos que tienen alta demanda en mercado nacional e internacional.</p> <p>F2. Conocimientos de los mercados de exportación diversificados.</p> <p>F3. Buena ubicación geográfica para movilizar la carga.</p> <p>F4. Buen servicio al cliente y excelente calidad de producto.</p>		<p>D1. No tiene procesos debidamente establecidos.</p> <p>D2. Personal no capacitado en logística.</p> <p>D3. No hay trabajo en equipo</p> <p>D4. Sobrecostos logísticos.</p>
<p>F EXTERNOS</p>		
<p>OPORTUNIDADES</p> <p>O1. Demanda de los mercados por los productos agrícolas.</p> <p>O2. Precios atractivos en los mercados internacionales.</p> <p>O3. Demanda creciente de productos agrícolas.</p> <p>O4. Participación en ferias exportadoras internacionales.</p>	<p>F4 O4. Aprovechar el servicio de calidad que ofrecemos para poder participar constantemente en las ferias internacionales que se realizan obteniendo contratos de exportación estableciendo un tiempo determinado.</p>	<p>D4. O4. Aprovechar la demanda creciente para generar ingresos a la empresa y evitar los sobrecostos logísticos.</p>
<p>AMENAZAS</p> <p>A1. Falta de conocimiento de logística en los trabajadores.</p> <p>A2. La estacionalidad de los productos.</p> <p>A3. Competencia.</p> <p>A4. Escasos de tiempo en la temporada.</p>	<p>F2 A3. Aprovechar la experiencia en el rubro de exportación para hacerle frente a la competencia mediante un buen diseño de sistema logístico.</p>	<p>D2 A1. Contratar personal calificado en logística.</p>

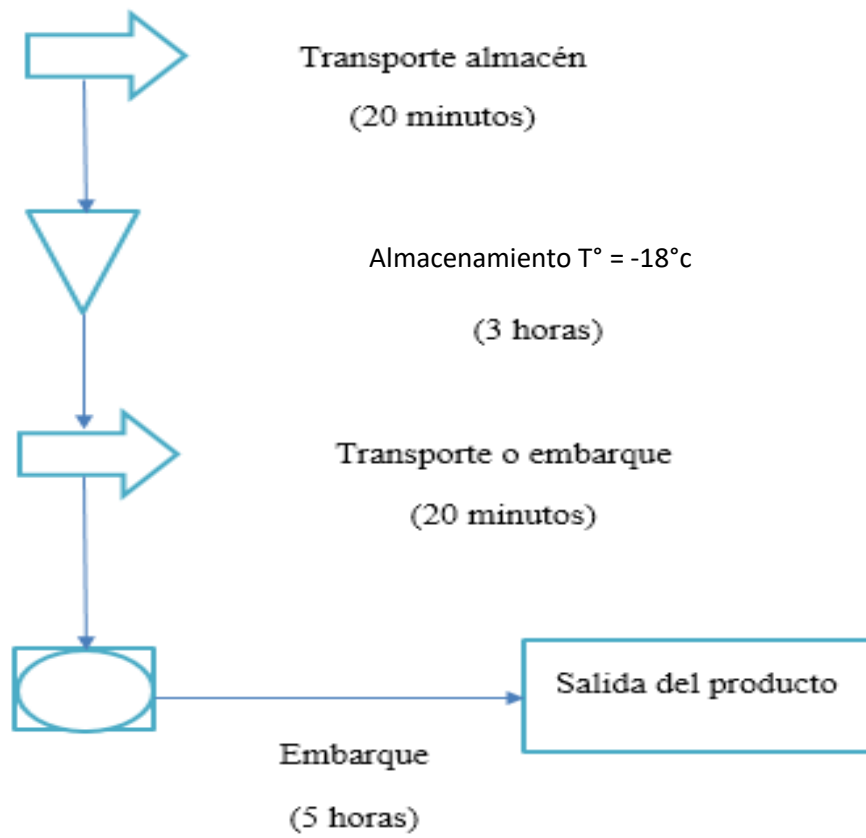
Fuente: Revisión de información y resultados de instrumentos aplicados a los colaboradores de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú SAC. Elaboración propia.

4.2.6. Flujograma

FLUJOGRAMA DE PRODUCTOS







Fuente: Información de la empresa. Elaboración propia

4.3. Organización del área de logística.

4.3.1. Área de Almacén

En esta área se encuentra techada con una capacidad de 8 contenedores que llega con el propósito de la recepción, el almacenamiento y el movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier unidad logística.

Consiste en garantizar el suministro continuo y oportuno de los materiales y medios de producción requeridos para asegurar los servicios de forma ininterrumpida, de tal manera que el flujo de producción de una organización, se encuentra en gran medida condicionado por el ritmo del almacén.

4.3.2. Área de Producción

En esta área se controla el producto, los costos y los factores que intervienen. Para la elaboración del producto se siguen los siguientes pasos:

1. Limpieza

Se puede realizar en lavadora rotatoria o de escobillas, con agua y se agrega cloro en 20 ppm. Aquí hay se usa un sistema de lluvia por aspersión, además este sistema usa escobillas giratorias, las cuales tienen la finalidad de limpiar la tierra y partículas extrañas que pudieran haber. Luego pasa la fruta hacia una faja donde se descartará la fruta no apta para el proceso.

2. Refrigeración:

Primero se ingresa a una sala de proceso donde actualmente se están haciendo arreglos, específicamente se está poniendo un piso que soporte el contacto con soluciones ácidas, el cual es diseñado con una película hipopóxica. Además se está cambiando los vértices de las paredes llamados semi canaletas, que son requeridos por el plan HACCP. Aquí se retiran la casaca al mango para ser dirigida al proceso operativo del pelado y formateado. También se encuentra un Hidroculer, el cual trabaja con agua helada. Tiene bandas modulares las cuales son fabricadas de teflón. El congelado se realiza en un IQF a -40°C. El hidroculer utilizado (Hidroculer Lu-Cal IQF).

3. Mesas de trabajo:

Diseñadas de acero inoxidable. Máquina detector de metales: que funciona con una onda que sirve para detectar metales en el producto. Ese tipo de onda se establece según el tipo de producto y de la procedencia de la materia prima. Los trabajadores realizan los trabajos en esta área a una temperatura de 10°C.

4. Extrusora:

Rompe la cáscara para extraer luego la pulpa.-Centrifugado: Separa la cáscara y la semilla-Pulpeadora: Se cuenta con dos pulpeadoras de acero inoxidable. La finalidad de estas máquinas es separar las cáscaras y las pepas, las cuales será transportada hacia una tolva de desperdicios

5. Concentrador:

Se extrae agua a presión de vacío, el producto sale con 13 grados Brix. Aquí se elimina cierto porcentaje de agua mediante la vaporización, de esta manera obtendremos el porcentaje de sólidos solubles requeridos. Se usa aplicación de vacío, esto con la finalidad de eliminar la formación de burbujas, luego es transportado hacia un tanque de aproximadamente 600 Lt. para luego pasar hacia el Pasteurizador.

6. Pasteurizador:

Se realiza para disminuir la carga microbiana presente en el producto. Se usa un pasteurizador tipo tubular automatizado, la temperatura de pasteurización está entre 105 y 108 °C cuando son productos asépticos, entre 88y 97 °C cuando se trata de productos Frozen (esto en otro pasteurizador).-Túnel de congelamiento: El congelado se realiza a -40 C por 2-3 minutos.-Almacén de producto terminado Finalmente se almacena el producto, a -18 C.

7. Vida Útil:

Si se almacena bajo las condiciones recomendadas, este producto tiene una vida útil de 12 meses contados a partir de la fecha de fabricación. Con todo este proceso se tiene un rendimiento de 30%.

4.4. Exportación

La empresa Frutos Orgánicos del Perú SAC tiene la función de exportar sus productos y hacerlos llegar a un mercado meta. La distribución de la fruta empieza desde que el producto terminado se encuentra en los contenedores con su refrigeración adecuada que mantiene el producto en una temperatura de 8° C para luego exportarlos a los países como Asia, Europa y Estados Unidos de América.

Los productos empiezan su distribución desde que el producto es colocado en los contenedores para luego ser distribuidas por cajas específicas de acuerdo a las exigencias del cliente para que estos después los vendan a los mayoristas (centros comerciales) llegando finalmente a las manos de los consumidores finales (clientes).

Los factores a considerar del mercado destino para exportar es la buena calidad del producto, los volúmenes que pueda satisfacer a la demanda algo que se tiene pactado con la empresa – cliente que realiza el pedido.

4.5. Precio

El precio de sus productos en forma de presentación varía dependiendo de lo que los clientes piden, hay clientes más exigentes que otros por ejemplo el cliente europeo es demasiado exigente con las características que debe tener su pedido.

El precio también puede variar dependiendo de la situación del mercado internacional, por ejemplo en Estados Unidos es el que establece el precio del mango por lo que cuando acá se trabaja con ese producto el precio se establece conforme al mercado internacional.

El control efectivo sobre las ventas lo tiene a cargo el área contable. Las formas de pago con el extranjero son el 50% antes y el 50% después de la entrega de producto. Utilizan la forma de pago INCOTERMS que influye sobre el costo de contrato.

La empresa Frutos Orgánicos del Perú SAC utiliza los Incoterms que determinan:

- El alcance del precio.
- En qué momento y donde se produce la transferencia de riesgos sobre la mercadería del vendedor hacia el comprador.
- El lugar de entrega de la mercadería.
- Quién contrata y paga el transporte
- Quién contrata y paga el seguro
- Qué documentos tramita cada parte y su costo.

4.6. Transporte

La empresa Frutos Orgánicos del Perú SAC utiliza como medio de transporte el marítimo porque son cargas de gran tamaño, porque existe gran variedad de modalidades disponibles y la empresa se siente seguro de su carga. También porque se benefician a la economía a escala y a los costos más bajos.

4.7. Documentación

Aduanas

1. Reserva del contenedor, solicitar la emisión del booking.
2. Movilización del contenedor a la planta.
3. Retorno del contenedor a la puerto.
4. Agente de aduana.
5. Despacho de la carga (Facturación guías de remisión).
6. Documentos para el cliente.
7. Recuperación del drawback.

4.8. Cronograma de actividades

Período / Actividades	OCTUBRE				OCTUBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Nombramiento de equipo.												
Acondicionamiento de equipo												
Organización												
Capacitación para el personal logístico.												
Implementación de los ambientes para el área de logística.												
Contratar personal calificado en el área de logístico.												

4.9. Presupuesto

Actividad	Monto
Acondicionamiento de almacenes	S/50,000
Acondicionamiento de los ambientes de limpieza y embalaje.	S/20,000
Incrementar la cantidad de mesas de trabajo.	S/20,000
Implementación de equipo de aire acondicionado.	S/5,000
Mantenimiento de maquinaria preventivo.	S/50,000
TOTAL DE INVERSIÓN	S/115,000

La inversión total es: S/. 115,000.00 soles

Incremento de ventas (5%) S/. 10, 000,000.00

A/B 86.95%

El presente proyecto de investigación es posible pues la inversión se recuperara un 86.95% con las ventas realizadas y ello se consigue mediante una gestión conveniente del gerente general.

V. CONCLUSIONES

- 1.** En la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú SAC diseñar un nuevo sistema logístico está en una fase incipiente pero la cual la asociación convendría orientarse de hoy en adelante en que radica corregir su gestión logística y su cadena de suministro mediante la innovación de algunos de sus tecnologías y la culminación de nuevas herramientas de trabajo, para ganar la efectividad operativa y por ende avalar un sostenimiento y permanencia en el mercado actual.
- 2.** En la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú SAC existe un compromiso por parte de todos los trabajadores para llevar a cabo un cambio en la empresa a través de un sistema logístico que permitirá ahorrar tiempo, costos y satisfacer las necesidades del cliente, pero cabe resaltar que eso tomara su tiempo para ir mejorando en cada una de sus áreas.
- 3.** La investigación evidencia que en la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú SAC existe un área logística comprometida en sus actividades para mejorar todos los procesos y cumplir con todos los pedidos en temporada, pero cabe resaltar que deben capacitar a los trabajadores para que así mejoren sus actividades y puedan reducir tiempos para cumplir con todos los pedidos
- 4.** En la empresa Frutos Orgánicos del Perú SAC existe un presupuesto para realizar diferentes actividades y mejorar el área logística para que así puedan realizar sus procesos en un ambiente adecuado para que todo se desarrolle con normalidad y seguridad de los trabajadores y así el producto a entregar sea de calidad y de agrado al cliente cumpliendo con sus expectativas.
- 5.** En la empresa Frutos Orgánicos del Perú SAC tiene un buen asistencia al cliente de calidad y confiabilidad es por eso que tiene muchos clientes fieles que se hallan orgullosos con el servicio generando ingresos a la asociación y logrando abrir una sucursal en la ciudad de Huaral donde se exportara la palta

VI. RECOMENDACIONES

- 1.** Se le recomienda que se implemente un plan de logística pero antes capacitando a todo el personal para mejorar los procesos de todos los productos a entregar y minimizar tiempos en todos los procesos y costos para llegar a tener rentabilidad en el mercado generando ingresos para ampliar o implementar en la planta por la seguridad de todos o trabajadores.
- 2.** Formar equipos de trabajo entre personal de compras, producción y planificación de las operaciones a fin de tener una mejor planificación de requerimientos donde puedan intercambiar ideas, pensamientos o mejoras para el bien de la empresa así también se logre un buen clima laboral.
- 3.** Capacitar a los trabajadores del área de logística para fortalecer sus instrucciones y se logre la meta establecida e incentivarlos por sus actividades y tengan un propósito de realizar todo bien ara la empresa.
- 4.** Se le recomienda la participación de ferias de exportación internacionales para que así puedan captar una nueva cartera de clientes y puedan informarse de todo los productos que ofrecen, también para que sea más reconocida a nivel internacional.
- 5.** Se le recomienda realizar mantenimiento de maquinaria preventivo para que así en el futuro no tengan inconvenientes en paralizar sus actividades cuando su suceda algún problema y siempre estén precavidos en sus procesos y entregar los productos a tiempo para evitar reclamos de algunos clientes.

REFERENCIAS

- Achata, C. (2013). *Propuesta de reestructuración del Centro de Control de Operaciones de Operaciones LAN Airlines*. (Tesis para obtener el bachiller en ciencias con mención en administración de servicios). Universidad de Piura, Piura. Recuperado https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2606/ADS_004.pdf?sequence=1.
- Alemán, K. (2014). *Propuesta de un plan de mejora para la gestión logística en la Empresa Constructora Jordan S.R.L. de la ciudad De Tumbes*. (Para obtener el título profesional de ingeniero civil). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Recuperado <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/616>.
- Alvarado, G. (2016). *Propuesta sistema de control de gestión logística empresa Chilexpress*. (Tesis para obtener el grado de magíster en control de gestión logística). Universidad de Chile, Chile. Recuperado <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/138645/Y%C3%A1%C3%B1ez%20Alvarado%20Germ%C3%A1n.pdf?sequence=5>.
- Aquilano, N. (2013). *Administración de operaciones producción y cadena de suministros*. Duodécima edición. Recuperado https://www.u-cursos.cl/usuario/b8c892c6139f1d5b9af125a5c6dff4a6/mi_blog/r/Administracion_de_Operaciones_-_Completo.pdf
- Araque, W. (2014). *Propuesta de mejoramiento para la gestión logística de eventos en delipavo L.T.D.A. en Bogotá en el año 2014*. (Tesis para optar al título de tecnólogo en logística). Universidad Minuto de Dios, Colombia.

Recuperado

http://repository.uniminuto.edu:8080/xmlui/bitstream/handle/10656/4128/TTL_RiverosAraqueWilliam_2014.pdf?sequence=1.

Ballou, R. (2013). *Business Logistics Management*. Cuarta edición. Recuperado <http://logisticarentable.blogspot.com/2012/07/top-15-definiciones-autores.html>.

Bowersox, D. Cooper, M. Closs.D. (2013). *Administración y logística en la cadena de suministros*. Segunda edición. Recuperado https://issuu.com/cengagelatam/docs/administracion_de_la_cadena_de__su_ministro_9a._ed.

Bravo, C. (2017). *La logística la productividad en las mypes de la localidad de Huánuco*. (Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración de empresas). Universidad de Huánuco, Huánuco. Recuperado <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/495/POLINO%20PUENTE%2C%20EMERSON%20JUNIOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cabrera, A. (2014). *Propuestas de mejora en los procesos logísticos de un centro de distribución de una empresa de tiendas de conveniencias mediante el uso de técnicas de simulación*. (Tesis para obtener el título profesional de ingeniero industrial). Universidad Católica Andrés Bello, Colombia. Recuperado http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS8399_VOL1.pdf.

- Calderón, G. (2014). *Evaluación de la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa distribuciones Naylamp S.R.L.* (Tesis para optar el título de contador público). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Recuperado <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/213>.
- Carro, R. (2013). *Administración de Operaciones*. Recuperado http://www.tematika.com/libros/negocios_y_cs__economicas10/managem ent_y_gestion--2/gestion_empresaria--5/administracion_de_operaciones--584412.htm.
- Coyle, J. (2013). *Administración de la cadena de suministros, una perspectiva logística*. Novena edición. Recuperado https://issuu.com/cengagelatam/docs/administracion_de_la_cadena_de__s uministro_9a._ed.
- Chamba, E. (2014). *Alternativas de implementación de un sistema Enterprise Resource Planning – Planificación de Recursos Empresariales en una pyme agroindustrial peruana*. (Tesis de pregrado no publicado en ingeniería industrial y de sistemas). Universidad de Piura, Piura. Recuperado https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2043/ING_541.pdf.
- Chasse, R. (2013). *Administración de Operaciones Producción y Cadena de Suministro*. Treceava edición. Recuperado http://www.academia.edu/26101815/Administracion_de_Operaciones_Pro duccion_y_Cadena_de_Suministro_13a_ed_Chase_R_y_Jacobs_R._2014_ Mc_Graw_Hill

Chiavenato, I. (2011). Introducción a la Teoría General de la Administración. Séptima Edición. Recuperado <https://www.casadellibro.com/libro-introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-7-ed/9789701055007/1054347>.

Ferrel, J. (2014). Introducción a los negocios en un mundo cambiante. Cuarta edición. Recuperado <https://www.promonegocios.net/distribucion/definicion-logistica.html>.

Flores, M. (2014). *Propuesta de creación del departamento de logística de la empresa Water Pure para Ti S.A. en Guatemala en el año 2014*. (Tesis para obtener título de tecnólogo en logística). Universidad de San Carlos de Guatemala, México. Recuperado http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_2960_IN.pdf.

Frutos Orgánicos del Perú. Recuperado <http://frutosorganicos.com/>

Gómez, H. (2013). Barreras contra el buen servicio, como conservar más clientes, la amabilidad es la clave. Primera. Edición. Recuperado <http://importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html>.

González, D. (2013). Logística empresarial. Recuperado http://nulan.mdp.edu.ar/1831/1/logistica_empresarial.pdf.

Hernández, K. (2016). *Mejora de la gestión logística de la empresa Metal Lambayeque E.I.R.L. para exportar directamente máquinas despulpadoras de café al mercado de Ecuador para Chiclayo 2015-2016*. (Tesis para optar el título profesional de licenciado en comercio y negocios internacionales). Universidad Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, Chiclayo. Recuperado <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/976/BC-TES-5753.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Jacobs, Ch. (2014). *Administración de la producción y operaciones*. Doceava edición. Recuperado http://www.academia.edu/28461936/Administracion_de_operaciones_y_produccion_12_ed_chase_aquilano_jacobs.

Jiménez, H. (2013). *Implementación del proceso de estandarización de los bienes adquiridos por PETROPERÚ S.A. Operaciones Talara*. (Tesis de grado no publicada de ingeniería industrial y de sistemas) Universidad de Piura, Piura. Recuperado <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/1640>. Frutos Orgánicos SAC Recuperado <http://frutosorganicos.com/>.

Juárez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo - 2014*. (Tesis para obtener el título profesional e licenciado en administración). La Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Recuperado <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/716>.

Lamb, Ch. (2013). *Marketing*. Sexta edición. Recuperado <https://www.promonegocios.net/distribucion/definicion-logistica.html>.

Marín, O. (2015). Efectividad operacional vs estrategia. Recuperado <http://ovtuning.blogspot.com/2011/12/efectividad-operacional-vs-estrategia.html>.

Martínez, A. (2013). *Propuesta e implementación de un sistema de trazabilidad en los procesos logísticos de un operador para mejorar el nivel de servicio en la logística inversa*. (Tesis de pregrado no publicado en ingeniería industrial y de sistemas). Universidad de Piura, Piura. Recuperado <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/2014>.

Padilla, E. (2013). Administración de Operaciones. Recuperado <https://www.coursehero.com/file/28456604/ADMINISTRACION-DE-OPERACIONESpdf/>.

Riveiro, J. (2017). La transformación del mercado de activos logísticos. Diario “El país”. Recuperado https://elpais.com/economia/2017/11/27/actualidad/1511794894_624200.html.

Sevilla, J. (2017). Mercado logístico: Smart Global Logistic anuncia llegada a 50 destinos internacionales. Diario “Gestión”. Recuperado <https://gestion.pe/economia/empresas/mercado-logistico-smart-global-logistic-anuncia-llegada-50-destinos-internacionales-245684>.

Schroeder, M. (2015). Administración de operaciones Procesos y cadenas de valor. Octava edición. Recuperado

http://www.academia.edu/24781089/Administraci%C3%B3n_de_operaciones_Procesos_y_cadenas_de_valor.

Tamayo, M. (2104). El Proceso de la Investigación científica. Editorial Limusa S.A.

México.1997.

Recuperado

[http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-](http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html)

[tamayo-y-tamayo.html](http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html)

Vásquez, E. (2013). *Diseño de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa Coralinas & pisos Corpisos S.A en el municipio de Turbaco, Bolívar*. (Para un programa de administración de empresas). Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias. Recuperado <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/468/1/TESIS.pdf>.

Vargas, P. (2013). *Diagnóstico y establecimiento de un sistema de logística para la fábrica de muebles Morana S.R.L.* (Tesis de pregrado no publicado en ingeniería industrial y de Sistemas). Universidad de Piura, Piura.

Recuperado

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2619/ING_361.pdf?sequence=1.

Velázquez, E. (2013). Canales de distribución y logística. Primera edición.

Recuperado

http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Canales_de_distribucion_y_logistica.pdf.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TEMA	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
<p>Propuesta de un sistema logístico para mejorar la efectividad operativa de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A.C de Sullana – AÑO 2018.</p>	<p>¿De qué manera la implementación de un sistema logístico puede mejorar la efectividad operativa de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A.C de Sullana, Año 2018?</p>	<p>Analizar el sistema logístico de la empresa exportadora para mejorar la efectividad operativa Frutos Orgánicos del Perú S.A.C de Sullana, Año 2018.</p>	<p>-Diseño de la Investigación No experimental -Tipo de Investigación Descriptiva -Si es transaccional – Transversal -Enfoque: Cuantitativo -Población 50 -Muestra 50 -Técnica Encuesta</p>
	<p>1. ¿Cómo se lleva a cabo el servicio al cliente de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú SA.C de Sullana, Año 2018?</p> <p>2. ¿Qué características presenta el transporte de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A.C de Sullana, Año 2018?</p>	<p>1. Verificar como se lleva acabo el servicio al cliente de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A.C de Sullana, Año 2018.</p> <p>2. Determinar qué características presenta el transporte de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A.C de Sullana, Año 2018.</p>	

	<p>3. ¿Cómo es el sistema de distribución de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A.C de Sullana, Año 2018?</p> <p>4. ¿Qué características tiene la producción actual de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A.C de Sullana, Año 2018?</p> <p>5. ¿Qué nivel de eficacia presenta la empresa de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A.C de Sullana, Año 2018?</p> <p>6. ¿Cuál es la eficiencia de las actividades operativas de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A.C de Sullana, Año 2018?</p>	<p>3. Analizar cómo es el sistema de distribución de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A.C de Sullana, Año 2018.</p> <p>4. Determinar las características de la producción actual de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú. S.A.C de Sullana, Año 2018.</p> <p>5. Determinar el nivel de eficacia que presenta la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú. S.A.C de Sullana, Año 2018.</p> <p>6. Analizar cuál es la eficiencia de las actividades operativas de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú. S.A.C de Sullana, Año 2018.</p>	<p>Entrevista</p> <p>-Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p> <p>Guía de entrevista</p> <p>-Método de análisis</p> <p>Programa Estadístico</p> <p>SPSS Versión 22</p>
--	---	--	--

PROBLEMA ESPECÍFICO1	OBJETIVO ESPECÍFICO1
¿Cómo se lleva a cabo el servicio al cliente de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú SA.C de Sullana, Año 2018?	Verificar como se lleva acabo el servicio al cliente de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A.C de Sullana, Año 2018.
PROBLEMA ESPECÍFICO2	OBJETIVO ESPECÍFICO2
¿Qué características presenta el transporte de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A.C de Sullana, Año 2018?	Determinar qué características presenta el transporte de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A.C de Sullana, Año 2018.
PROBLEMA ESPECÍFICO3	OBJETIVO ESPECÍFICO3
¿Cómo es el sistema de distribución de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A.C de Sullana, Año 2018?	Analizar cómo es el sistema de distribución de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A.C de Sullana, Año 2018.
PROBLEMA ESPECÍFICO4	OBJETIVO ESPECÍFICO4
¿Qué características tiene la producción actual de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A.C de Sullana, Año 2018?	Determinar las características de la producción actual de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú. S.A.C de Sullana, Año 2018.

PROBLEMA ESPECÍFICO5	OBJETIVO ESPECÍFICO5
¿Qué nivel de eficacia presenta la empresa de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A.C de Sullana, Año 2018?	Determinar el nivel de eficacia que presenta la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú. S.A.C de Sullana, Año 2018.
PROBLEMA ESPECÍFICO6	OBJETIVO ESPECÍFICO6
¿Cuál es la eficiencia de las actividades operativas de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A.C de Sullana, Año 2018?	Analizar cuál es la eficiencia de las actividades operativas de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú. S.A.C de Sullana, Año 2018.

Anexo 2: Cuestionario aplicado al personal de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Per SAC.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN N°.....

ENCUESTA A TRABAJADORES

Sr. cordiales saludos. De antemano se le agradece por su tiempo que le tomara llenar las preguntas formuladas de carácter confidencial. Este cuestionario está destinado a recoger información necesaria que servirá de soporte a la investigación que se realiza en cuanto al “Propuesta de un sistema logístico para mejorar la efectividad operativa de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A.C de Sullana – 2018”. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

Escala de medición consta:

(5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) INDECISO - (2) EN DESACUERDO - (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO

LOGÍSTICA

N°	DIMENSIÓN: SERVICIO AL CLIENTE	Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Indeciso (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
CONFIABILIDAD						
1	Considera que los procesos de la logística son confiables.					
2	El producto embarcado reúne las características del cliente.					
CALIDAD						
3	Los procesos utilizados en la logística son de calidad.					
4	Los materiales utilizados para la logística son de calidad.					
DIMENSIÓN: TRANSPORTE						
PRECIO(Flete)						
5	Los fletes para el transporte de la carga son los adecuados.					

DISTANCIA		Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Indeciso (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
6	La distancia es un factor que afecta a la entrega de productos.					
7	La distancia es un factor que afecta en la conservación del producto.					
DIMENSIÓN: DISTRIBUCIÓN						
OPTIMIZACIÓN						
8	Se optimiza el tiempo a la hora de distribuir el producto.					
9	Se optimiza los espacios en el medio de transporte en la distribución de producto.					
CONTROL						
10	Se realiza el control operativo.					
11	Se establece un nuevo control de los procesos de la logística.					
DIMENSIÓN: PRODUCCIÓN						
TIEMPO						
12	El tiempo es importante para el despacho de la producción.					
13	El tiempo es importante para el despacho de mercaderías.					
COSTOS						
14	Los costos son determinantes para llevar a cabo la producción.					
15	Los costos afectan la rentabilidad de la producción.					

EFFECTIVIDAD OPERATIVA						
	DIMENSIÓN: EFICACIA	Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Indeciso (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
	PEDIDOS ATENDIDOS					
16	La totalidad de los pedidos son atendidos en la temporada.					
	ACTIVIDADES					
17	Las actividades a realizar son determinantes para cumplir con los pedidos de temporada.					
	DIMENSIÓN: EFICIENCIA					
	PROCESOS					
18	Son frecuentes las mermas en los procesos de envasado y embalaje.					
	PROCEDIMIENTOS					
19	Los procedimientos a realizar son determinantes en los procesos para evitar mermas.					

DATOS GENERALES

1. Edad : _____ 3. Estado civil : _____
 2. Sexo : _____ 4. Ocupación : _____

Fecha: _____

**Anexo 3: Guía de entrevista aplicada al gerente general de la empresa exportadora
Frutos Orgánicos del Perú de la provincia de Sullana.**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Fecha 18/10/2018

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE

GENERAL

Aplicado a: Gilberto Cossio Madrid

Cargo: Gerente General

Institución: Empresa frutos Orgánicos del Perú SAC

PREGUNTAS:

- 1) ¿Qué tan satisfecho se encuentran los clientes con respecto al servicio que ofrece la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú?

Si se encuentran satisfechos con nuestro servicio porque nos los hacen sentir con su fidelidad de siempre prefieren nuestro servicio que otro y se demuestra porque ya estamos por abrir otra sucursal en Huaral.

- 2) ¿Qué grado de confianza garantiza los servicios logísticos que ofrece la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú?

Un grado de confianza optimo porque garantizamos productos, insumos y un servicio de calidad para que así estén satisfechos y puedan tener una garantía de que todo se entregara bien a su destino.

- 3) ¿El transporte que ofrece la empresa cumple con las formalidades requeridas de transporte de carga (SUTRAN)?

Si cumplen con todas las formalidades porque nosotros contratamos flota de transporte y antes de contratar tenemos que tener en cuenta todas las reglas y formalidades para que nuestros contenedores lleguen en buen estado.

- 4) ¿La empresa tiene flota de transporte propia o de terceros?

La empresa tiene transporte por terceros no contamos con flota propia.

- 5) ¿Las distancias que cubren los servicios logísticos afectan la entrega de los productos?

No afecta porque van refrigerados a la temperatura que requiere el producto para que así llegue en buen estado, se debe llegar a una temperatura de 7 grados en mando antes de embarcarlo y también se coloca un sensor de frío para controlar el frío dentro del contenedor y este sensor marca la temperatura con un registro y se llega mal la fruta se le reclama a la naviera.

- 6) ¿La distancia empleada para la distribución de productos afecta el costo de transporte?

Si afecta porque depende de la distancia es el costo determinado.

- 7) ¿El servicio logístico de la empresa realiza una apropiada distribución del producto?

Si porque los productos tienen que llegar en un buen estado, los insumos antes el embarque se controla la temperatura de conservación a 7 grado

mando cuando llega a esa temperatura se pega a la zona de embarque y luego se controla por un sensor de frío.

8) ¿La empresa optimiza los tiempos de la distribución de los productos?
Se trata de optimizar tiempos pero lo más adecuado embarcarlo bien para que no ocurra problema en su transporte.

9) ¿De qué manera la empresa ejerce control sobre la distribución de productos?
Nosotros se revisa antes de ser embarcado y se pone a las frutas en su temperatura adecuada y recién se comienza a embarcar.

10) ¿De qué manera la empresa maneja sistemas de control para las unidades de transporte?

El sistema de control de transporte lo maneja la empresa que nos presta servicio, nosotros solo cumplimos con abastecerlo en planta.

INFORME DE RESULTADO DE LA GUÍA DE ENTREVISTA APLICADO AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA EXPORTADORA FRUTOS ORGÁNICOS DEL PERÚ SAC

La entrevista realizada se aplicó al gerente general de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú SAC, con la finalidad de conocer la situación actual de la empresa en temas de logística y efectividad operativa.

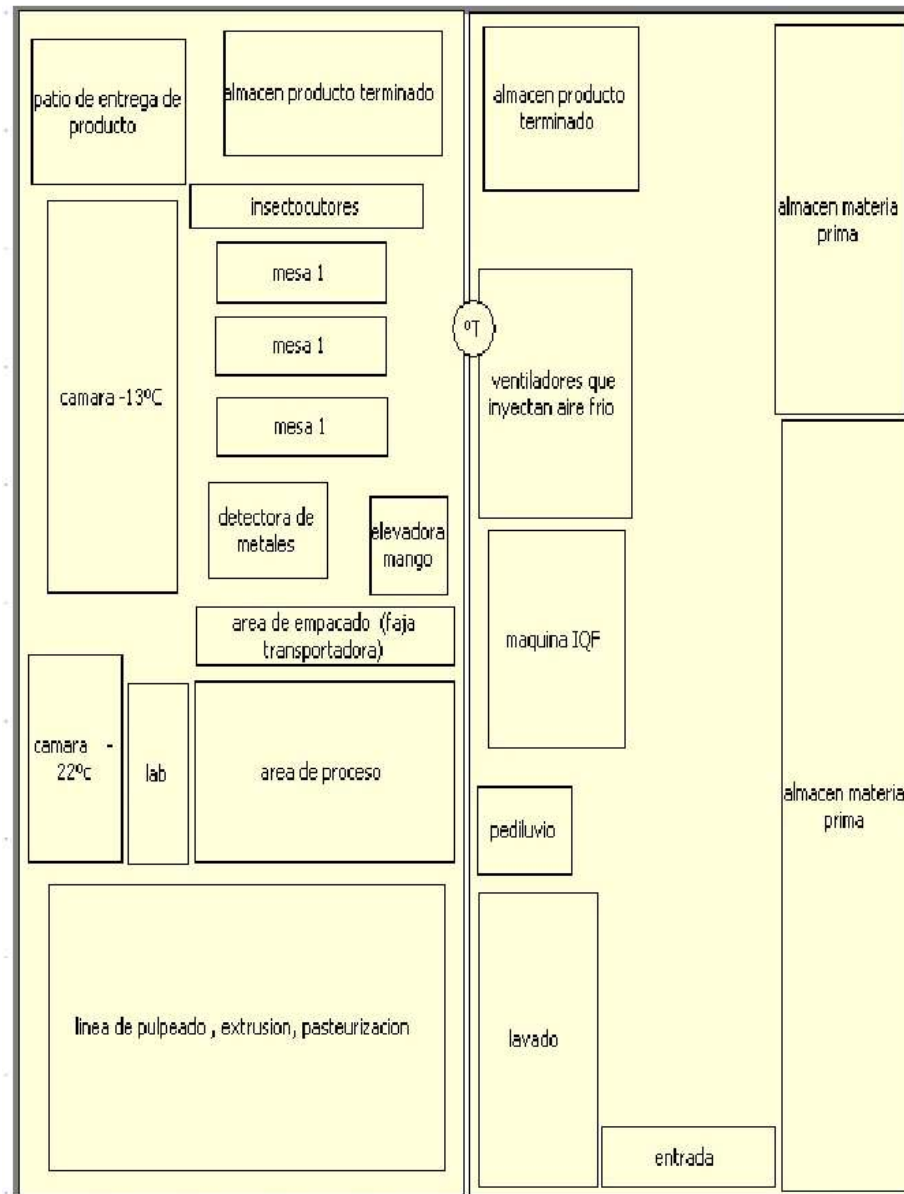
El gerente general manifestó que es de vital importancia tener un buen sistema logístico en la empresa ya que mejorarían las actividades de los trabajadores en las diferentes áreas. También se reducirían costos y tiempos en los procesos logrando atender todos los pedidos en temporadas de más demanda de fruta.

En la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú SAC los trabajadores cumplen todas sus funciones es por eso que brindan un buen servicio de calidad y se ve demostrado en la fidelidad de los clientes. Además tienen la confianza que sus productos llegarán en buen estado a su destino. Resaltando que si se cumple con todas la formalidades para que todos los contenedores lleguen en buen estado pero teniendo en cuenta que en cualquier momento por circunstancias mayores que se escapan de sus manos pueden ocurrir problemas.

También se tiene en cuenta que el insumo antes del embarque se controla su refrigeración para confirmar su temperatura adecuada y ya después se embarga controlada por un sensor de frío.

El gerente general, concuerdan que para mejorar la efectividad operativa de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú SAC se requiere mejorar en el área de logística, teniendo un buen sistema logístico que ayude minimizar tiempo y agilizar actividades de los trabajadores para así cumplir con todos los pedidos en temporada.

Anexo 4: Croquis de la planta de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú SAC.



Anexo 5: Validaciones de instrumento



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy Castillo Palacios, con DNI N° 02842237 Doctor
 en Ciencias Administrativas
 N° ANR: A202528 de profesión lic. en Administración
 Desempeñándome actualmente como
Docente a tiempo parcial en
U.C.V. Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario

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

Cuestionario Para los trabajadores de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A.C	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓


 Dr. Freddy W. Castillo Palacios
 REG. ÚNICO DE COL. Nº 342

9. Metodología						✓
----------------	--	--	--	--	--	---

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 10 días del mes de Julio del Dos mil Dieciocho.



Dr. Freddy W. Castillo Palacios
UNIVERSIDAD DE COLES. Nº 842

Dr. :
DNI :
Especialidad :
E-mail :

02842237
Administración / Investigación
fcastillo30@gmail.com

“PROPUESTA DE UN SISTEMA LOGÍSTICO PARA MEJORAR LA EFECTIVIDAD OPERATIVA DE LA EMPRESA EXPORTADORA FRUTOS ORGÁNICOS DEL PERÚ S.A.C DE SULLANA - AÑO 2018”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

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	
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																				83	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				83	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				83	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				83	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				83	


 Dr. Freddy W. Castillo Palacios
 REG. UNIV. COLEG. N° 343



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Groover V. Villanueva Butrón con DNI N° 02842722 Doctor
 en Administración
 N° ANR: de profesión Ing. Industrial
 Desempeñándome actualmente como
Docente TP. UCV Piura en
UCV Piura - Administración

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario


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

Cuestionario Para los trabajadores de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A.C	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
----------------	--	--	--	--	---

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 10 días del mes de Julio del Dos mil Dieciocho.

Dr.
 DNI
 Especialidad:
 E-mail

Groover Valente Villanueva Butrón

 ING. GROOVER VALENTE VILLANUEVA BUTRÓN
 Especialidad: Industrial en Investigación de Operaciones
 C.O.P. 113341
 MAESTRIA EN ECONOMIA Y ADMINISTRACION
 DOCTORADO EN ADMINISTRACION
g.v.vb

“PROPUESTA DE UN SISTEMA LOGÍSTICO PARA MEJORAR LA EFECTIVIDAD OPERATIVA DE LA EMPRESA EXPORTADORA FRUTOS ORGÁNICOS DEL PERÚ S.A.C DE SULLANA - AÑO 2018”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

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		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	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			80							
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																							95			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																								96		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			80							
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			80							

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Luis Sanchez Pacheco con DNI N° 02580901 Doctor
 en EDUCACION

N° ANR: _____, de profesión ECONOMISTA

Desempeñándome actualmente como
Docente en
UCV - PURA

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario

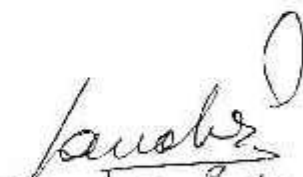
Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario Para los trabajadores de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A.C	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	

Sanchez

9. Metodología				✓	
----------------	--	--	--	---	--

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 10 días del mes de Julio del Dos mil Dieciocho.


Dr. : LUIS Sánchez Padeco
DNI : 02880901
Especialidad : ECONOMIA DE Empresas
E-mail : Losaup@hotmail.com

“PROPUESTA DE UN SISTEMA LOGÍSTICO PARA MEJORAR LA EFECTIVIDAD OPERATIVA DE LA EMPRESA EXPORTADORA FRUTOS ORGÁNICOS DEL PERÚ S.A.C DE SULLANA - AÑO 2018”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

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	
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																80					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																80					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																80					

Sanchez

Anexo 6: Confiabilidad

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTES	:	Estefany Mercedes Morán Silva Maria Selene Velasco Cossio
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Propuesta de un sistema logístico para mejorar la efectividad operativa de la empresa exportadora Frutos Orgánicos del Perú S.A.C. de Sullana - 2018
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Escuela profesional de Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario aplicado al personal de la empresa
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ()
		Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	01-10-2018
1.7. MUESTRA APLICADA	:	10

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.757
------------------------------------	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

Numero de ítems iniciales: 17 Numero de ítems iniciales: 17 El valor encontrado cae en un rango de confiabilidad alta, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento
--


Estudiante: Estefany M. Morán Silva

DNI : 47430040

Estudiante: Maria S. Velasco Cossio

DNI : 47447646

Docente


 LEMIN ABAJAYO CUSUMA
 UG EN ESTADÍSTICA
 COESPE 508