

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**  
**INTERNACIONALES**

“LOGÍSTICA EN LA COOPERATIVA AGRARIA  
CAFETALERA ALTA MONTAÑA, UBICADA EN EL  
DEPARTAMENTO DE AMAZONAS 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

**Licenciada en Administración y Negocios Internacionales.**

**Autora:**

Carmen Lucila Ramirez Orosco

**Asesor:**

Mg. Carlos Alberto Alvarez Sánchez  
<https://orcid.org/0000-0002-6802-1946>

Lima - Perú

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>Gustavo Isaac Barrantes</b> <b>Morales</b>	<b>40957810</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>Cesar Eduardo Lavado</b> <b>Bocanegra</b>	<b>43970866</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>Juan Carlos Ganoza</b> <b>Aleman</b>	<b>30835154</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres, por todo su amor y apoyo incondicional a lo largo de mi vida universitaria. A mis hermanas, por todos sus consejos y por siempre estar a mi lado. Finalmente, dedico este trabajo a mi misma por haber creído y confiado en mí.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a mi madre por todo su apoyo, por siempre motivarme, por siempre estar a mi lado, por no haber soltado mi mano en todos estos años. A mi padre por todo su esfuerzo para poder formarme como una profesional. A mis hermanas, por siempre aconsejarme y estar conmigo en mis buenos y malos momentos. A mis sobrinos, porque me ven como un ejemplo a seguir, espero no defraudarlos. A mi compañerito de cuatro patas, Bobby, que en toda mi etapa universitaria estuvo conmigo acompañándome en cada madrugada. A Gian Pierre Verhulst, por apoyarme en todo momento, por sus consejos y motivación constante. A mis profesores, por compartirme sus conocimientos y apoyarme a lo largo de mi carrera universitaria.

**TABLA DE CONTENIDO**

JURADO EVALUADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
<b>1.1. Realidad problemática</b>	<b>9</b>
<b>1.2. Formulación del problema</b>	<b>28</b>
1.2.1. Problemas específicos.	28
<b>1.3. Objetivos</b>	<b>28</b>
1.3.1. Objetivo general	28
1.3.2. Objetivos específico	28
<b>1.4. Hipótesis</b>	<b>29</b>
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	30
CAPÍTULO III: RESULTADOS	36
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	65
REFERENCIAS	77
ANEXOS	87

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> <i>Trabajadores seleccionados para la muestra</i> .....	33
<b>Tabla 2.</b> <i>Resultados de la entrevista para la pregunta N°1 de la categoría logística de entrada</i> .....	39
<b>Tabla 3.</b> <i>Resultados de la entrevista para la pregunta N°2 de la categoría logística de entrada</i> .....	40
<b>Tabla 4.</b> <i>Resultados de la entrevista para la pregunta N°3 de la categoría logística de entrada</i> .....	41
<b>Tabla 5.</b> <i>Resultados de la entrevista para la pregunta N°4 de la categoría logística de entrada</i> .....	42
<b>Tabla 6.</b> <i>Resultados de la entrevista para la pregunta N°5 de la categoría logística de producción</i> .....	45
<b>Tabla 7.</b> <i>Resultados de la entrevista para la pregunta N°6 de la categoría logística de producción</i> .....	46
<b>Tabla 8.</b> <i>Resultados de la entrevista para la pregunta N°7 de la categoría logística de producción</i> .....	47
<b>Tabla 9.</b> <i>Resultados de la entrevista para la pregunta N°8 de la categoría logística de producción</i> .....	48
<b>Tabla 10.</b> <i>Resultados de la entrevista para la pregunta N°9 de la categoría logística producción</i> .....	50

<b>Tabla 11.</b> <i>Resultados de la entrevista para la pregunta N°10 de la categoría logística de comercialización nacional</i> .....	53
<b>Tabla 12.</b> <i>Resultados de la entrevista para la pregunta N°11 de la categoría logística de comercialización nacional</i> .....	54
<b>Tabla 13.</b> <i>Resultados de la entrevista para la pregunta N°12 de la categoría logística de comercialización nacional</i> .....	55
<b>Tabla 14.</b> <i>Resultados de la entrevista para la pregunta N°13 de la categoría logística de comercialización nacional</i> .....	57
<b>Tabla 15.</b> <i>Resultados de la entrevista para la pregunta N°14 de la categoría logística de comercialización nacional</i> .....	58
<b>Tabla 16.</b> <i>Resultados de la entrevista para la pregunta N°15 de la categoría logística de comercialización nacional</i> .....	59
<b>Tabla 17.</b> <i>Resultados de la entrevista para la pregunta N°16 de la categoría logística de comercialización nacional</i> .....	60
<b>Tabla 18.</b> <i>Resultados de la entrevista para la pregunta N°17 de la categoría logística de comercialización nacional</i> .....	61
<b>Tabla 19.</b> <i>Resultados de la entrevista para la pregunta N°18 de la categoría logística de comercialización nacional</i> .....	62
<b>Tabla 20.</b> <i>Resultados de la entrevista para la pregunta N°19 de la categoría logística de comercialización nacional</i> .....	63
<b>Tabla 21.</b> <i>Resultados de la entrevista para la pregunta N° 20 de la categoría logística de comercialización nacional</i> .....	64

## RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo principal describir el funcionamiento de la logística en la Cooperativa Agraria Cafetalera Alta Montaña en el distrito de San Nicolás, departamento de Amazonas. La investigación es de tipo básica con un nivel descriptivo y un diseño de teoría fundamentada, cuenta con un enfoque cualitativo, la muestra es no probabilística por conveniencia, la técnica que se uso fue la entrevista a profundidad usando como instrumento la guía de entrevista semi-estructurada, para esto nuestra población fueron los trabajadores de la cooperativa, de los cuales 7 fueron seleccionados para la muestra. Los principales resultados que se obtuvieron de la investigación fueron que la cooperativa desarrolla la logística de manera tradicional y con sus propios recursos, la logística de entrada es uno de sus principales procesos, la logística de producción se encarga de la transformación de la materia prima y la logística de comercialización nacional, es la encargada de que los productos de la cooperativa lleguen al cliente final. Las conclusiones de esta investigación es que la cooperativa tiene mucho potencial para que pueda destacar en el mercado nacional, pero debe innovar en sus procesos productivos e ir de la mano con la tecnología actual. Además, es importante que los trabajadores tengan bien en claro los conceptos de logística y sus categorías para que puedan ser implementados correctamente.

**PALABRAS CLAVES:** Logística, logística de entrada, logística de producción, logística de comercialización nacional.

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

La Logística, ha estado presente desde la antigüedad, un claro ejemplo, es que, en la antigua China, ya la empleaban, pero desde una perspectiva distinta. Sun Tzu, un general y estratega militar chino muy reconocido en esa época, redacta en su libro, “El arte de la guerra”, la definición de las funcionalidades logísticas y la interacción que poseía con la táctica y las estrategias de guerra. Los principios de este criterio se emplearon luego de la segunda guerra mundial, en el que se hacía alusión a la planificación, organización y coordinación de cada una de las actividades primordiales para el abasto de armas, cartuchos, municiones y/u otros recursos requeridos para la guerra. Luego de ciertos años, debido a la internacionalización que, en aquel tiempo iba surgiendo, la guerra pudo ser llevada al entorno empresarial y fue aquel instante en que las organizaciones se convirtieron en estados independientes, sus ayudantes se convirtieron en ejércitos de guerra, su táctica se convirtió en la clave del triunfo o la derrota, y la logística se logró convertir en un instrumento esencial para el buen desarrollo de la táctica. (Hurtado, 2018).

La Logística ha sido crucial y fundamental para que grandes empresas puedan seguir compitiendo en el mercado internacional, ya que los clientes buscan que la calidad del producto sea buena, que la empresa brinde un valor agregado, y que sea rápida al momento de entregar los productos al cliente final. Por eso, se crea la necesidad de hacer eficiente cada proceso para que la empresa pueda destacar en el mercado extranjero y nacional. Existen diferentes modelos logísticos para que la competitividad aumente considerablemente en el

mercado. En Estado Unidos, la mayoría de las empresas cuentan con una logística adecuada, que les permite diferenciarse de sus competidores a nivel internacional.( López, 2016).

Debido a la alta competitividad que se vive en la actualidad, la logística juega un rol muy importante, ya sea para las empresas exportadoras o importadoras sin importar si son grandes, medianas o pequeñas empresas; sin embargo, no se puede igualar el modelo logístico de una gran empresa con el modelo logístico de una Pyme, ya que estos deben ser distintos por los recursos tecnológicos utilizados, la estructura y la cultura organizacional bajo la cual operan, a diferencia de los altos niveles de recursos económicos que poseen las grandes empresas. (Velásquez 2003).

Para lograr posicionar una empresa, que pueda distinguirse notoriamente de sus rivales, es importante aprovechar el valor de todas sus capacidades para que, cuando se implementen nuevas estrategias, estas logren un alto nivel de competitividad. Todas estas estrategias de crecimiento e innovación permitirán que las empresas tengan una buena posición en el mercado. Lamentablemente, las Pymes aún no han optado por alguna estrategia para implementar adecuadamente la logística debido a que no le dan la debida importancia. (Ojeda, 2009).

De igual manera, aún no se conocen los factores que son utilizados para un manejo adecuado de la empresa, el cual le permita aprovechar al máximo sus recursos y competir exitosamente en el mercado para que, de esta manera, pueda superar cada dificultad que se le presente en la actualidad. Esto evidencia una deficiencia en los modelos logísticos para las Pymes. (Bonitto,2010)

Las Pymes se han vuelto fundamentales en el desarrollo económico de un país, en México el 60.8% de los empleos fue gracias a este sector; en pocas palabras, son estas pequeñas y medianas empresas que dan empleo al país. Alrededor de un 95% de las Pymes no participan en cadenas multinacionales, la razón es por la falta de información que tienen sobre la logística; debido a esto, obstaculizan la mejora continua, el crecimiento y la innovación. (Inegi, 2019)

A medida que el tiempo va pasando la internacionalización constante está representando un gran reto para todos los países latinoamericanos que se encuentran en desarrollo, esto se debe a que las multinacionales están incursionando en estos países, lo cual ha ocasionado que las pequeñas y medianas empresas se vean afectadas. De esta manera, se empezó a buscar otras alternativas para que puedan confrontar esta gran competencia, la solución que se encontró fue la constitución de cooperativas. (Monzón y Chaves, 2012). Las cooperativas son un gran sistema de inclusión que tiene como objetivo contribuir y reforzar el desarrollo social y económico de un país (Pentes y Velasco, 2009).

En el Perú, las cooperativas de café juegan un rol muy importante, ya que anualmente se producen más de 4 millones de sacos de café peruano, los cuales son distribuidos a nivel mundial. El café peruano se destaca del resto por su excelente calidad, su suave sabor, el toque dulce que tiene, el buen cuerpo y el aroma tan delicado que posee. Todo esto es posible gracias a los pequeños agricultores de café, los cuales forman parte de cooperativas para facilitar la producción. El café peruano se produce en 210 distritos rurales que están ubicados en 10 departamentos del Perú. Las tres principales zonas de cultivo de

café están en las regiones de Amazonas, San Martín y Chanchamayo. (Junta Nacional de café, 2020)

La región de Amazonas tiene un enorme potencial agropecuario, lo cual implica que su economía dependa netamente de la agricultura y ganadería. Esta región es la cuarta productora de café en nuestro país con un 12% de participación. El principal producto que cultiva es el café, el cual se exporta a grandes mercados internacionales. Una de las principales zonas productivas son las provincias de Luya, Uctubamba y Rodríguez de Mendoza. (Mincetur, 2018)

En la provincia de Rodríguez de Mendoza, está ubicada la Cooperativa Agraria Cafetalera Alta Montaña, la cual tiene sus inicios en el año 2012 como asociación, reformándose a inicios del 2018 al modelo cooperativo. La cooperativa está conformada por 217 productores cafetaleros de los cuales el 35% son mujeres y más del 20% son jóvenes emprendedores que ven en la caficultura una manera de vivir dignamente y con responsabilidad social ambiental. Estos productores están ubicados en once distritos de la provincia; Huambo, Santa Rosa, Totorá, Limabamba, Chirimoto, Milpuc, Omía, San Nicolás, Mariscal Benavides, Longar y Cochamal. El 60% de los socios de la cooperativa viene acopiando su producción en cerezo para realizar el manejo de post cosecha (beneficio húmedo y seco) de manera centralizada donde se puede controlar estrictamente el proceso de fermentación, pre secado y secado, etapas fundamentales para obtener un café de alta calidad, todo esto es posible gracias a la moderna infraestructura productiva que cuenta la cooperativa (planta de beneficio en húmedo). A nivel regional la Cooperativa Agraria Cafetalera Alta Montaña es la primera y única organización que se dedica al beneficio

húmedo y secado de cafés de manera industrial, gracias a que cuenta con una infraestructura productiva sofisticada.

La competitividad depende de la eficiencia en los procesos vinculados a la logística, por lo que se convierte en un factor determinante para que la empresa pueda diferenciarse de sus competidores. (Hernández, 2018). Con la implementación de esta propuesta productiva la cooperativa ha mejorado su competitividad en toda la cadena productiva de café, incrementando los ingresos y mejorando sus utilidades. Además, la cooperativa tiene como oportunidad la calidad de los suelos y el clima que hay en Rodríguez de Mendoza, los cuales son aptos para la producción de café de especialidad, ya que los cultivos suelen ser desde los 1600 msnm hasta los 2200 msnm.

La competitividad crea una economía y una sociedad que serán capaces de vender bienes y servicios al mercado mundial, de esta manera, las empresas logran tener una ganancia (Bougrine, 2001). La cooperativa está empezando a exportar el café, gracias a que ha mejorado su competitividad mediante la logística. Durante el año 2021 la cooperativa logro exportar un total de 18975 kg de café con un valor total FOB de 99809 dólares siendo Estados Unidos su principal país de Exportación. (SUNAT, 2022)

### **1.1.1 Justificación**

Se entiende que la justificación es la explicación precisa de todas las razones que validan el estudio. En otras palabras, es la fundamentación con todos los argumentos convincentes para hacer una investigación. Ahora bien, cualquier investigación se realiza con propósitos bien establecidos, estos tienen que ser persuasivos para lograr presentar las causas, finalidades, o razones que logren justificar su elaboración. (Chavarria, 2016). Existen

diversos tipos de justificación de estudio, en esta investigación se hablarán de la justificación teórica y práctica. La razón fundamental de la presente investigación es describir la logística en la Cooperativa Agraria Cafetalera Alta Montaña, con la finalidad de explicar cómo realizan la logística en esta cooperativa.

La justificación teórica va relacionada con la inquietud que tiene el investigador por argumentar ahondar en los enfoques teóricos que tratan el problema que se explica, con la finalidad de seguir en el conocimiento en una línea de investigación (Mendez, 2011). De esta manera, en esta investigación se considera diversas teorías académicas con diferentes puntos de vista, los cuales están enfocados sobre la variable estudiada: logística en La Cooperativa Agraria de Café del distrito de San Nicolás departamento de Amazonas (Perú); además, con toda la información adquirida se contribuirá a la elaboración de investigaciones futuras.

Un estudio que cuenta con justificación práctica se manifiesta cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o brinda diversas estrategias que contribuirán a la solución de este, en el momento en que las estrategias se ponen en práctica. (Bernal, 2010). Por lo tanto, en esta investigación se encuentra la necesidad de describir la logística en la Cooperativa Agraria Cafetalera Alta Montaña, ubicada en la ciudad de Rodríguez de Mendoza para que otras cooperativas puedan beneficiarse al conocer la logística de la Cooperativa Agraria Cafetalera Alta Montaña, estas cooperativas pueden ser: Cooperativa Agraria de café Rodríguez de Mendoza, Cooperativa Agraria Cafetalera Ocumal, etc.

### **1.1.2 Antecedentes:**

Los antecedentes son todos los hechos que se dieron antes de la formulación del problema con la finalidad de aclarar, interpretar o deliberar el problema que ha planteado. Cabe resaltar que, al momento de realizar los antecedentes, no se refiere a la recopilación histórica del mismo, sino se debe realizar una síntesis de todas las investigaciones encontradas sobre el problema formulado. (Balestrini, 2003). En esta investigación se plantearán 5 antecedentes internacionales y 5 antecedentes nacionales. Los cuales serán usados de la siguiente manera: Por un lado, 3 antecedentes nacionales son elegidos como los más importantes, ya que hablan sobre las categorías de esta investigación. Por otro lado, 2 antecedentes nacionales serán usados para las sub categorías al igual que los 5 antecedentes internacionales restantes.

#### **Nacionales**

Panduro y Montenegro (2019), realizaron la investigación titulada: “El proceso logístico y su incidencia en el desarrollo empresarial de la Cooperativa Agraria Cacaotera ACOPAGRO - Juanjui, periodo 2018”, para optar el grado académico de Licenciado en Administración, en la Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto. El objetivo de la investigación fue evaluar la incidencia del proceso logístico en el desarrollo empresarial de la Cooperativa Agraria Cacaotera ACOPAGRO- Juanjui, periodo 2018, en el aspecto metodológico que se utilizó para la investigación fue aplicada, con un nivel de investigación explicativo con un diseño no experimental. Concluyo que, el 50% de los socios, algunas veces, aplican el proceso logístico en la cooperativa, debido a la falta de implementación en su proceso logístico de nuevas técnicas productivas y herramientas de

trabajo, lo cual sería beneficioso porque lograrías una mayor rapidez y eficiencia para que se desarrollen en el mercado nacional e internacional. Además en este proceso se encargan de transformar la materia prima en producto que este optimo para su venta.

Vera y Cavero (2019), realizaron la investigación titulada “Propuesta de un modelo en el proceso de distribución y transporte del café orgánico, basado en la integración logística enfocada en asociaciones del departamento de Junín.”, para optar el grado académico de licenciado en Ingeniería Industrial, en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. El objetivo de la investigación fue proponer un modelo de integración en la cadena de suministro del café orgánico de tal manera que se mejore la eficiencia en el proceso de transporte y distribución en la región Junín, en el aspecto metodológico se utilizó un tipo de investigación básica, con un nivel descriptivo, un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental. Concluyó que se desea integrar 19 cadenas para formar una sola integrada y consolidada, de tal manera que se haga más eficiente, se ahorre recursos y costos, ya que las cooperativas de acuerdo con la Ley no cuentan con utilidades porque estas son repartidas entre los socios cooperativistas. Además, lograron identificar los mejores procesos utilizados por las cooperativas, los cuales, señalaban, correspondían a modelos empíricos e informarles. De tal manera que, mejoraron estos procesos, con el benchmarking y la gestión de transporte.

Calderón (2020), realizo la investigación titulada “ ESTUDIO DE LA CADENA LOGÍSTICA DE LA PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DEL CAFÉ ORGÁNICO UTILIZANDO EL MODELO SCOR”, para optar el grado de Bachiller en Ciencias con mención en Ingeniería Industrial, en la Pontificia Universidad Católica del Perú. El objetivo

de la investigación fue estudiar y analizar la situación actual de la cadena de suministro de las empresas productoras y comercializados de la café orgánico en Satipo, en el aspecto metodológico se utilizó una investigación con nivel descriptivo y un enfoque cuantitativo. Concluyo que existe una falta de competencias por parte de las cooperativas a la hora de la adquisición del café, ya que al no contar con grandes cosechas buscan productores para el abastecimiento. Además, no llevan a cabo prácticas para reducir costos, tiempo y aumento de la productividad.

Corrales (2021), realizó la investigación titulada: “GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL CAFÉ ORGANICO DE LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA BAGUA GRANDE LTDA.- BAGUA GRANDE, 2019.”, para optar el grado académico de licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. El objetivo de la investigación fue determinar si la gestión de almacenamiento influye en la calidad de café organiza de la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande LTDA.- Bagua Grande, 2019. Concluyeron que, al momento de realizar la logística de entrada en dicha cooperativa, los espacios no cuentan con las condiciones generales necesarias para que puedan realizar esta actividad; además, al momento de realizar la producción el café ya se encuentra en un mal estado de conservación y esto se debe a que en la primera etapa no hubo una correcta fiscalización.

Arévalo (2019), realizaron la investigación titulada: “PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA OPTIMIZAR LA COMERCIALIZACIÓN DE CAFÉ EN LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA BAGUA GRANDE LTDA,2019”, para optar

el grado académico de licenciado en Administración de Empresas, en la Universidad Nacional Rodríguez de Mendoza de Amazonas. El objetivo de la investigación fue proponer un plan estratégico para optimizar la comercialización de café en la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande Ltda, 2019. Concluyeron que, respecto a las comercializaciones, las exportaciones de café han ido disminuyendo considerablemente en esta cooperativa, por lo que, tuvieron que desarrollar un plan estratégico, el cual les permitió definir el negocio adecuadamente; además, mediante la comercialización se pretende satisfacer al cliente.

### **Internacionales**

Carmona (2019), realizo la investigación titulada: “LOGISTICA INTERNACIONAL DE LA EXPORTACION DE CAFE COLOMBIANO A ALEMANIA, para optar el título de especialista en Negocios Internacionales e Integración Económica. El objetivo de la investigación fue especificar el proceso de la logística antes del embarque en territorio nacional en el proceso de exportación del café. Concluyo que la logística en territorio nacional es el principal problema al momento de exportar la mercadería, ya que no hay condiciones optimas para el transporte.

Alzate y Camargo (2020), realizo la investigación titulada: “Optimización de las prácticas logísticas de aprovisionamiento, producción y distribución de café tipo castillo en la vereda la Aurora del municipio de Cunday-Tolima”, para optar el título de Administradora Logística. El objetivo de la investigación fue proponer un manual de buenas prácticas logísticas para que puedan contribuir a la optimización del proceso de aprovisionamiento, producción y distribución de café. Concluyo que a pesar de que la población cafetalera en

esa zona no cuenta con estudios superiores, aplican y tienen conocimiento temas logísticos en sus cultivos lo que genera que la productividad sea buena; además concluyo que la logística es la combinación de los pedidos, transporte, almacenaje, aprovisionamiento, embalaje, embasado, lo que permite integrar todos los procesos de la empresa.

Rivera (2019), realizo la investigación titulada: “Propuesta de mejora para la exportación de café tostado a Japón para la Asociación Centro de Vida Independiente Morpho”, para optar el grado de Licenciada en Administración Aduanera y Comercio Exterior. El objetivo de la investigación fue generar una propuesta de mejora al plan de exportación de café tostado a Japón para promover el crecimiento de sus exportaciones, en el aspecto metodológico se utilizó un tipo de enfoque cualitativa y un nivel descriptivo. Concluyo que la asociación no cuenta con un plan estratégico relacionado con los negocios, no tiene un plan de exportación ni logístico, se logró desarrollar una propuesta de mejora para que la Asociación la aplique en el proceso de exportación.

Alarcón y Barrezueta (2019), realizaron la investigación titulada “Análisis de factibilidad para la elaboración de café orgánico de Galápagos para exportar a Inglaterra”, para optar el título de Ingeniero en Comercio y Finanzas Internacionales Bilingüe, en la universidad Católica de Santiago de Guayaquil El objetivo de la investigación fue identificar los elementos para diseñar una logística y distribución eficiente, el aspecto metodológico usaron el método cuantitativo, analítico y muestro no probabilístico. Concluyo que la comercialización del café en las islas de Galápagos, tiene un proceso logístico más complejo que el tradicional; además, la movilización aérea del producto es la mejor elección debido al tiempo que se usa en el transporte.

Hernandez, Perez, Rizo (2021), realizaron la investigación titulada “ Influencia del proceso logístico en las exportaciones de la empresa Producción para la exportación sociedad anónima (PROEXPORTS S.A) en la ciudad de Estelí, durante el primer semestre 2020” para optar el grado de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. El objetivo de la investigación fue determinar la influencia del proceso logístico en las exportaciones de la empresa PROEXPORTS S.A, en la ciudad de Estelí, primer semestre 2020, el aspecto metodológico que usaron fue cualitativo. Concluyo que la logística y el proceso que hay en ella es muy importante para que la empresa pueda generar valor; además que si no se implementa la logística de manera adecuada la empresa puede acabar en la quiebra, por eso la organización y planificación eficaz de la logística permitirá que las empresas optimicen sus procesos y reduzcan costos.

### **1.1.3 Bases teóricas**

Las bases teóricas son el conjunto acutalizado de todas las teorías, conceptos, característica o funciones que estan relacionadas con el tema que se esta estudiando, la cual permitirá recopilar información al investigador. (Hernandez, Fernandez, Baptista 2010).

Esta investigación cuenta con tres categorías, las cuales son: logística de entrada, logística de producción y logística de comercialización nacional; asi mismo, cuenta con las siguientes sub categorías: selección de los productores/ proveedores, recojo de la materia prima, recepción de la materia prima, elaboración del producto intermedio, envasado del producto final, elección de proveedor de transporte local y distribucion nacional.

En la actualidad, hay múltiples definiciones de logística, una de ellas es las “7Cs de la logística”, la cual la define como garantizar la disponibilidad del producto correcto, en la condición y cantidad correcta, en el lugar correcto, en el tiempo correcto, para el consumidor final correcto y al costo correcto. (Díaz, 2018). Por un lado, otra definición es que, la logística es el proceso de la gestión estratégica, la cual se encarga de la adquisición, traslado, almacenaje de materiales y stock finales por medio de la organización y todos sus canales de marketing para que la rentabilidad actual y futura sean maximizadas. (Martin, 2011). Por otro lado, existe una definición más sencilla sobre logística, la cual nos indica que es la gestión de inventario, ya sea en movimiento o en reposo, y la principal función del gerente es lograr un buen nivel de inversión en inventario para asegurar la atención al cliente y que el mantenimiento de la producción sea eficiente. (Delaney, 1991). Finalmente, existe una definición sobre logística cooperativa, la cual indica consiste en la cooperación entre dos o más empresas, las cuales pueden compartir las operaciones, servicios o recursos, con el fin de mejorar el nivel del servicio logístico (Porter, 1998)

Con el pasar de los años, el concepto de logística fue variando considerablemente, desde la logística tradicional hasta la logística moderna. Por un lado, la logística tradicional hace referencia a las actividades de embalaje, almacenaje, transporte, carga y descarga. En pocas palabras, se refiere solamente a la distribución física de las mercancías. (Pascual, 2015). Por otro lado, se encuentra la logística moderna, la cual debe ser entendida como el medio para la adquisición, producción y operación desde el inicio del proceso hasta la entrega final del producto al consumidor. En esta definición se pone énfasis a la satisfacción del cliente, el proceso de planificación, aprovisionamiento, el control de la eficiencia, los

servicios, almacenaje de la mercancía y todo tipo de información que tenga vinculo con el punto de origen hasta el punto de consumo. (Rodríguez, 2015)

### **1.1.3.1 Logística de entrada**

La logística de entrada se encarga del proceso de adquisición y almacenamiento de productos que pueden ser materia prima, materiales, partes, etc. Este proceso va desde los proveedores hasta el comienzo del proceso productivo.( Villanes, 2021)

En la logística de entrada se encuentra la gestión de compras y aprovisionamiento, que se presenta como encaminada a la adquisición y la reposición general de toda la entrega de materias e insumos que son fundamentales para la producción. Todo esto, tiene como objetivo obtener calidad, cantidad y precio justo para el cliente. En primera instancia y desde el punto de vista operacional, las funciones que se dan en esta etapa son la selección de productores / proveedores, recojo de materia prima y recepción de la materia prima (Mora, 2010)

#### **1.1.3.1.1 Selección de los productores/proveedores.**

La selección de proveedores y el análisis es uno de los procesos claves en la empresa, ya que genera y mantiene la competitividad de esta. Lo primero que debemos tener en cuenta es proceder a la búsqueda de los productores/proveedores, para que posteriormente se seleccionen a aquellos que mejor se adecuen a las necesidades de la empresa . (Mora, 2010)

En el enfoque tradicional se utilizaba el precio como criterio único de decisión para la compra. A medida que el tiempo fue pasando, este enfoque se está modificando por otros tipos de sistemas de selección en los que se deben evaluar diversas variables. Dependier

de un solo proveedor, que fue elegido en función al precio, es una estrategia que a largo plazo presenta mucho riesgo para la empresa. (Gomez,2013)

#### **1.1.3.1.2 Recojo de la materia prima**

Los proveedores deben recoger toda la materia prima de su producción para que sea llevada a la planta de fabricación, (Mora, 2010)

#### **1.1.3.1.3Recepción de la materia prima**

En la recepción de la materia prima o la mercancía se logran identificar diversos elementos importantes, que componen el flujo de operaciones de este proceso al interior de la empresa. Algunos elementos son: Lo que se va a recibir, en que cantidades, el registro de la información (todo lo que entra debe estar registrado), los documentos ( ya sea la orden de recepción, factura, aviso de recibido), y la confiabilidad que hay en el despacho ( la calidad de la materia prima, inspección y el stock). (Mora, 2010)

#### **1.1.3.2Logística de producción**

La logística interna o de producción está relacionada con la gestión de flujo de productos semielaborados para lograr la elaboración del producto final. En esta etapa, la función logística se encargará de dirigir el flujo de productos a lo largo de todo el proceso productivo y se encargará del embalaje del producto terminado. (Caro, 2015)

La logística de producción está encargada de que toda la transformación de los aprovisionamientos pase de una fase a otra de transformación de manera eficiente hasta que se llegue al producto final. Desde que el aprovisionamiento es recibido desde el almacén hasta que salen de la fase productiva son dirigidos por la logística de producción (López, 2020)

### **1.1.3.2.1 Elaboración del producto intermedio**

El producto intermedio es toda materia prima que, ya siendo procesada, debe ser sometida a pasos posteriores de manufactura antes de convertirse en un producto. (OEA, 2000)

En esta etapa, el proceso de producción se encarga de transformar la materia en producto intermedio o semi elaborado, dando un valor a los componentes adquiridos por la empresa. (Caro, 2015)

### **1.1.3.2.2 Envasado del producto final**

La protección y conservación son las principales funciones del envasado, brindando las facilidades para el almacenamiento y distribución de este; además, los envases pueden desarrollar ciertas funciones basándose en la protección, cultura o función social y la comercialización. (Lozano, 2006)

### **1.1.3.3 Logística de comercialización nacional**

En todo negocio es muy importante la comercialización, mediante ella los productores logran incrementar su competitividad en el mercado, en ese sentido se establecen diferentes modalidades para comercializar el producto y que este a disposición del consumidor final. Además, es muy importante que cada decisión tomada sea la adecuada para conducir el producto satisfactoriamente, de esto dependerá, la satisfacción del cliente. (Ballou, 2004)

La logística de comercialización se encarga de la planificación, control y entrega de todos los productos. Sobre todo, aquellos que se pondrán en diversos puntos de venta. Una de las principales funciones de la logística de comercialización es conocer a los clientes y

buscar la manera de entregarle el producto que han adquirido. Debemos resaltar que cada cliente tiene una necesidad individual, así que la personalización en la entrega final es crucial para que el cliente quede satisfecho. Además, debemos tener en cuenta que al momento de comercializar el producto en territorio nacional se debe contar con una ubicación estratégica de los almacenes, para que sea más fácil llegar al cliente final. (Gómez, 2013)

#### **1.1.3.3.1 Elección de proveedor de transporte local**

El transporte es la principal actividad en la logística, ya que se encarga de que el traslado de los productos terminados, materias primas e insumos, desde el punto de origen hasta el lugar de destino sean encaminados correctamente. Además, en esta actividad el usuario tiene a su disposición diversos servicios para su correcta utilización, estos son el transporte aéreo, terrestre y marítimo. (Robusté, 2005)

El transporte surge como la necesidad de situar los productos en los puntos de destino correspondientes, de acuerdo con los condicionantes de seguridad, servicio y costo. Debemos considerar que la calidad del servicio se relación con las exigencias del mercado, englobando diversos conceptos, que están relacionados uno con otros. Algunos de los aspectos son los siguientes: (Mora, 2010)

- Rapidez y puntualidad de la entrega
- Fiabilidad en las metas prometida
- Seguridad e higiene en el transporte
- Cumplimiento de las condicionantes impuestas por el cliente (horarios de entrega)
- Información y control del transporte

### **1.1.3.3.2 Distribución nacional**

La distribución es una de las fases de la logística, está dirigida a determinar qué sistema es mejor para poner los productos donde el cliente lo necesite y/o requiera. En esta etapa se requiere que todo el proceso sea eficiente, ya que exige diversos gastos operativos que deben ser lo más mínimos posibles. Además, la distribución debe encajar y adecuarse a las características del producto, para que estos puedan llegar a su destino, cliente o consumidor final es necesario que se apliquen estrategias que beneficie el transporte y el manejo de los productos. (Ávila, 2010)

La distribución comprende una de las actividades clave y de soporte en la logística, es considerada una fase muy importante en el proceso logístico, ya que se encarga de que el producto final llegue a su destino o a su consumidor final, es por eso que como actividad clave se debe poner énfasis al servicio al cliente, la disponibilidad del producto, las características del producto y la confiabilidad de este, ya que en esta etapa se determinara si todo el proceso logístico se realizó correctamente de manera eficiente. (Ballou, 2004)

#### **1.1.3.3.2.1 Servicio al cliente**

Muchas veces el término “servicio al cliente” se relaciona a la venta directa de los productos, pero en la logística el servicio al cliente juega un papel crucial, ya que están relacionados. En términos logísticos, el servicio al cliente engloba todas las acciones logísticas que se deben realizar con el fin de ofrecer un producto o servicio al cliente en un lugar y momento determinado. (Ballou, 2004).

El principal valor de la logística es atender todos los requerimientos del cliente al mismo tiempo que se debe mantener la eficacia en todos los costos. (Bowersox, Closs, Cooper, 2007)

#### **1.1.3.3.2 Disponibilidad**

La disponibilidad es la capacidad de tener inventario cuando el cliente lo necesite, comúnmente las organizaciones gastan bastante tiempo, dinero y esfuerzo para generar una demanda a los clientes. La disponibilidad se basa en la frecuencia de agotamiento de las existencias del inventario, la tasa de abastecimiento y todos los pedidos embarcados completos (Bowersox, Closs, Cooper, 2007)

- Tasa de abastecimiento: Mide la magnitud del agotamiento de las existencias durante un tiempo
- Pedidos embarcados completos: Tener todo lo que el cliente pide
- Frecuencia del stock out: Cuando se agota las existencias y la empresa no tiene productos disponibles para cumplir la demanda

#### **1.1.3.3.3 Confiabilidad del producto**

Se toma en cuenta la capacidad de la empresa para realizar todas las actividades relacionadas con un pedido, al igual que deben proporcionarle al cliente toda la información importante de las operaciones logísticas. Estos tributos de confiabilidad mayormente son representados mediante los embarques, ya que estos deben llegar sin daños,

las facturas deben ser correctas y sin ningún error, los embarques deben ser enviados a lugares específicos incluyendo la cantidad exacta de los productos que ha solicitado el cliente. (Bowersox, Closs, Cooper, 2007)

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cómo realizan la logística en la Cooperativa Agraria Cafetalera Alta Montañana en el distrito de San Nicolás departamento de Amazonas 2022?

### **1.2.1. Problemas específicos.**

¿Cómo realizan la logística de entrada en la Cooperativa Agraria Cafetalera Alta Montaña en el distrito de San Nicolás, departamento de Amazonas 2022?

¿Cómo realizan la logística de producción en la Cooperativa Agraria Cafetalera Alta Montaña en el distrito de San Nicolás, departamento de Amazonas 2022?

¿Cómo realizan la logística de comercialización en la Cooperativa Agraria Cafetalera Alta Montaña en el distrito de San Nicolás, departamento de Amazonas 2022?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Describir la logística en la Cooperativa Agraria Cafetalera Alta Montaña en el distrito de San Nicolás, departamento de Amazonas 2022.

### **1.3.2. Objetivos específico**

Describir la logística de entrada que realizan en la Cooperativa Agraria Cafetalera Alta Montaña durante el año 2022.

Describir la logística de producción en la Cooperativa Agraria Cafetalera Alta Montaña durante el año 2022.

Describir la logística de comercialización nacional en la Cooperativa Agraria Cafetalera Alta Montaña durante el año 2022.

#### **1.4. Hipótesis**

Para la realización de una hipótesis debe cumplir con cinco criterios los cuales son: debe ser probada, debe establecer una relación de hechos, los hechos que se están relacionando son variables y la relación que se establece debe tener una causa y un efecto. Tamayo (2012). Por lo tanto, el presente estudio no llevará una hipótesis al ser un enfoque cualitativo con un nivel descriptivo.

## **CAPÍTULO II: METODOLOGÍA**

### **2.1 Tipo de investigación.**

En el presente trabajo se usará el tipo de investigación básica, ya que nos permite adquirir nuevos conocimientos e incrementar los mismos mediante investigaciones científicas o la revisión de la literatura, en este tipo de investigación no se considera la aplicación de esta, el interés principal es generar nuevos conocimientos. (Zorilla, 1993)

La investigación básica también es conocida como investigación pura o sustantiva, recibe el nombre de pura porque su principal motivación es una simple curiosidad, el placer de descubrir nuevos conocimientos; además, se dice que la investigación básica o pura sirve como base para la investigación aplicada o tecnología. (Ñaupas, 2014).

#### **2.1.1 Nivel de la investigación.**

Esta investigación tiene un nivel descriptivo, ya que se recopiló datos e informaciones sobre las características de nuestra variable (logística) y las dimensiones de esta (entrada, producción y comercialización). El propósito de este nivel es describir los fenómenos, situaciones, eventos o contextos; detallando cómo son y cómo se manifiestan; este estudio, pretende medir o recoger toda la información de manera independiente o conjunta sobre las variables sin considerar la relación de estas. (Hernández, 2010)

La investigación descriptiva, comprende la recolección de todos los datos para poder responder la pregunta de investigación que se planteó inicialmente.

#### **2.1.2 Diseño de la investigación.**

Para el diseño de la investigación se optó por el diseño de la teoría fundamentada, ya que es propia de una investigación cualitativa y porque es útil cuando las teorías o

definiciones disponibles no cubren del todo el fenómeno de estudio. Además, la teoría fundamentada tiene como planteamiento básico que las proposiciones teóricas surjan más de los datos obtenidos en la investigación que de los estudios previos. (Hernandez, Fernandez Baptista 2010)

En este caso, se pretende describir la logística en una cooperativa agraria de café en el distrito de San Nicolás durante el año 2022.

### **2.1.3 Enfoque de la investigación.**

En esta investigación el enfoque será cualitativo, ya que utiliza la recolección de datos sin algún tipo de medición numérica para lograr descubrir la pregunta de investigación en el proceso de interpretación. Este enfoque se basa principalmente en la lógica y en el proceso inductivo (explorar y describir, para poder generar perspectivas teóricas). Además, busca principalmente la dispersión o la expansión de todos los datos e información. (Hernandez, Fernandez, Baptista, 2010)

### **2.2 Población y muestra**

El interés principal se centrará en los participantes, sucesos o comunidades del presente estudio, esto dependerá únicamente del planteamiento de la investigación y de los alcances del estudio. Debemos considerar que la población son todos los elementos que se van a estudiar y la muestra es solamente la selección de una parte de la población que será estudiada. (Hernandez, Fernandez, Baptista, 2010)

En este caso nuestra población será la Cooperativa Agraria Cafetalera Alta Montaña ubicada en el distrito de San Nicolás, departamento de Amazonas; esta cooperativa cuenta con 10 trabajadores.

En esta investigación se usará la muestra no probabilística, con tipo de muestra por conveniencia, ya que es conveniente para esta investigación; además, en esta técnica de muestreo los elementos serán elegidos a juicio del investigador, lo cual depende en gran medida a la experiencia que tuvo el investigador durante la recolección de información. En la mayoría de los casos se lleva a cabo mediante métodos de observación y se utiliza ampliamente en una investigación con un enfoque cualitativo. (Hernandez, Fernandez, Baptista, 2010)

Por un lado, para esta investigación se cuentan con 7 trabajadores que serán parte de la muestra, los cuales están encargados de distintas áreas en la cooperativa.

**Tabla 1.**  
*Trabajadores seleccionados para la muestra.*

<b>Nombres y apellidos</b>	<b>Cargo actual</b>	<b>DNI</b>
Eder Grandez Muñoz	Gerente general	46841361
Julian Auccha Echarré	Catador	24460827
Anabel Valqui Gomez	Encargada de la comercialización.	25781196
Jhulisa Tafur Bazan	Ventas	75076543
Deivis Arista Melendez	Supervisor de producción	45936761
Robin Alberto Lopez Trigoso	Encargado de almacen	73202448
<b>Total de trabajadores</b>		<b>7</b>

Por otro lado, los criterios de inclusión y exclusión para la selección de la muestra fueron los siguientes:

Criterios de inclusión: Que trabajen en la empresa más de un año, que participen en el trabajo de campo y en la planta principal, que den el consentimiento informado y aceptación de su participación en la muestra.

Criterios de exclusión: Que trabajen en la empresa menos de un año, que no participen del trabajo en campo y en la planta principal, que no den el consentimiento informado y aceptación de su participación en la muestra.

## **2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

### **2.3.1 Técnicas de la investigación**

Para el enfoque cualitativo que tiene esta investigación, la técnica que se usará es la entrevista a profundidad, esta consiste en seguir el guion de preguntas sobre el tema a investigar, donde el entrevistado tenga la libertad para responder cada pregunta según su experiencia y/o criterio. Además, para esta técnica se cuenta con tres procesos: el proceso de interrelación; durante la entrevista interactúan dos personas con la finalidad de que se dé un intercambio de información y la base principal de esta es la empatía entre el entrevistador y el entrevistado; luego tenemos el proceso de obtención de información; aquí se debe seguir una estrategia basada en tres etapas: el lanzamiento de la pregunta, el desarrollo de la entrevista y el relanzamiento de la entrevista; finalmente, tenemos el proceso de registro de la información, en este proceso se toma en cuenta cuando se recoge o registra la información y los mecanismos que se usaran así como el ambiente. (Mejia, 2010)

### **2.3.2 Instrumento de la investigación**

El instrumento que se usará será la guía de entrevista semi estructurada, la cual se ejecuta mediante diversos cuestionarios que están relacionados al objetivo de la

investigación, por lo que se realizara múltiples preguntas relacionadas a las dimensiones de la investigación. (Gomez, 2006). La guía de entrevista será acorde a las dimensiones que tiene el tema investigado, las cuales son: logística de entrada, logística de producción y logística de comercialización nacional. Las respuestas obtenidas de la guía de entrevista semi estructurada ayudaran a realizar correctamente el análisis de investigación.

### **2.3.3 Validación del instrumento**

Para la validación del instrumento, en este caso la guía de entrevista se validará mediante un juicio de expertos por los docentes de la Universidad Privada del Norte. El instrumento fue validado por tres expertos.

### **2.4 Procedimientos**

Las entrevistas se realizarán de manera virtual. Primero, se harán coordinaciones previas con los entrevistados para conocer la disponibilidad de tiempo que tienen y no haya ningún problema al momento de agendar una reunión por zoom. Segundo, se realizará la entrevista, la cual será grabada, en un ambiente óptimo para que el entrevistado no tenga distracciones y con buena conexión a internet para evitar algún inconveniente durante el desarrollo de la entrevista. Finalmente, se transcribirá toda la entrevista.

### **2.5 Análisis de datos**

El análisis de los datos es el proceso por el cual serán extraídas las conclusiones de los datos que no son expresados numérica o cuantificablemente. Estas pueden ser la descripción de las experiencias de las personas que fueron estudiadas, la comprensión del contexto que rodean los datos. En esta oportunidad, el investigador construirá su propio análisis basándose

en la teoría fundamentada, la cual significa que los hallazgos van emergiendo, basándose en los datos. (Hernandez, Fernandez, Baptista, 2010)

## **2.6 Aspectos éticos**

Por un lado, el respaldo que tiene esta investigación es la propiedad intelectual de los autores que fue usada para la realización de la investigación, se citó de manera adecuada y apropiada para que se pueda conocer las referencias bibliográficas de la información utilizada. Por otro lado, para el personal de la cooperativa agraria de café se aplicará un acto de confiabilidad de la información, por lo que solo serán referidos por los cargos que tienen dentro de la cooperativa.

### **CAPÍTULO III: RESULTADOS**

En este capítulo se describirán los resultados que se obtuvieron luego de aplicar el instrumento que fue establecido anteriormente en la investigación, teniendo como objetivo principal “Describir la logística en la Cooperativa Agraria Cafetalera Alta Montaña en el distrito de San Nicolas, departamento de Amazonas 2022”

La finalidad de este capítulo es analizar y describir las respuestas de los trabajadores de la cooperativa en base a sus experiencias. A los entrevistado se le realizaron veinte preguntas divididas en tres categorías las cuales son: Logística de entrada, logística de producción y logística de comercialización nacional. Dentro de estas categorías se ubican las subcategorías: selección de productores/proveedores, recojo de la materia prima, recepción de la materia prima, elaboración del producto intermedio, envasado del producto final, elección de proveedor del transporte local, servicio al cliente, disponibilidad y confiabilidad.

#### **Categoría: Logística de entrada**

La logística de entrada es uno de los procesos principales de la logística, ya que se encarga del proceso de adquisición y almacenamiento; es decir, se encargará de abastecer a la cooperativa de toda la materia prima que necesite para que realice su producción. En esta categoría se presentaron las subcategorías:

- Selección de productores: Los productores son la clave principal para la cooperativa, ya que la cooperativa no cuenta con una finca propia, estos productores producen la materia prima (grano de café en cerezo)

- **Recojo de la materia prima:** Mayormente los productores deben llevar su producción a la cooperativa, pero en este caso, en varias oportunidades, los trabajadores de la cooperativa tienen que ir a recoger los sacos en sus chacras, fincas o parcelas.
- **Recepción de la materia prima:** Una vez que agrupan todo, los trabajadores se encargan de que el grano de café en cerezo entre a la planta de beneficio en húmedo siguiendo los protocolos correspondientes.

**Tabla 2.**

*Resultados de la entrevista para la pregunta N° 1 de la categoría Logística de entrada*

<b>PREGUNTA</b>	<b>ENTREVISTADO 1</b>	<b>ENTREVISTADO 2</b>	<b>ENTREVISTADO 3</b>	<b>ENTREVISTADO 4</b>	<b>ENTREVISTADO 5</b>	<b>ENTREVISTADO 6</b>	<b>ENTREVISTADO 7</b>
<b>¿Cómo es el proceso de adquisición y almacenamiento de la materia prima?</b>	<i>“Bueno, nosotros en la cooperativa adquirimos el grano de café en cerezo de los productores, lo recibimos de sus fincas, en algunos casos vamos allá mismo a recoger, dependiendo del día o la situación...”</i>	<i>“ Los productores traen el grano de cerezo a la planta, ahí se selecciona y distribuye”</i>	<i>“ En el caso de la cooperativa tenemos socios que hacen la función de los acopiadores...”</i>	<i>‘ Somos más de 400 socios, ellos ya hacen la función de acopiadores, la mayoría de las veces tenemos que ir a recoger la materia prima...’</i>	<i>“Compra en almacén”</i>	<i>“Directamente con el productor en campo, el almacenamiento se realiza en sacos de 50 kilogramos de color negro, debidamente limpiados y almacenados en espacios secos y desinfectados”</i>	<i>“Acopio en almacén y salidas a campo a los diferentes comités de la organización”</i>

**ANÁLISIS:** El proceso de adquisición y almacenamiento son procesos que están dentro de la logística de entrada, para la cooperativa es crucial que todo este proceso logístico se desarrolle correctamente, ya que ellos deben adquirir, almacenar todo el acopio de la producción en cerezo que realizan los productores.

**Tabla 3.**

*Resultados de la entrevista para la pregunta N° 2 de la categoría Logística de entrada*

<b>PREGUNTA</b>	<b>ENTREVISTADO 1</b>	<b>ENTREVISTADO 2</b>	<b>ENTREVISTADO 3</b>	<b>ENTREVISTADO 4</b>	<b>ENTREVISTADO 5</b>	<b>ENTREVISTADO 6</b>	<b>ENTREVISTADO 7</b>
<b>¿Cómo realizan el recojo de la materia prima?</b>	<i>“El recojo ya lo hacen los trabajadores y otras veces yo... vamos en la camioneta y ponemos los sacos o contratamos furgonetas según la cantidad.”</i>	<i>“Mayormente vamos a las fincas de los productores y ya nos dan los sacos, lo subimos a la camioneta y traemos a la planta, otras ellos vienen y lo dejan”</i>	<i>“Mayormente van en camionetas a recoger de los productores”</i>	<i>“Algunas veces vamos a recoger los sacos en las parcelas de los productores, otras veces ellos lo traen”</i>	<i>“En camión o almacén”</i>	<i>“Directamente en campo, con los productores o por el almacén”</i>	<i>“En almacén central y acopio en los diferentes comités con movilidad de la CAC ALTA MONTAÑA”</i>

**ANÁLISIS:** El recojo de la materia prima se realizan de diversas maneras; algunas veces, los productores se acercan a la planta y dejan la materia prima; otras veces, los trabajadores van a las fincas y recogen los sacos.

**Tabla 4.**

*Resultados de la entrevista para la pregunta N° 3 de la categoría Logística de entrada*

PREGUNTA	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3	ENTREVISTADO 4	ENTREVISTADO 5	ENTREVISTADO 6	ENTREVISTADO 7
<b>¿Cómo seleccionan a los productores?</b>	<i>“La mayoría son socios de la cooperativa, ellos ya se encargan de la cosecha, sus parcelas deben estar en perfectas condiciones...”</i>	<i>“La mayoría de los productores son de la región de Rodríguez de Mendoza, la cual cuenta con suelos aptos para cultivar café y el porcentaje de humedad son los adecuados...”</i>	<i>“ Primero hay un estatuto de la cooperativa, el cual hay un proceso de selección y adquisición como socio...”</i>	<i>“Debe tener los valores cooperativos, tenemos comités de base sectorial con su respectivo comité y presidente, antes de presentar su solicitud debe haber un aval para que sean socios”</i>	<i>“ Los productores deben dar productor orgánicos”</i>	<i>“Por disponibilidad de volumen de producción.”</i>	<i>“Nivel productivo y proactividad”</i>

**ANÁLISIS:** Gran parte de los productores son socios de la cooperativa, esto tiene una ventaja, ya que tienen un lazo a largo plazo con ellos; además, cuentan con la producción de diversos agricultores de la zona. Estos productores deben tener una parcela en perfectas condiciones para que la cosecha sea optima y de calidad, así se evita un brote de plagas o cualquier otra enfermedad.

**Tabla 5.**

*Resultados de la entrevista para la pregunta N° 4 de la categoría Logística de entrada*

PREGUNTA	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3	ENTREVISTADO 4	ENTREVISTADO 5	ENTREVISTADO 6	ENTREVISTADO 7
<b>¿Cómo es el proceso para la recepción de la materia prima? Describa</b>	<i>“En nuestra planta de beneficio húmedo tenemos que recepcionar los sacos de café, esta recepción es en un área independiente, esta zona debe estar separa de la zona de manipulación y almacenamiento ...”</i>	<i>“Los agricultores lo dejan acá (cooperativa), muchos de ellos vienen hasta en burro para que dejen el costal, nosotros ya nos fijamos de que todo entre correctamente y se vaya a las zonas de supervisión para ver en qué condiciones están los costales...”</i>	<i>“Al principio el productor llega al almacén y se pesa. Luego sacamos el rendimiento físico, luego sacamos la humedad, lo recomendable es de 12% hasta 13% aceptamos, luego ya se tiene que secar...”</i>	<i>“ El acopiador tiene la experiencia solamente oliendo ya sabe cómo lo tiene que distribuir y luego lo mandan al laboratorio...”</i>	<i>“ Pesado, muestreo, análisis físico, catación”</i>	<i>“Establecemos un día para recoger el producto, quedamos con el productor y nos dirigimos a un lugar pactado, productor entrega el saco de café lleno y a cambio se le da el dinero pactado previamente”</i>	<i>“Establecemos un día para recoger el producto, quedamos con el productor y nos dirigimos a un lugar pactado, productor entrega el saco de café lleno y a cambio se le da el dinero pactado previamente”</i>

**ANÁLISIS:** La cooperativa cuenta con un área independiente, la cual está separada de la zona de manipulación y almacenamiento; además, hay una persona que se encarga de la recepción de los sacos, los cuales deben estar en perfectas condiciones. Posteriormente ponen todo el grano de café en cerezo en una máquina, la cual se encarga de limpiar todos los residuos que queden por la cosecha y los separa según sus tamaños.

Por un lado, para los trabajadores es muy importante que esta dimensión se realice correctamente, porque de este proceso depende que todo salga bien, los productores son el eje principal para la cooperativa, ya que ellos son los que abastecen a la cooperativa; esto se debe a que la cooperativa no cuenta con una finca propia. Los productores, en su mayoría, son socios de la cooperativa, estos son elegidos por las condiciones en las que se encuentran sus fincas, la calidad del grano en cerezo y la confianza que hay entre la cooperativa y el productor. Por otro lado, en el proceso de adquisición y almacenamiento de la materia prima, los trabajadores tienen que ir a las fincas, chacras o parcelas de los productores para recoger la materia prima, muy pocas veces, los productores se acercan a la planta a dejar los sacos, posterior a eso deben verificar que todos los sacos de café en cerezo estén en buenas condiciones y sin algún tipo de plaga para que puedan ser clasificados y llevados a la planta de beneficio en un húmedo.

### **Categoría: Logística de producción**

La logística de producción se encarga de que todo el aprovisionamiento pase de una fase a otra de transformación de manera eficiente hasta que se llegue al producto final. En este caso es la transformación que tendrá el grano de café en cerezo para que se convierta en café molido o grano de café. Para que este proceso sea menos costoso la cooperativa cuenta con una energía trifásica, la cual contribuye a que el costo de producción sea bajo, en la planta de producción hay 4 operarios, los cuales están encargados de controlar las máquinas, lo máximo que se puede producir en esta planta son cinco mil kilogramos de café. En esta categoría se presentaron las siguientes subcategorías:

- **Elaboración del producto intermedio:** En esta etapa se encuentran los productos semi-terminados, en este caso se cuentan con los granos de café (verdes), estos deben pasar por la tostadora para que se conviertan en grano de café (marrón), en esta etapa se desarrolla el aroma, los gases y

el color del café. Para que el café desarrolle sus características depende netamente de los grados centígrados en el que se encuentre la tostadora.

- Envasado del producto final: En la cooperativa usan el envasado para el café molido, el cual se envasa herméticamente para que conserve su aroma al máximo posible.

**Tabla 6.**

*Resultados de la entrevista para la pregunta N° 5 de la categoría Logística de producción.*

PREGUNTA	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3	ENTREVISTADO 4	ENTREVISTADO 5	ENTREVISTADO 6	ENTREVISTADO 7
<b>¿Cómo es la logística de producción en la cooperativa? Explique</b>	<i>“Bueno, aquí ya empezamos a poner los granos de cerezo de café en las maquinas, utilizamos la energía trifásica, lo cual nos ayuda a disminuir los costes de producción...”</i>	<i>Aquí todo se encargan las maquinas, nosotros solo supervisamos de que funcionen bien, ya que son manuales, algunas veces el grano de café lo ponemos a secar afuera, ponemos largos sacos abiertos y ahí ponemos los granos”</i>	<i>“ Si hablamos de logística de producción debemos hablar de la provisión de insumos, para poder tener rentabilidad debemos trabajar calidad y productividad...”</i>	<i>“ Mediante la producción nosotros ya debemos tener todos los insumos para empezar con la producción...”</i>	<i>“Después del acopio, lo mandamos a la máquina, ya luego los trabajadores se encargan de eso”</i>	<i>“Recepción de granos secos, realizar el pilado, deshumificar si es necesario, pesado en verde y tostado, pesado posterior al tostado”</i>	<i>“Acopio y se terceriza el pilado del café pergamino y envío a puerto”</i>

**ANÁLISIS:** La cooperativa cuenta con una planta de producción, esta planta trabaja con energía trifásica. Aunque es una de las plantas más modernas del lugar, requiere que los operarios monitoreen manualmente estas máquinas.

**Tabla 7.**

*Resultados de la entrevista para la pregunta N° 6 de la categoría Logística de producción.*

PREGUNTA	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3	ENTREVISTADO 4	ENTREVISTADO 5	ENTREVISTADO 6	ENTREVISTADO 7
<b>¿Cómo realiza la elaboración del producto intermedio?</b>	<i>“Aquí ya se puede hacer en la planta de beneficio húmedo o en la misma cooperativa, procedemos a poner los granos de café verdes, estos pasan por la tostadora, la cual se encarga de tostar el café y se convierte en grano de café marrón, aquí se desarrolla el aroma, los gases y la textura del café...”</i>	<i>“Como te digo ya las maquinas se encargan, todo depende de qué tipo de café vamos a preparar, todo tiene que ser hecho cuidadosamente sin pasarnos los porcentajes de humedad, porque si nos pasamos ese café ya no sirve, es de baja calidad”</i>	<i>“Si el producto necesita mayor transformación, seguimos, pero si ya el cliente lo quiere así, dejamos la producción y ya lo envasan.”</i>	<i>“ Después del acopio, pasan a la producción, ahí ya se ve si es en grano, cerezo o molido</i>	<i>Cuando ya pasan las primeras fases, hay puntos intermedios donde el café se queda como grano o pasa a ser molido</i>	<i>Se realiza el tostado, se buscan calentar los granos a temperaturas de 175 grados por 18 minutos</i>	<i>Tostado, molido y empacado</i>

**ANÁLISIS:** Elaboran el producto intermedio en la planta de beneficio en húmedo, llega un momento en el deben clasificar el café según lo que el cliente quiere, ahí es donde el producto o bien se queda como grano o pasa a ser molido.

**Tabla 8.**

*Resultados de la entrevista para la pregunta N° 7 de la categoría Logística de producción.*

PREGUNTA	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3	ENTREVISTADO 4	ENTREVISTADO 5	ENTREVISTADO 6	ENTREVISTADO 7
¿Cómo clasifican los productos semi-terminados?	“Según nuestros productos, grano de café en un almacén y el café molido en otro, toda esta clasificación debe ser buena y rápida para que el café no pierda su aroma y los gases que suelta cuando se le está tostado”	“Los clasificamos según sus categorías, si el cliente quiere pues café en grano verde, le damos sin pasar por la tostadora, si quiere café en grano marrón, ya tenemos que ponerlo a la tostadora siempre verificando los grados centígrados”	“Tenemos una línea que cuenta con mucho potencial, ya lo separamos por lotes de acuerdo con lo que el cliente busca...”	“ Cuando lo acopiamos ya separamos el café, ya luego lo pasamos a nuestra planta, ahí se hace el pilado y se selecciona el café de malla 15-14 y se saca a mano ...”	“Por las categorías que vamos a vender”	“Café tostado en grano”	“Depende de lo que pida el cliente”

**ANÁLISIS:** Los productos semi terminados son clasificados según la condición del producto, el grano de café es colocado en costales, pero el grano de café molido debe ser envasado rápidamente para que su aroma no se pierda y se conserve al máximo

**Tabla 9.**

*Resultados de la entrevista para la pregunta N° 8 de la categoría Logística de producción.*

PREGUNTA	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3	ENTREVISTADO 4	ENTREVISTADO 5	ENTREVISTADO 6	ENTREVISTADO 7
¿Cómo es el envasado del producto final?	<i>“El café molido lo envasamos herméticamente para que conserve su aroma al máximo posible, para eso utilizamos esa técnica del vacío, la cual nos da un paquete duro con un oxígeno mínimo, tenemos el café clásico, gourmet, premium y el café huayacho, cada uno tiene un diseño distinto”</i>	<i>“El envasado mayormente tiene que ser rápido, cuando es café molido, para que no pierda su aroma y no se contamine”</i>	<i>“Un envasado hermético con dos sellos y aparte una selladora al vacío...”</i>	<i>“ Contamos con una maquina también que se encarga de captar el aroma, es una válvula y se prohíbe el ingreso del aire”</i>	<i>“E envasado es en bolsas herméticas”</i>	<i>“Principalmente en bolsas trilaminadas”</i>	<i>“El café molido se pesa y se empaca manualmente según la presentación de café definida”</i>

**ANÁLISIS:** El envasado es hermético y sellado al vacío, y cuentan con un envasado distinto para sus tres categorías de café que tienen, lo que varía es el diseño

---

**Tabla 10.**

*Resultados de la entrevista para la pregunta N° 9 de la categoría Logística de producción.*

PREGUNTA	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3	ENTREVISTADO 4	ENTREVISTADO 5	ENTREVISTADO 6	ENTREVISTADO 7
<b>¿Qué tipo de materiales usan?</b>	<i>“Usamos bolsas biodegradables sellados herméticamente”</i>	<i>“Los materiales que usamos son los que están en el mercado, biodegradables”</i>	<i>“Usamos materiales biodegradables”</i>	<i>“Biodegradables”</i>	<i>Usamos materiales que no contaminen el medio ambiente</i>	<i>“Plástico, tetrapack o biodegradable”</i>	<i>“Envasado manual y se sellan los empaques de manera artesanal”</i>

**ANÁLISIS:** El material que usan es biodegradable, lo que contribuye al medio ambiente.

Por un lado, en la logística de producción los trabajadores derivan toda la materia prima, previamente clasificada, a la planta de beneficio en húmedo, en esta planta la materia prima será transformada, inicialmente en café tostado o en grano, posteriormente a café molido, esto depende de lo que el cliente quiera. Por otro lado, la planta de producción que la cooperativa maneja es de gran ayuda para producir en grandes cantidades y a un menor costo. En los materiales, la cooperativa usa productos biodegradables los cuales contribuyen al cuidado del medio ambiente, el envase es hermético y lo sellan al vacío al instante para que el café no pierda su aroma.

### **Categoría: Logística de comercialización nacional**

La logística de comercialización es importante porque se encargará de que todos los productos de la cooperativa lleguen a los diversos puntos de venta que hay. La cooperativa cuenta con dos puntos clave de venta que son la cafetería en Chiclayo y la cafetería de Lima, en estas cafeterías ponen a la venta su producto; además, cuentan con almacenes para que sea más fácil llegar a los clientes. Dentro de esta categoría se encontraron las siguientes subcategorías: Elección del proveedor de transporte local y distribución nacional, esta última subcategoría se divide en servicio al cliente, disponibilidad y confiabilidad,

- Elección del proveedor de transporte local: La cooperativa está en una zona con difícil acceso, más que todo por las condiciones de la carretera y el tiempo que se emplea. Por eso, la elección del transporte local debe ser crucial para que los productos lleguen en correcto estado y a tiempo.
- Distribución nacional: La cooperativa debe gestionar adecuadamente la fase desde que el producto está terminado hasta que llegue al cliente

final. Por eso deben tener cifras exactas sobre lo que quiere y pide el consumidor, para que la entrega se realice en buenas condiciones.

- Servicio al cliente: La cooperativa debe asegurarse de que ofrecer a su cliente un producto de calidad en un lugar y momento determinado, tal como lo especificaron en el contrato.
- Disponibilidad: La cooperativa debe tener stock.

**Tabla 11.**

*Resultados de la entrevista para la pregunta N° 10 de la categoría Logística de comercialización nacional.*

PREGUNTA	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3	ENTREVISTADO 4	ENTREVISTADO 5	ENTREVISTADO 6	ENTREVISTADO 7
<b>¿Cómo comercializan el producto a nivel nacional?</b>	<i>“Tenemos nuestros productos en algunos almacenes, en lima, Chiclayo, ya cuando tenemos pedidos le hacemos llegar al cliente”</i>	<i>“Tenemos diversos puntos de venta, ahora ultimo tenemos una cafetería en Chiclayo, en Lima trabajamos con otra cafetería, ahí tenemos nuestros cafés, ya cuando el cliente nos hace el pedido directamente, le mandamos por encomienda o con algunos de los encargados</i>	<i>“Contamos con diversos almacenes, nuestra planta principal está en Rodríguez de Mendoza, pero por cuestiones de tiempo y dinero no podemos sacar todo de ahí...”</i>	<i>”Depende de las categorías que tenemos, están en los almacenes y ahí ya mandamos según lo que pidan</i>	<i>“Mayormente tenemos almacenes en puntos estratégicos”</i>	<i>“Cómo café en grano, café molido o café oro verde”</i>	<i>“En oro verde y en menor proporción empacado molido y grano entero e nuestras 3 presentaciones”</i>

**ANÁLISIS:** Lo comercializan en sus tres presentaciones, café en grano, café molido y café oro verde, los cuales se encuentran en almacenes estratégicos para que su distribución sea sencilla.

**Tabla 12.**

*Resultados de la entrevista para la pregunta N° 11 de la categoría Logística de comercialización nacional.*

PREGUNTA	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3	ENTREVISTADO 4	ENTREVISTADO 5	ENTREVISTADO 6	ENTREVISTADO 7
¿Qué tipo de transporte usan en la cooperativa para la comercialización del producto?	<i>“usamos mi camioneta, o algunos carros que contratamos para transportar”</i>	<i>“mayormente usamos carros, camiones o camionetas, estos pueden entrar con facilidad aquí a Rodríguez, la carretera es muy complicada de manejar</i>	<i>“El transporte que más usamos es el de carga Shalom..”</i>	<i>“En los temas de transporte usamos la vía terrestre, ya sea móvil tours también para enviar la carga, si es pequeña cantidad trabajamos con Olva...”</i>	<i>“Carro, camiones, buses”</i>	<i>“Furgonetas o camiones de carga”</i>	<i>“Se realizan los envíos internacionales en buques, transportados en contenedores y nacionales por carro”</i>

**ANÁLISIS:** El transporte que más usan son las camionetas y los buses interprovinciales.

**Tabla 13.**

*Resultados de la entrevista para la pregunta N° 12 de la categoría Logística de comercialización nacional.*

PREGUNTA	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3	ENTREVISTADO 4	ENTREVISTADO 5	ENTREVISTADO 6	ENTREVISTADO 7
<b>¿ Cuáles son las consideraciones que toman para elegir al proveedor de transporte local?</b>	<i>“Que los vehículos estén en buen estado porque no vaya a ser que se malogre en medio camino y nos retrasa el pedido”</i>	<i>“Mayormente cuando contratamos nos cercioramos de que el transporte este en buenas condiciones y que el conductor conozca la ruta para salir de Rodríguez de Mendoza a Chacha, la carretera esta fea, tiene muchos baches y si no la conoces te puedes ir al abismo”</i>	<i>“La experiencia y seguridad que tenga...”</i>	<i>“Contamos con las mismas empresas que trabajamos anteriormente, ya vamos descartando y seleccionando por calidad de servicio y precio...”</i>	<i>“Tienen que conocer la ruta y experiencia de traslado en mercancías”</i>	<i>“Precio, distancia y equipamiento”</i>	<i>“Experiencia en el mercado, precio y sobre todo responsabilidad del transportista”</i>

**ANÁLISIS:** Lo principal es que el vehículo este en buenas condiciones y que el conductor conozca la carretera

---

**Tabla 14.**

*Resultados de la entrevista para la pregunta N° 13 de la categoría Logística de comercialización nacional.*

PREGUNTA	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3	ENTREVISTADO 4	ENTREVISTADO 5	ENTREVISTADO 6	ENTREVISTADO 7
<p><b>¿Qué dificultades encuentran para transportar el producto desde la cooperativa hasta el cliente final?</b></p>	<p><i>“El transporte, ese es el principal problema, por la carretera tenemos pérdida de tiempo y combustible y las condiciones climatológicas, a veces llueve y todo está lleno de barro y hay pequeños huaicos, otras veces el clima esta bueno y ya podemos trabajar rápido”</i></p>	<p><i>“Mas que todo el problema es sacar los productos de Rodríguez de Mendoza, la carretera no ayuda mucho y para llegar a Chachapoyas son 3 horas, en carro de chacha a Lima son 22 horas, entonces ese es el principal problema”</i></p>	<p><i>“ El tiempo y la carretera que está en mal estado...”</i></p>	<p><i>“Yo considero que es la distancia y la carretera que no ayuda”</i></p>	<p><i>“La carretera está en mal estado, eso dificulta el acceso, ya varios carros con carga se han caído y ahí hay una perdida grande”</i></p>	<p><i>“Desconfianza en la sustitución del pedido y la carretera”</i></p>	<p><i>“Es difícil encontrar transporte disponible siempre para el traslado de cafés planta”</i></p>

**ANÁLISIS:** La principal dificultad que tiene la cooperativa es el tiempo y el estado de las carreteras

**Tabla 15.**

*Resultados de la entrevista para la pregunta N° 14 de la categoría Logística de comercialización nacional.*

PREGUNTA	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3	ENTREVISTADO 4	ENTREVISTADO 5	ENTREVISTADO 6	ENTREVISTADO 7
<b>¿Cómo realizan la distribución?</b>	<i>“Aquí ya depende de nuestras órdenes de compra, miramos que ciudades tienen pedido y ya mandamos por encomienda o por cajas”</i>	<i>“Tenemos dos puntos claves Chiclayo y Lima, ahí mandamos el producto a las cafeterías y las personas pueden comprarlo; también, vendemos aquí en Rodríguez y Chachapoyas, ahí ya los distribuimos en carro o en motocarro”</i>	<i>“Depende del sector, si es en Chiclayo ya tenemos almacén al igual que en lima y Chacha, pero si es para otros lados mandos por encomienda del almacén que este más cerca”</i>	<i>“Por carros, buses, furgonetas, camionetas”</i>	<i>“La distribución es depende del lugar en el que este el producto, si es en Rodríguez tenemos que sacarlo en carros medianos, si está en Chiclayo, lima o Chacha pues ya usamos carros más grandes”</i>	<i>“En carro propio, buses, encomiendas, depende del lugar”</i>	<i>“Puntos de venta establecidos, venta según pedido.”</i>

**ANÁLISIS:** Cuentan con almacenes, los cuales están ubicados estratégicamente en Chiclayo y Lima, lo que facilita la entrega al cliente final.

**Tabla 16.**

*Resultados de la entrevista para la pregunta N° 15 de la categoría Logística de comercialización nacional.*

PREGUNTA	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3	ENTREVISTADO 4	ENTREVISTADO 5	ENTREVISTADO 6	ENTREVISTADO 7
¿Cuáles son los programas que tiene la cooperativa para que el control de las órdenes de compra sea eficiente	<i>“Mayormente trabajamos con Excel, ya más adelante implantaremos un programa</i>	<i>“Mayormente usamos Excel, o manualmente ponemos la información de las órdenes”</i>	<i>“Algunas veces optamos por hacerlo todo a mano verificando en el folder lo que se debe hacer...”</i>	<i>“Esa información no la manejo...”</i>	<i>“Mayormente lo hacemos manual o en Excel”</i>	<i>“Principalmente” Excel”</i>	<i>“Programa contable y logístico vinculado”</i>

**ANÁLISIS:** La cooperativa debe buscar otros programas, más modernos, para que el control de las ordenes sea más rápido.

**Tabla 17.**

*Resultados de la entrevista para la pregunta N° 16 de la categoría Logística de comercialización nacional.*

PREGUNTA	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3	ENTREVISTADO 4	ENTREVISTADO 5	ENTREVISTADO 6	ENTREVISTADO 7
¿Cómo es la comunicación con los clientes después de la entrega del producto?	<i>“Es buena, lo que buscamos es que los clientes queden contentos y puedan recomendarnos ”</i>	<i>“Es buena, siempre nuestros clientes están satisfechos”</i>	<i>“Estamos en constante comunicación con nuestros clientes, por eso les gusta trabajar con nosotros...”</i>	<i>“Estamos tratando de implementar un servicio de post venta, de esta manera la comunicación con nuestros clientes mejorara...”</i>	<i>“Constante, queremos saber que tal llego el café, si es de su agrado”</i>	<i>“A través de Instagram o Whatsapp”</i>	<i>“Seguimiento post venta continuo”</i>

**ANÁLISIS:** La comunicación es buena, ya que los clientes se encuentran satisfechos con el producto; además, el gerente siempre está pendiente de lo que necesitan y quieren sus clientes.

**Tabla 18.**

*Resultados de la entrevista para la pregunta N° 17 de la categoría Logística de comercialización nacional.*

PREGUNTA	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3	ENTREVISTADO 4	ENTREVISTADO 5	ENTREVISTADO 6	ENTREVISTADO 7
¿Qué tipo de problemas tuvo con los clientes con respecto a la calidad y/o tiempo de entrega?	<i>“Hasta el momento el único problema que tuvimos fue un breve retraso en la entrega, pero eso fue por la carretera, estaba lloviendo y eso dificulto la ruta”</i>	<i>“Por el momento, ninguno”</i>	<i>“Mayormente el retraso.”</i>	<i>“Ninguno”</i>	<i>“Hasta ahora ninguno”</i>	<i>“Ninguno hasta el momento”</i>	<i>“Ninguno”</i>

**ANÁLISIS:** El principal problema que se presenta es el tiempo estimado de entrega.

**Tabla 19.**

*Resultados de la entrevista para la pregunta N° 18 de la categoría Logística de comercialización nacional.*

PREGUNTA	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3	ENTREVISTADO 4	ENTREVISTADO 5	ENTREVISTADO 6	ENTREVISTADO 7
<b>¿Qué tipo de problemas se presenta al momento de comercializar el producto desde la cooperativa hasta el cliente?</b>	<i>“El transporte, ese es el principal problema, por la carretera tenemos pérdida de tiempo y combustible y las condiciones climatológicas, a veces llueve y todo está barro y hay pequeños huaicos, otras veces el clima esta bueno y ya podemos trabajar rápido”</i>	<i>“Mas que todo el problema es sacar los productos de Rodríguez de Mendoza, la carretera no ayuda mucho y para llegar a Chachapoyas son 3 horas, en carro de chacha a Lima son 22 horas, entonces ese es el principal problema”</i>	<i>“Lo que nos perjudica es la carretera y la distancia para abastecer nuestros almacenes.”</i>	<i>“El tiempo, las condiciones de las pistas”</i>	<i>“El clima, la carretera, el tiempo, eso pasa si sale de la planta principal”</i>	<i>“En temporadas altas existe mucha demanda de servicios post cosecha como tueste y molido, al no haber mucha oferta de dichos procesos incrementan los costos”</i>	<i>“Ninguno”</i>

**ANÁLISIS:** El problema principal que se presenta al momento de comercializar el producto desde la cooperativa hasta el cliente es las pésimas condiciones en las que se encuentra la carretera, la cual es el único acceso.

**Tabla 20.**

*Resultados de la entrevista para la pregunta N° 19 de la categoría Logística de comercialización nacional.*

PREGUNTA	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3	ENTREVISTADO 4	ENTREVISTADO 5	ENTREVISTADO 6	ENTREVISTADO 7
<b>¿Cómo monitorean el transporte del producto?</b>	<i>“Imágenes que nos envían por whatsapp o llamada”</i>	<i>“Pedimos fotos, ubicación, llamamos al chofer”</i>	<i>“Llamamos al chofer y que nos envíe fotos del recorrido.”</i>	<i>“Mensajes o fotos”</i>	<i>“Por llamada al chofer y fotos”</i>	<i>“A través de llamadas e imágenes”</i>	<i>“GPS transportista, llamadas”</i>

**ANÁLISIS:** Monitorean por llamadas al chofer, mensajes por whatsapp o piden la ubicación en tiempo real.

**Tabla 21.**

*Resultados de la entrevista para la pregunta N° 20 de la categoría Logística de comercialización nacional.*

PREGUNTA	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3	ENTREVISTADO 4	ENTREVISTADO 5	ENTREVISTADO 6	ENTREVISTADO 7
<b>¿Cómo verifican que el cliente haya recepcionado el producto exitosamente</b>	<i>“Mayormente les llamamos o por whatsapp, ya ahí nos comentan como les llego y si se demoraron o no, igual en todo momento monitoreamos”</i>	<i>“ Mediante monitoreo constante, le llamamos y ya la persona nos avisa que le entrego el producto al cliente, mandan foto y evidencias”</i>	<i>“ Algunas de las veces los llamamos por teléfono”</i>	<i>“ Con un mensaje o los choferes nos indican que ya dejaron el producto...”</i>	<i>“Le llamamos”</i>	<i>“Consultando directamente al cliente a través de whatsapp”</i>	<i>“Seguimiento del transporte y seguimiento post venta”</i>

**ANÁLISIS:** La mayoría de las veces, los trabajadores envían mensajes a los clientes para confirmar la entrega o el cliente le comunica por mensaje al gerente que el producto fue entregado.

Por un lado, la cooperativa comercializa su producto a nivel nacional como café en grano, café molido o café oro verde, estos se encuentran en diversos almacenes que están ubicados en zonas estratégicas. Los transportes que mayormente usa la cooperativa para la comercialización del producto son buses, camionetas, camiones y carros particulares, las consideraciones que toman para elegir al proveedor del transporte local es que deben conocer la ruta ( Rodríguez de Mendoza- Chachapoyas), ya que esta se encuentra en mal estado y es poco accesible; además, los carros que entran a este lugar no deben ser tan grandes por las condiciones y el ancho de la carretera. La principal dificultad que mencionan los entrevistados para transportar el producto desde la cooperativa hasta el cliente es el mal estado de la carretera. Por otro lado, el programa que usan para el control de las ordenes es Excel, la comunicación con los clientes es constantes, el problema principal que se presentó con los clientes es el tiempo de entrega, la cooperativa monitorea el transporte del producto mediante llamadas al chofer, ubicación en tiempo real o imágenes enviada por whatsapp, finalmente por medio de llamadas verifican que el cliente haya recibido el producto exitosamente o se contactan por redes sociales con el cliente..

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Limitaciones

Las limitaciones son todos los problemas o inconvenientes con los que el investigador se encontrara durante la elaboración y desarrollo de la investigación. En algunos casos, el investigador deja de estudiar un aspecto del problema por alguna razón que se le presento, cabe mencionar que no se debe confundir las limitaciones de la investigación con las limitaciones del investigador. (Ávila, 2001)

En el presente trabajo de investigación surgieron diversas limitaciones durante su realización, las cuales serán explicadas a continuación:

Covid-19: Debido a la pandemia que se vivió en los últimos años, fue difícil contactar con diversas cooperativas, ya que la mayoría de estas, no contestaban el teléfono y correos o sus trabajadores no se encontraban disponibles. Además, el departamento de Amazonas impuso una cuarentena obligatoria, en la que estaba prohibido el ingreso y salida de las personas a la región, esto dificulto las visitas a los campos de producción. Lo cual retraso el trabajo de investigación.

Distancia y tiempo: Llegar a la Cooperativa Agraria Cafetalera Alta Montaña desde Lima fue muy tedioso, ya que la distancia es de 1319.5 km de Lima hasta Rodríguez de Mendoza, el tiempo que se empleó en este trayecto fueron 26 horas de viaje.

Acceso al lugar: Para llegar a Rodríguez de Mendoza, se debe tomar un carro desde la ciudad (Chachapoyas), el recorrido es de 3 horas y media aproximadamente,

pero la carretera se encuentra muy defectuosa, hay muchos charcos de lodo, huecos, acantilados y, lamentablemente, el único camino hacia Rodríguez de Mendoza es de una sola vía.

Falta de información sobre la logística en cooperativas: Para desarrollar la presente tesis se constató que no hay una teoría exacta, en base a uno o más autores, sobre la logística en las cooperativas. Por ello, en el estudio que se realizó en la Cooperativa Agraria Cafetalera Alta Montaña, se descubrió que la manera en la que aplican la logística en la cooperativa sigue un modelo que ellos crearon, basándose en todas las actividades que realizan diariamente y adaptando conocimientos logísticos de grandes empresas a la cooperativa. Adicionalmente, es oportuno precisar que no se pudo reunir estudios relacionados a la variable y escenario propuesto en este trabajo, ya que es un tema nuevo con bastante potencial, si bien es cierto, las cooperativas ya existían años atrás, pero en ese entonces no tenían la importancia que ahora tienen, ya que los socios no contaban con la información necesaria sobre el mercado, pero eso cambio gracias a la digitalización, globalización e integración de la información en el mercado. Es por eso, que el tema, en la actualidad, está en pleno desarrollo de investigación.

Programación de las reuniones: La mayoría de los trabajadores estaban en campo o en ferias locales, lo cual dificulto un poco concretar las reuniones para realizar las entrevistas.

Aplicación del instrumento: Al momento de aplicar el instrumento, no todos los entrevistados respondían correctamente las preguntas, sus respuestas eran directas

y concisas, algunos entrevistados no manejaban la misma información, ya que pertenecían a diferentes áreas.

#### **4.2 Interpretación comparativa**

Para la elaboración de la interpretación comparativa, primero se hará la comparación de las tres categorías y los tres objetivos específicos que hay en esta investigación con los respectivos autores y sus investigaciones, ya que tanto como los objetivos específicos y las categorías son importantes para comprender las sub categorías; luego, se hará la comparación con las sub categorías que hay en esta investigación con sus respectivos autores y sus investigaciones.

En primer lugar, la interpretación comparativa de las categorías: logística de entrada, logística de producción, logística de comerciales y de los objetivos específicos correspondientes a la investigación son las siguientes:

En el presente trabajo de investigación se tuvo como objetivo específico describir la logística de entrada en la Cooperativa Agraria Cafetalera Alta Montaña; donde se logró describir que la logística de entrada es uno de los procesos principales, ya que se encarga de abastecer a la cooperativa de la materia prima que necesitara para realizar la producción. Mediante los productores la cooperativa logra conseguir la cantidad de kg de grano de café en cerezo para realizar la producción; además, la cooperativa, en su mayoría de veces, debe recoger la materia prima de los productores, ya que, estos, no cuentan con recursos necesarios para lograr trasladar sus cosechas y, también, la cooperativa debe recibir cuidadosamente toda la cosecha que es adquirida para posteriormente realizar el proceso de producción. Concordando con el autor Calderón (2020) en su trabajo de

investigación, “Estudio de la cadena logística de la producción y comercialización del café orgánico utilizando el modelo scor”, explica que los agricultores (productores) no cuentan con grandes cosechas, por eso la cooperativa debe buscar diversos productores para que logren llegar a la cantidad mínima de producción; además, mediante algunos trabajadores deben recolectar toda la cosecha de distintas zonas para que puedan procesarlo y empaquetarlo, ya que estos agricultores no cuentan con los recursos necesarios para distribuir su cosecha.

Por otro lado, el otro objetivo específico pretende describir la logística de producción en la Cooperativa Agraria Cafetalera Alta Montaña, como se explicó anteriormente, durante la logística de entrada se reúne toda la materia prima para que pueda pasar al proceso productivo. En esta etapa, la logística de producción está encargada de que todo el aprovisionamiento, recolectado en la logística de entrada, pase de una fase a otra de transformación de manera eficiente hasta que se llegue al producto final, pero en la cooperativa no cuentan con los recursos necesarios para reducir costos. Dicha explicación es sustentada con el trabajo de investigación de Panduro y Montenegro (2019), “El proceso logístico y su incidencia en el desarrollo empresarial de la Cooperativa Agraria Cacaotera ACOPAGRO - Juanjui, periodo 2018”, donde especifican que este proceso tiene como objetivo fundamental transformar toda la materia prima en un producto que este en perfectas condiciones para ponerlo a la venta y que la mayoría de cooperativas no cuentan con recursos para que el proceso logístico se realice de manera correcta.

El ultimo objetivo específico pretende describir la logística de comercialización nacional en la Cooperativa Agraria Cafetalera Alta Montaña, en esta etapa

la logística de comercialización se encarga de que todos los productos lleguen a los diversos puntos de venta a nivel nacional, en esta etapa se toman en cuenta diversos puntos como: elección del proveedor de transporte local y la distribución nacional; estos puntos, deben ser tratados conjuntamente para que el cliente final reciba un producto en perfectas condiciones y en el tiempo determinado, en otras palabras, todo es como una cadena, si un eslabón falla, la cadena no funcionara correctamente. De acuerdo con esto, el autor Arévalo (2019) reafirma lo planteado anteriormente en su investigación, “Propuesta de un plan estratégico para optimizar la comercialización de café en la cooperativa agraria cafetalera bagua grande LTDA 2019” , ya que nos indica que la logística de comercialización tiene como finalidad satisfacer al cliente y crear ese grado de lealtad para que sigan regresando y recomienden el negocio a sus conocidos. Si todos los clientes están contentos con el producto y con el tiempo de entrega es probable que la cooperativa crezca considerablemente y sea rentable a la larga.

En segundo lugar, la interpretación comparativa de las sub categorías: selección de proveedores, recojo de la materia prima, recepción de la materia prima, elaboración del producto intermedio, envase del producto final, elección del transporte local y distribución nacional son las siguientes:

En la primera sub categoría, selección de proveedores, los productores son el eje principal de todo el proceso logístico, ya que sin ellos este proceso no seria posible por la falta de materia prima. Lamentablemente, la cooperativa no cuenta con terrenos propias que pueda abastecerla con el mínimo de materia prima para la producción, es por eso que acuden a estos productores y/o agricultores de la zona, los cuales son socios de la cooperativa, por lo que las utilidades que recibe la cooperativa debe ser compartida. De

acuerdo con esto, los autores Vera, Cavero (2019) en su investigación, “Propuesta de un modelo en el proceso de distribución y transporte del café orgánico, basado en la integración logística enfocada en asociaciones del departamento de Junín.”, concluyeron que las cooperativas deben seleccionar bien a sus socios para la elección de la materia prima, ya que de aquí dependerá la calidad del café; además, las cooperativas no cuentan con utilidades porque deben ser repartidas por sus socios, los cuales, en su mayoría realizan las actividades de manera inadecuada.

En la segunda sub categoría, recojo de la materia prima, los productores deben llevar su producción a la planta principal de la cooperativa, lamentablemente no lo hacen, es por eso que, los mismos trabajadores deben acudir a las chacras, parcelas y/o fincas para recoger los sacos de café en cerezo. De acuerdo, nuevamente, con los autores Vera, Cavero (2019) en los que señalaban que la mayoría de productores realizan sus actividades de manera empírica e informal, ya que son ellos los que deben llevar su producción a la planta general, verificando la calidad de su cosecha y que no contenga algún tipo de plaga que pueda afectar al resto.

En la tercera sub categoría, recepción de la materia prima, los trabajadores deben agrupar todos los sacos y verificar que estos no cuenten con algún tipo de plaga, de igual manera el almacén debe estar en óptimas condiciones para que los sacos sean recibidos así evitan que el grano de café en cerezo se deteriore. De acuerdo con, Corrales (2021), en su investigación, “GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL CAFÉ ORGÁNICO DE LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA BAGUA GRANDE LTDA.- BAGUA GRANDE, 2019”, la que indica que muchas veces las

cooperativas no cuentan con almacenes optimos para la recepcion de la materia prima, lo que ocasiona que se produzcan plagas y la cosecha se pierda.

En la cuarta sub categoría, elaboración del producto intermedio, se encuentran los productos semi- terminados, aquí deben clasificarlos de acuerdo a lo que el cliente requiera, mayormente el producto semi-terminado es el grano de café verde, grano de café marrón (pasa por la tostadora), estos productos aún no han terminado el proceso productivo, pero para algunos clientes no es necesario que sigan con la transformación. Concordando con los autores, Hernandez, Perez, Rizo (2021), en su investigacion, “Influencia del proceso logístico en las exportaciones de la empresa Producción para la exportación sociedad anónima (PROEXPORTS S.A) en la ciudad de Estelí, durante el primer semestre 2020”, indican que para crear valor se debe poner énfasis en el proceso productivo en sus dos etapas, una de ellas es, la elaboración del producto intermedio, aquí la empresa debe generar valor para el cliente mediante el proceso que se les ofrece antes de finalizar el proceso productivo, ya que la transformación de la materia prima no termina en el producto final que la empresa ofrece sino en el producto que el cliente quiera, asi este no haya terminado su etapa productiva.

En la quinta sub categoría, envasado del producto final, los trabajadores deben ser muy cuidadosos al momento en envasar el producto, ya que deben captar el aroma y los gases que produce el café, por eso lo envasan al vacio herméticamente, usando materiales biodegradables, los cuales ayudan a que ese olor no se pierda y se absorba en su totalidad. Concordando con los autores Alzate, Camargo ( 2020), en su investigación, “Optimización de las prácticas logísticas de aprovisionamiento, producción y distribución

de café tipo castillo en la vereda la Aurora del municipio de Cunday-Tolima”, indican que a pesar de que los productores no cuentan con definiciones claras sobre la logística y sus tipos, realizan correctamente cada etapa, combinando el transporte, almacenaje, aprovisionamiento, embalaje y embasado. Además, la mayoría de productores esta poniendo mayor cuidado en como presentan sus productos a sus clientes, es por eso que prefieren un envasado ecofriendly y que pueda darle al cliente la sensación de que el producto que reciben es como si recién lo hubiera envasado.

En la sexta sub categoría, elección del transporte local, la cooperativa se encuentra en una zona con difícil accesos, esto es por las condiciones en la que se encuentra la carretera Chachapoyas- Rodriguez de Mendoza, esta carretera no es de doble via, ni permite que carros de gran magnitud puedan transitarla. Por eso, se elevan los costos al momento de sacar la producción de la planta general y la elección del proveedor de transporte local debe ser rigurosa, ya que necesitan a una persona que conozca la ruta, conozca la carretera y cuente con un vehiculo óptimo para el transporte. En esta sub categoría, se encontrarón dos investigaciones distintas, de distintos autores, que concuerdan con lo mismo que se detalla. Por un lado, concordando con el autor, Carmona (2019) en su investigación, “LOGISTICA INTERNACIONAL DE LA EXPORTACION DE CAFE COLOMBIANO A ALEMANIA”, indica que el principal problema que se presenta al momento de la distribución en territorio nacional es el transporte, ya que muchos de estos, no cuentan con las medidas necesarias para transportar estos productos; además, que en Colombia los funcionarios públicos no se preocupan en mejorar las condiciones de las

carreteras ni innovar en sus infraestructura, por lo que, al momento de transportar la mercadería, ocurren demoras, tráfico, mal estado de las vías, mala señalización, etc.

Por otro lado, concordando con los autores Alarcon, Barrezueta (2019), en su investigación, “Análisis de factibilidad para la elaboración de café orgánico de Galápagos para exportar a Inglaterra”, indican que lo principal es la movilización de los productos; por eso, se debe realizar una correcta elección del proveedor de transporte y el tipo de transporte que se usara, ya que eso definiría si fue la mejor elección para reducir el tiempo que se usa en el transporte y los altos costos por usar un transporte inadecuado.

En la séptima sub categoría, distribución nacional, la cooperativa debe gestionar adecuadamente cada fase que pasa el producto terminado hasta que llegue al cliente final. La cooperativa debe asegurarse de ofrecer a su cliente un producto que sea de calidad, en un lugar y momento determinado, con un correcto servicio al cliente durante y después de la venta. En esta sub categoría, se encontraron dos investigaciones distintas, de distintos autores, que concuerdan con lo mismo que se detalla. Por un lado, el autor Rivera (2019), en su investigación, “Propuesta de mejora para la exportación de café tostado a Japón para la Asociación Centro de Vida Independiente Morpho”, concuerda que la distribución es una etapa muy importante en todas las etapas de la logística, ya que engloba la recepción de mercancía, gestión de almacén, preparación del peddido y el transporte del producto con el fin de que el producto final llegue al cliente y que este quede satisfecho con su entrega. Debido a esto, es importante que las asociaciones cuenten con un plan estratégico relacionado con los negocios, si no existe un plan logístico ni de exportación, la empresa no podrá competir en el mercado tanto nacional como internacional. Por otro lado, los autores, Hernandez,

Perez, Rizo (2021) en su investigación, “ Influencia del proceso logístico en las exportaciones de la empresa Producción para la exportación sociedad anónima (PROEXPORTS S.A) en la ciudad de Estelí, durante el primer semestre 2020” , concuerdan que, gracias a la logística, el departamento de ventas puede gestionar adecuadamente los productos y servicios en función de la necesidad de cada cliente, incrementando la satisfacción del cliente con su producto. Además, es importante diseñar y planificar rutas de transporte que sean adecuadas y optimas; también, el modo y el medio que se deberá emplear para distribuir los productos a cada cliente. De esta manera, se fortaleciera la relación con los clientes, ya que los trabajadores que tienen relación con la logística y sus nuevos avances, son mas cosncientes de la influencia que tiene esta en relación con los clientes mediante un buen sistema de atención al cliente, resolución de conflicto, buenos canales de información permitirá mejorar la percepción que tienen los clientes hacia la empresa.

### **4.3 Implicancias**

La presente investigación, contribuirá a que las cooperativas tengan más información sobre la logística y las categorías más importantes, tales como: la logística de entrada, la logística producción y la logística de comercialización. Es importante recalcar que todos los entrevistados cuentan con información valiosa para el presente trabajo de información, ya que conocen al revés y al derecho todo lo que tiene relación con el café y su producción; sin embargo, algunos manifestaron que no conocían los conceptos específicos sobre la logística y sus categorías. Es bueno precisar que lo que se acaba de mencionar no es un determinante para tener conocimiento sobre el tema ya que ellos, sin conocer directamente el tema, venían realizando actividades fundamentales de la logística.

Por otro lado, esta investigación tiene como intención principal contribuir con futuros estudios para lograr ampliar el conocimiento de la logística en cooperativas agrarias cafetaleras y a su vez, servir como antecedentes logrando resultados comparativos con otros trabajos de esta categoría. De igual manera, esta investigación tiene implicancia práctica para todas las cooperativas que recién están INGRESANDO a este mercado, ya que se está brindando información real sobre el tema estudiado. Por otro lado, tiene implicancia académica, ya que servirá como parte de la literatura de la logística en las cooperativas agrarias cafetales.

La logística es un tema muy diverso e interesante para investigar. Esta tesis se enfoca principalmente en una cooperativa agraria cafetalera; sin embargo, este estudio puede ser empleada en cualquier industria o empresas.

#### **4.4 Conclusiones**

La Cooperativa Agraria Cafetalera Alta Montaña cuenta con una de las plantas más “moderna” de la región, la cual le permite ofrecer un procesamiento en húmedo y seco y la industrialización del café.

La logística de entrada en la cooperativa se realiza con mucha eficiencia y eficacia, a pesar de las dificultades que se puedan presentar. Estas dificultades, principalmente, se dan por el acopio del grano de café en cerezo. Tomando en cuenta las sub- categorías es importante mencionar que cada una de ellas se realizan bajo supervisión del mismo gerente y supervisores. Lo cual permite que el recojo y recepción de la materia prima se realicen con todas las medidas de seguridad.

La logística de producción es uno de los procesos más importantes en la cooperativa, ya que en esta etapa dan vida al café, mediante su textura, color, aroma y los gases que tiene. La cooperativa sigue las normativas establecidas de la FDA, las cuales permiten que el café sea desarrollado bajo parámetros de calidad y excelencia.

La logística de comercialización nacional es muy tediosa para la cooperativa, ya que por la ubicación geográfica de la región el acceso es dificultoso. Además, la carretera de la ciudad (Chachapoyas) hasta la cooperativa (Rodríguez de Mendoza) no está en perfectas condiciones, lo cual impide que el desplazamiento sea rápido y sencillo.

Llegar a todos los clientes a nivel nacional es un gran reto para la cooperativa, por eso, están implementando nuevos almacenes en lugares clave para que su distribución sea sencilla

## REFERENCIAS

- Alarcon, L. & Barrezueta, S. (2019, 29 marzo). *Repositorio Digital UCSG: Análisis de factibilidad para la elaboración de café orgánico de Galápagos para exportar a Inglaterra*. Recuperado 21 de octubre de 2022, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12321>
- Alvarez, A. (2020, 12 agosto). *Clasificación de las Investigaciones*. Google Academico. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Alzate, Y. & Camargo, N. (2020, 13 octubre). *Optimización de las prácticas logísticas de aprovisionamiento, producción y distribución de café “Tipo castillo” en la vereda la Aurora del municipio de Cunday - Tolima*. Recuperado 21 de octubre de 2022, de <http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/9335>
- Arevalo, A. (2019, 20 noviembre). *PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA OPTIMIZAR LA COMERCIALIZACIÓN DE CAFÉ EN LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA BAGUA GRANDE LTDA, 2019*. Redalyc. <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/2034/Arevalo%20Ruiz%20Homero%20Arli.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Arevalo, H. (2019, 12 noviembre). *PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA OPTIMIZAR LA COMERCIALIZACIÓN DE CAFÉ EN LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA BAGUA GRANDE LTDA, 2019*. Redalyc. Recuperado 7 de noviembre de 2021, de

<http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/2034/Arevalo%20Ruiz%20Homer%20Arli.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Aveñado, L. (2012, 22 septiembre). *Empaques y embalajes*. Redalyc.

[http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/comunicacion/Empaques\\_y\\_embalajes.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/comunicacion/Empaques_y_embalajes.pdf)

Avila, S. (2010, 12 septiembre). *Guía práctica: logística y distribución física internacional*. Cámara de Comercio de Bogotá. Bogotá: LegisS.A.

[http://accioneduca.org/admin/archivos/clases/material/distribucion\\_1563828733.pdf](http://accioneduca.org/admin/archivos/clases/material/distribucion_1563828733.pdf)

Ávila Acosta, R. (2001). *Guía para elaborar la tesis: metodología de la investigación; cómo elaborar la tesis y/o investigación, ejemplos de diseños de tesis y/o investigación*. Lima: ediciones R.A.

Ballou, R. (2004). *Logística: Administración de la cadena de suministro*. Pearson Educación.

Recuperado el 21 de Julio de 2022 de:

<http://books.google.com.mx/books?id=ii5xqLQ5VLgC&printsec=frontcover&dq=administracion+de+la+cadena+de+suministro#v=onepage&q=&f=false>

Bonitto, M. V. (2010). *La cadena de valor como herramienta estratégica para las Pymes exportadoras colombianas*, 8(2), 65–70.

Bowersox, D., Closs, D., & Cooper, M. (2007). *Administración y Logística de la Cadena de Suministros* (2.<sup>a</sup> ed., Vol. 1) [Libro electrónico]. McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V.

Caro, M. (2015). *Logística para la producción, distribución y el comercio*. Redalyc.

<https://www.redalyc.org/>

- Calderón, M. (2020, 4 septiembre). *Estudio de la cadena logística de la producción y comercialización del café orgánico utilizando el modelo SCOR*. Repositorio pucp. Recuperado 20 de julio de 2022, de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/16983>
- Carmona, S. (2019, 12 septiembre). *LOGÍSTICA INTERNACIONAL DE LA EXPORTACIÓN DE CAFÉ COLOMBIANO A ALEMANIA*. Redalyc. <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7229/1/940936-2019-I-NIIE.pdf>
- Chavariia, A. (2016, 4 mayo). *Justificación de la investigación*. Redalyc. <http://files.sachavariapuga-net.webnode.es/200000026-4f608505a7/Justificaci%C3%B3n.pdf>
- Chavez, R., & Monzon, J. (2012). LA ECONOMÍA SOCIAL EN CLAVE INTERNACIONAL. CUANTIFICACIÓN, RECONOCIMIENTO INSTITUCIONAL Y VISIBILIDAD SOCIAL EN EUROPA, IBEROAMÉRICA Y NORTE DE ÁFRIC. *REVESCO, 112*(AECOOP), 129–140. [https://doi.org/10.5209/rev\\_REVE.2013.v112.43069](https://doi.org/10.5209/rev_REVE.2013.v112.43069)
- Collazos, E., Piñeros, C., & Gutierrez, W. (2020, 2 noviembre). *Estudio De Viabilidad Económica Para La Producción Y Comercialización De Café Robusta (Coffea Canephora) En Colombia: Caso Sabana De Torres, Santander*. Redalyc. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24562/1/TRABAJO%20FINAL%20DE%20GRADO%20%281%29.pdf>
- Coque, J. (2002, 2 noviembre). *Las cooperativas en América Latina: visión histórica general y comentario de algunos países tipo*. Redalyc. <https://www.redalyc.org/pdf/174/17404309.pdf>

- Corrales, N. (2021, 18 marzo). *Gestión de almacenamiento y su influencia en la calidad del café orgánico de la cooperativa agraria cafetalera Bagua Grande LTDA. - Bagua Grande, 2019.* Repositorio untrm. Recuperado 21 de octubre de 2022, de <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2268>
- Delaney, R. (1991, 01 de septiembre). *Tendencias en logística y competitividad mundial de Estados Unidos.* Transporte Trimestral, vol. 45.
- Diaz, C. (2018, 10 mayo). *Linea de base del sector café en Perú.* Midagri. <https://www.midagri.gob.pe/portal/download/2017/pncafe/sector-cafe-peru.pdf>
- Editor Inc. (2019, 14 agosto). *COOPERATIVAS PARTICIPAN CON EL 32% DE EXPORTACIONES DE CAFÉ ENTRE ENERO/JUNIO 2019.* Junta Nacional del Café. <https://juntadelcafe.org.pe/cooperativas-participan-con-el-32-de-exportaciones-de-cafe-entre-enero-junio-2019/>
- EL CAFÉ DE PERÚ.* (2020, 2 septiembre). Junta Nacional del Café. <https://juntadelcafe.org.pe/el-cafe-de-peru/>
- Escudero, J. (2019, 1 diciembre). *Logística de almacenamiento 2.ª edición.* Google Books. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=vcSPDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=almac%C3%A9n+en+logistica&ots=8qb1FGMoap&sig=cuCxbHVLX6oKs8XwA54O5wp78Z8#v=onepage&q=almac%C3%A9n%20en%20logistica&f=false>
- Galindo, E. M., & Perfil, V. T. M. (s. f.). *Limitaciones en una investigación.* Redalyc. Recuperado 13 de septiembre de 2021, de <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/limitaciones-del-problema-de.html>

- Garcia, A. (2007, 11 marzo). *Desarrollo de un modelo para la implementacion del codigo EAN/UCC en el centro de distribución guatire del laboratorio schering plou11*. Redalyc.  
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ9469.pdf>
- Garcia, J. (2008, 2 abril). *Los envases y embalajes como fuente de ventajas competitivas*. Redalyc.  
<https://www.redalyc.org/pdf/433/43301704.pdf>
- Garcia, L. (2009, 16 agosto). *Cooperativistas y el café nuestro de cada mañana*. Redalyc.  
[http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/Peru/desco/20100313020820/14\\_Selva.pdf](http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/Peru/desco/20100313020820/14_Selva.pdf)
- Gomez, J. (2013). *Gestion Logistica y Comercial* (1.<sup>a</sup> ed., Vol. 1). McGraw-Hill Education.  
<https://www.freeLibros.me>
- Hernandez, M., Perez, N. & K, R. (2021, 16 enero). *Influencia del proceso logístico en las exportaciones de la empresa Producción para la exportación sociedad anónima (PROEXPORTS S. A.), en la ciudad de Estelí, durante el primer semestre 2020*. Repositorio Universidad Autonoma de Nicaragua. <https://repositorio.unan.edu.ni/15677/1/20180.pdf>
- Huallpa, L., & Romero, P. (2019, 9 diciembre). *MEJORA EN EL PROCESO PRODUCTIVO DE CAFÉS NATURALES DE ESPECIALIDAD DE LA COOPERATIVA COOPCHEBI*. Repositorio Universidad de Lima.  
[https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/11232/Huallpa\\_Huam%C3%A1n\\_Jos%C3%A9\\_Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/11232/Huallpa_Huam%C3%A1n_Jos%C3%A9_Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández Sampieri, Roberto., Carlos Fernández Collado, y Pilar Baptista Lucio. *Metodología De La Investigación*. 6a. ed. --. México D.F.: McGraw-Hill, 2014
- HURTADO, F. (2018). *Gestion Logistica* (1.<sup>a</sup> ed., Vol. 1). Fondo editorial UIGV.

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3513/GESTION%20LOGISTICA.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Imelio, J. (s. f.). *El proceso de envasado*. Uruguay Imac. Recuperado 12 de septiembre de 2021, de [https://www.inac.uy/innovaportal/file/10508/1/envasado\\_pcoc.pdf](https://www.inac.uy/innovaportal/file/10508/1/envasado_pcoc.pdf)

Inegi, G. E. D. N. I. Y. (2019, 4 septiembre). *Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)*. Inegi. <https://www.inegi.org.mx/>

JNC. (2020, 24 julio). *Café peruano*. Junta Nacional del Café. <https://juntadelcafe.org.pe/>

Llanos, D. (2021, 12 marzo). *ANÁLISIS DE LOS COSTOS LOGÍSTICOS DE LA CADENA DE VALOR DEL CAFÉ EN CHANCHAMAYO*. Repositorio Universidad del Pacifico. [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3048/LlanosDiana\\_Tesis\\_maestria\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3048/LlanosDiana_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Lopez. (2016, 2 abril). *Antecedentes de la investigación*. Redalyc. <https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/antecedentes-investigacion.html>

López, J. F. (2021, 20 febrero). *Logística de producción*. Scielo. <https://scielo.com/definiciones/logistica-de-produccion.html>

Lozano, J. (2006). *LA NUEVA NORMATIVA DE LOS ENVASES Y EMBALAJES*. MADRID: FC EDITORIAL

Martin, C. (2011, 1 enero). *LOGISTICA ASPECTOS ESTRATEGICOS: Aspectos estratégicos* (1.<sup>a</sup> ed.). LIMUSA.

Mejia, E. (2010, julio). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA*. Redalyc. Recuperado 21 de octubre de 2022, de <https://www.redalyc.org/>

MINCETUR. (2018, 27 septiembre). *PRODUCCION AMAZONAS*. Gobierno del Perú.

<https://www.gob.pe/mincetur>

Mora, L. (2010). *Gestion Logistica Integral* (1.<sup>a</sup> ed., Vol. 1) [Libro electrónico]. Ecoe Ediciones.

Muntane, J. (2010, 19 junio). Vera, G. (2008, 13 abril). *Tipos, métodos y estrategias de investigación científica*. Redalyc.

[http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj\\_modela\\_pa-5-](http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_modela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf)

[145-tam-2008-investig.pdf](http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_modela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf).

SciELO.

[https://www.researchgate.net/profile/Jordi-](https://www.researchgate.net/profile/Jordi-Muntane/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica/links/5ebb9e7d92851c11a8650cf9/Introduccion-a-la-Investigacion-basica.pdf)

[Muntane/publication/341343398\\_Introduccion\\_a\\_la\\_Investigacion\\_basica/links/5ebb9e7d](https://www.researchgate.net/profile/Jordi-Muntane/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica/links/5ebb9e7d92851c11a8650cf9/Introduccion-a-la-Investigacion-basica.pdf)

[92851c11a8650cf9/Introduccion-a-la-Investigacion-basica.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jordi-Muntane/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica/links/5ebb9e7d92851c11a8650cf9/Introduccion-a-la-Investigacion-basica.pdf)

Nieto, E. (2006, 5 diciembre). *Tipos de investigación*. Redalyc.

<http://resultados.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>

Ñaupas, H. (2014, 14 septiembre). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Universo Abierto. Recuperado 21 de octubre de 2022, de

[https://universoabierto.org/2021/03/30/metodologia-de-la-investigacion-cuantitativa-](https://universoabierto.org/2021/03/30/metodologia-de-la-investigacion-cuantitativa-cualitativa-y-redaccion-de-la-tesis/)

[cualitativa-y-redaccion-de-la-tesis/](https://universoabierto.org/2021/03/30/metodologia-de-la-investigacion-cuantitativa-cualitativa-y-redaccion-de-la-tesis/)

OEA. (2000, 10 noviembre). *SICE: MERCOSUR: RESOLUTIONS*. Sistema de informacion del comercio exterior. <http://www.sice.oas.org/trade/mrcsrs/resolutions/Res6596a.asp>

Ojeda Gómez, J. (2009). *La Cooperación Empresarial Como Estrategia de Las Pymes del Sector Ambiental*. Estudios Gerenciales, 25, 39–61. doi:10.1016/S0123-5923(09)70061-0

Olivos, C. (2015, 1 enero). *Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México*. ScienceDirect.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104215721510#bib0140>

- Panduro, V., & Montenegro, V. (2019, 12 diciembre). *El proceso logístico y su incidencia en el desarrollo empresarial de la Cooperativa Agraria Cacaotera ACOPAGRO - Juanjui, periodo 2018*. Redalyc.  
<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3600/ADMINISTARCI%20-%20Ver%20b3nica%20Fiorela%20Panduro%20C%20a%20rdenas%20%26%20Viviana%20Montenegro%20Tananta.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pardo, E. (2020, 11 septiembre). *PLAN EXPORTADOR PARA LA EMPRESA 121 CAFÉ*. Redalyc.  
[https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/16276/Eduardo\\_PardoCarvajal\\_2020.pdf;jsessionid=42E40546F27CD2539EB459EE657703A9?sequence=2](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/16276/Eduardo_PardoCarvajal_2020.pdf;jsessionid=42E40546F27CD2539EB459EE657703A9?sequence=2)
- Puentes, R., & Velasco, M. (2009). MPORTANCIA DE LAS SOCIEDADES COOPERATIVAS COMO MEDIO PARA CONTRIBUIR AL DESARROLLO ECONÓMICO, SOCIAL y MEDIOAMBIENTAL, DE FORMA SOSTENIBLE y RESPONSABLE. *REVESCO*, 99(AECOOP), 108–112.  
<https://revistas.ucm.es/index.php/REVE/article/view/REVE0909330104A/18705>
- Reporte regional de comercio Amazonas*. (2018, 12 febrero). Mincetur.  
[https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/comercio\\_exterior/estadisticas\\_y\\_publicaciones/estadisticas/reportes\\_reporte\\_regional/RRC\\_Amazonas\\_1semestre\\_2018.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/comercio_exterior/estadisticas_y_publicaciones/estadisticas/reportes_reporte_regional/RRC_Amazonas_1semestre_2018.pdf)
- Rivadeneira, M. (2018, 2 octubre). *CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE EXPORTACIÓN DE CAFÉ DESDE EL PUERTO DE SANTA MARTA AL MERCADO DE ALEMANIA (BREMENBREMERHAVEN)*. Redalyc.

[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/10026/1/2018\\_caracterizaci%C3%B3n\\_proceso\\_exportaci%C3%B3n.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/10026/1/2018_caracterizaci%C3%B3n_proceso_exportaci%C3%B3n.pdf)

Rivera, D. (2019, 12 febrero). *Propuesta de mejora para la exportación de café tostado a Japon para la asociacion centro de vida independiente Morpho*. Redalyc. <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/9045/1/44110.pdf>

Robuste, A. (2005, 13 octubre). *Logística del transporte*. Recuperado 21 de octubre de 2022, de <https://upcommons.upc.edu/handle/2099.3/36671>

Rodriguez, A. (2015, 12 septiembre). *Marco Teorico*. Redalyc. <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0094357/cap02.pdf>

Rodriguez, C. (2015, 22 octubre). *Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma*. Scielo. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v25n2/0718-3305-ingeniare-25-02-00264.pdf>

Sanchez, A. (2021, 13 septiembre). *Propuesta de mejora en la logística de entrada en una empresa agroexportadora*. Repositorio Académico UPC. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/273770/CAIva.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Tamayo. (2012, 1 septiembre). *La hipótesis en la investigación*. Scielo. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-76962018000100122](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962018000100122)

Velasquez, A. (2003). Modelo de gestión de operaciones para Pymes innovadoras. *Revista Escuela de Administración de Negocios.*, 47(Comite editorial), 68–72. [https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portaIIG/home\\_4/mod\\_virtuales/modulo5/3.1.pdf](https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portaIIG/home_4/mod_virtuales/modulo5/3.1.pdf)

- Vera, B., & Cavero, C. (2019, 21 febrero). *Propuesta de un modelo en el proceso de distribución y transporte del café orgánico, basado en la integración logística enfocada en asociaciones del departamento de Junín*. Repositorio UPC.  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625873/Vera\\_FB.pdf?sequence=3](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625873/Vera_FB.pdf?sequence=3)
- Vera, G. (2008, 13 abril). *Tipos, métodos y estrategias de investigación científica*. Redalyc.  
[http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj\\_modela\\_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf](http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_modela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf)
- Villanes, N. (2021, marzo). *PROPUESTA DE MEJORA EN LA LOGISTICA DE ENTRADA EN UNA EMPRESA AGROEXPORTADORA*. Redalyc. Recuperado 21 de octubre de 2022, de <https://www.redalyc.org/>
- Zorrilla, S. (1993). *Introducción a la Metodología de la Investigación*, 2ª. ed., Ed. Océano, México.

**ANEXOS**
**ANEXO N° 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>METODOLOGIA</b>
<p><b>GENERAL</b> ¿Cómo realizan la logística en la Cooperativa Agraria Cafetalera Alta Montaña en el distrito de San Nicolás departamento de Amazonas 2022?</p> <p><b>ESPECIFICOS</b> ¿Cómo realizan la logística de entrada Cooperativa Agraria Cafetalera Alta Montaña en el distrito de San Nicolás, departamento de Amazonas 2022?</p> <p>¿Cómo realizan la logística de producción en la Cooperativa Agraria Cafetalera Alta Montaña en el distrito de San Nicolás, departamento de Amazonas 2022?</p> <p>¿Cómo realizan la logística de comercialización nacional en la Cooperativa Agraria Cafetalera Alta Montaña en el distrito de San Nicolás, departamento de Amazonas 2022?</p>	<p><b>GENERAL</b> Describir la logística en la Cooperativa Agraria Cafetalera Alta Montaña en el distrito de San Nicolás, departamento de Amazonas 2022</p> <p><b>ESPECIFICOS</b> Describir la logística de entrada que realizan en la Cooperativa Agraria Cafetalera Alta Montaña durante el año 2022</p> <p>Describir la logística de producción en la Cooperativa Agraria Cafetalera Alta Montaña durante el año 2022</p> <p>Describir la logística de comercialización nacional en la Cooperativa Agraria Cafetalera Alta Montaña durante el año 2022</p>	<p><b>VARIABLE</b> Logística</p> <p><b>DEFINICION CONCEPTUAL</b> La logística es el proceso de la gestión estratégica, la cual se encarga de la adquisición, traslado, almacenaje de materias y stock finales, comercialización mediante la organización y todos sus canales de marketing para que la rentabilidad actual y futuro sean maximizadas. (Martin, 2011)</p> <p><b>CATEGORIAS</b> Logística de entrada Logística de producción Logística de comercialización nacional.</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACION</b> Básica, ya que nos permitirá adquirir nuevos conocimientos durante el proceso de la investigación</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACION</b> Descriptivo, ya que solo se recopiló información sobre las características de nuestra variable y sus categorías.</p> <p><b>DISEÑO DE LA INVESTIGACION</b> Teoría fundamentada, ya que su planteamiento básico es que las proposiciones teóricas surgen de los datos obtenidos en la investigación, más que de los estudios previos.</p> <p><b>ENFOQUE</b> Cualitativo, ya que utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir las preguntas de investigación en el proceso de interpretación (explora y describe)</p> <p><b>POBLACION Y MUESTRA</b> No probabilístico por conveniencia La población son todos los trabajadores de la Cooperativa Agraria Cafetalera Alta Montaña La muestra serán 7 trabajadores de la cooperativa Agraria Cafetalera Alta Montaña.</p>

## ANEXO N° 2 Matriz de categorías

TEMA	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	CATEGORIAS	DEFINICION DE CATEGORIAS	SUB CATEGORIAS	ITEM	
LOGISTICA	La logística es el proceso de la gestión estratégica, la cual se encarga de la adquisición, traslado, almacenaje de materias y stock finales, comercialización mediante la organización y todos sus canales de marketing para que la rentabilidad actual y futuro sean maximizadas. (Martin, 2011)	La logística está organizada por tres categorías y siete subcategorías, las cuales serán medidas por una entrevista a profundidad mediante una guía de entrevista semi- estructurada.	Logística de entrada	La logística de entrada se encarga del proceso de adquisición y almacenamiento de productos que pueden ser materia prima, materiales, etc.	Selección de agricultores	Contacto con los proveedores	
					Recojo de la MP	Condiciones de desplazamiento	
					Recepción de la MP	Condiciones de la MP.	
				Logística de Producción	La logística de producción está encargada de que toda la transformación del aprovisionamiento pase de una fase a otra de transformación de manera eficiente hasta que llegue el producto final.	Elaboración del producto intermedio	Control del proceso
						Envaso del producto final	Condiciones del envaso
				Logística de comercialización nacional	La logística de comercialización se encarga de la planificación, entrega de todos los productos. Sobre todo, de aquellos que se pondrán en venta en diversos puntos del territorio nacional.	Elección del proveedor de transporte local	Condiciones del transporte
	Distribución nacional	Seguimiento					

### ANEXO N° 3 Validación del instrumento

<b>MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS</b>				
<b>Título de la investigación:</b>	Logística en la cooperativa agraria cafetalera Alta Montaña, ubicada en el departamento de Amazonas 2022			
<b>Línea de investigación:</b>	Gestión de MYPE y PYME			
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	José Renato Manchego Guerra			
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b>	Logística			
<p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p>				
Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		
<b>Sugerencias:</b> TODO OK!				
<b>Firma del experto:</b> 				

**MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

<b>Título de la investigación:</b>	Logística en la cooperativa agraria cafetalera Alta Montaña, ubicada en el departamento de Amazonas 2022
<b>Línea de investigación:</b>	Gestión de MYPE y PYME
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	Giovanni Figari Salas
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b>	Logística

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		

**Sugerencias:**

TODO OK!

**Firma del experto:**


### MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

<b>Título de la investigación:</b>	Logística en la cooperativa agraria cafetalera Alta Montaña, ubicada en el departamento de Amazonas 2022
<b>Línea de investigación:</b>	Gestión de MYPE y PYME
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	Gisela Fernández Hurtado
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b>	Logística

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		

**Sugerencias:**

TODO OK!

**Firma del experto:**



## **ANEXO N° 4 Guía de entrevistas semi-estructuradas.**

### **1. Datos generales**

- Nombre completo: Eder Grandez Muñoz
- DNI: 46841361
- Cargo actual: Gerente general.

### **Introducción**

Buenas tardes, mi nombre es Carmen Lucila Ramírez Orosco, bachiller de la carrera de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Privada del Norte y me encuentro realizando un trabajo de investigación sobre Logística en la Cooperativa Agraria Cafetalera Alta Montaña, ubicada en el distrito de San Nicolás departamento de Amazonas-2022.

El día de hoy se le realizará una entrevista con relación a logística ya forman parte de nuestra unidad de estudio; asimismo, usted fue seleccionado para esta actividad; debido a que su participación dentro de la empresa es de suma importancia y tiene un vínculo directo con el tema principal de nuestra investigación.

Cabe mencionar que esta entrevista tiene el propósito de obtener información relevante sobre la Logística dentro de la cooperativa.

Por otro lado, es necesario precisar que la información brindada es totalmente confidencial y sólo será utilizada exclusivamente para fines académicos. La duración de la entrevista es de aproximadamente 45 minutos.

## **PREGUNTAS**

### **LOGISTICA DE ENTRADA**

#### **1.- ¿Cómo es el proceso de adquisicion y almacenamiento de la materia prima?**

“Bueno, nosotros en la cooperativa adquirimos el grano de café en cerezo de los productores, lo recibimos de sus fincas, en algunos casos vamos alla mismo a recoger, dependiendo del dia o la situacion. El grano en cerezo se pone en un ambiente especial para poder seleccionarlos y que pasen al proceso productivo.”

#### **2.- ¿Cómo seleccionan a los productores?**

“ La mayoría de los productores son socios de la cooperativa, ellos ya se encargan de juntar todo el cerezo de café en sus fincas o chacras, ellos deben tener en perfectas condiciones sus parcelas, el clima y el suelo ya son factores que benefician a la cosecha”

#### **3.- ¿Cómo realizan el recojo de la materia prima?**

El recojo ya lo hacen los trabajadores y otras veces yo... vamos en la camioneta y ponemos los sacos o contratamos furgonetas según la cantidad.

#### **4.- ¿Cómo es el proceso para la recepcion de la materia prima? Describa**

“ En nuestra planta de beneficio humedo tenemos que recepcionar los sacos de café, esta recepcion es en un area independiente, esta zona debe estar separa de la zona de manipulacion y almacenamiento. Nuestros trabajadores se encargan de la recepcion de los sacos, ellos ven que los sacos esten en buenas condiciones al

igual que los granos en cerezo de café, después lo pasan a la máquina y ya ella se encarga del resto”

## **LOGISTICA DE PRODUCCION**

### **5.- ¿Cómo es la logística de producción en la cooperativa?(transformación de la materia prima) Explique**

“Bueno, aquí ya empezamos a poner los granos de cerezo de café en las máquinas, utilizamos la energía trifásica, lo cual nos ayuda a disminuir los costos de producción, tenemos 4 trabajadores que monitorean las máquinas y lo máximo que podemos hacer en esta planta son cinco mil kg de café, el grano en cerezo pasa por el área de escobillado ahí ya se ve que las dimensiones de dicho grano sean adecuadas, luego va a otra máquina, esta máquina ya reduce su humedad del grano, tiene que tener dos secados, posteriormente va a una máquina más grande en la que ya se va dando forma al café que conocemos, ojo en grano”

### **6.- ¿Cómo realizan la elaboración del producto intermedio?**

“Aquí ya se puede hacer en la planta de beneficio húmedo o en la misma cooperativa, procedemos a poner los granos de café verdes, estos pasan por la tostadora, la cual se encarga de tostar el café y se convierte en grano de café marrón, aquí se desarrolla el aroma, los gases y la textura del café, pero eso solo depende de los grados centígrados que se le ponga a la tostadora y ya depende del cliente también, en que características quiere el producto, si quiere café en grano, pues ahí terminó todo, pero si quiere café molido el proceso productivo continúa mediante una máquina que se encarga de moler el café en pequeñas partículas”

**7.- ¿Cómo clasifican los productos semi-terminados?**

“Según nuestros productos, grano de café en un almacén y el café molido en otro, toda esta clasificación debe ser buena y rápida para que el café no pierda su aroma y los gases que suelta cuando se le está tostando”

**8.- ¿Cómo es el envasado del producto final?**

“ El café molido lo envasamos herméticamente para que conserve su aroma al máximo posible, para eso utilizamos esa técnica del vacío, la cual nos da un paquete duro con un oxígeno mínimo, tenemos el café clásico, gourmet, premium y el café huayacho, cada uno tiene un diseño distinto”

**9.- ¿Qué tipo de materiales usan?**

“Usamos bolsas biodegradables selladas herméticamente”

**LOGISTICA DE COMERCIALIZACION NACIONAL****10.- ¿Cómo comercializan el producto a nivel nacional?**

“Tenemos nuestros productos en algunos almacenes, en Lima, Chiclayo, ya cuando tenemos pedidos los hacemos llegar al cliente”

**11.- ¿Qué tipo de transporte usan en la cooperativa para la comercialización del producto?**

“ usamos mi camioneta, o algunos carros que contratamos para transportar”

**12.- ¿Cuáles son las consideraciones que toman para elegir al proveedor de transporte local?**

“ Mayormente cuando contratamos nos sersioramos de que el transporte este en buenas condiciones y que el conductor conozca la ruta para salir de Rodriguez de Mendoza a Chacha, la carretera esta fea, tiene muchos baches y si no la conoces te puedes ir al abismo”

**13.- ¿Qué dificultades encuentran para transportar el producto desde la cooperativa hasta el cliente final?**

La carretera que hay desde la planta hasta el cliente final, el tiempo y ahora el costo de la gasolina... por el terremoto hay una parte de la carretera que estan reparando ahí para pasar perdemos una hora o dos según van dando el pase.

**14.- ¿Cómo realizan la distribución?**

“ Aquí ya depende de nuestras ordenes de compra, miramos que ciudades tienen pedido y ya mandamos por encomienda o por cajas”

**15.- ¿Cuáles son los programas que tiene la cooperativa para que el control de las ordenes de compra sea eficiente?**

“mayormente trabajamos con excel, ya mas adelante implantaremos un programa”

**16.- ¿Cómo es la comunicación con los clientes después de la entrega del producto?**

“ Es buena, lo que buscamos es que los clientes queden contentos y puedan recomendarnos”

**17.- ¿Qué tipo de problemas tuvo con los clientes con respecto a la calidad y/o tiempo de entrega?**

“ hasta el momento el unico problema que tuvimos fue un breve retraso en la entrega, pero eso fue por la carretera, estaba lloviendo y eso dificulto la ruta”

**18.- ¿Qué tipo de problemas se presental al momento de comercializar el producto desde la cooperativa hasta el cliente?**

“El transporte, ese es el principal problema, por la carretera tenemos perdida de tiempo y combustible y las condiciones climatologicas, a veces llueve y todo esta barro y hay pequeños huaycos, otras veces el clima esta bueno y ya podemos trabajar rapido”

**19.- ¿Cómo monitorean el transporte del producto?**

Imagenes que nos envian por whatsapp o llamada

**20.- ¿Cómo verifican que el cliente haya recepcionado el producto exitosamente?**

“ Mayormente les llamamos o por whatsapp, ya ahí nos comentan como les llego y si se demoraron o no, igual en todo momento monitoreamos”

**Muchas gracias por su tiempo y disposcion, la entrevista ha finalizado.**

**2. Datos generales**

- Nombre completo: Julian Aucca Echarre
- DNI: 24460827
- Cargo actual: Catador

## **Introducción**

Buenas tardes, mi nombre es Carmen Lucila Ramírez Orosco, bachiller de la carrera de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Privada del Norte y me encuentro realizando un trabajo de investigación sobre Logística en la Cooperativa Agraria Cafetalera Alta Montaña, ubicada en el distrito de San Nicolás departamento de Amazonas-2022

El día de hoy se le realizará una entrevista con relación a logística ya forman parte de nuestra unidad de estudio; asimismo, usted fue seleccionado para esta actividad; debido a que su participación dentro de la empresa es de suma importancia y tiene un vínculo directo con el tema principal de nuestra investigación.

Cabe mencionar que esta entrevista tiene el propósito de obtener información relevante sobre la Logística dentro de la cooperativa.

Por otro lado, es necesario precisar que la información brindada es totalmente confidencial y sólo será utilizada exclusivamente para fines académicos. La duración de la entrevista es de aproximadamente 45 minutos.

## **PREGUNTAS**

### **LOGÍSTICA DE ENTRADA**

**1.- ¿Cómo es el proceso de adquisición y almacenamiento de la materia prima?**

“ los productores traen el grano de cerezo a la planta, ya ahí se selecciona y distribuye”

## **2.- ¿Cómo seleccionan a los productores?**

“ Lo bueno de Rodríguez de Mendoza es que en la mayoría los suelos, son suelos aptos para cultivar café y no se necesita implementar grandes tecnologías para que el grano se de, los productores, en su mayoría son de acá de Rodríguez de Mendoza, pero también estamos en conversación con productores de otra provincia, la de Luya, ahí en diversos de sus distritos está creciendo el café bien bonito y con porcentajes de humedad adecuados”

## **3.- ¿ Cómo realizan el recojo de la materia prima?**

Mayormente vamos a las fincas de los productores y ya nos dan los sacos, lo subimos a la camioneta y traemos a la planta, otros ellos vienen y lo dejan

## **4.- ¿ Cómo es el proceso para la recepción de la materia prima? Describa**

“ Los agricultores lo dejan acá (cooperativa), muchos de ellos vienen hasta en burro para que dejen el costal, nosotros ya nos fijamos de que todo entre correctamente y se vaya a las zonas de supervisión para ver en qué condiciones están los costales, luego ya va a la maquina y la maquina empieza con su trabajo”

## **LOGÍSTICA DE PRODUCCIÓN**

## **5.- ¿Cómo es la logística de producción en la cooperativa? (transformación de la materia prima) Explique**

“ Aquí todo se encargan las maquinas, nosotros solo supervisamos de que funcionen bien, ya que son manuales, algunas veces el grano de café lo ponemos a secar afuera, ponemos largos sacos abiertos y ahí ponemos los granos”

**6.- ¿Cómo realizan la elaboración del producto intermedio?**

“ Como te digo ya las maquinas se encargan, todo depende de qué tipo de café vamos a preparar, todo tiene que ser hecho cuidadosamente sin pasarnos los porcentajes de humedad, porque si nos pasamos ese café ya no sirve, es de baja calidad”

**7.- ¿Cómo clasifican los productos semi-terminados?**

“ Los clasificamos según sus categorías, si el cliente quiere pues café en grano verde, le damos sin pasar por la tostadora, si quiere café en grano marrón, ya tenemos que ponerlo a la tostadora siempre verificando los grados centígrados, aquí el café se convierte, aquí vemos su aroma, sus gases que bota, esta es la parte crucial del café, muchas veces dicen el café es malo para la salud, eso es mentira, cuando el café está bien hecho, tostado a un punto de calidad, el café es bueno”

**8.- ¿Cómo es el envasado del producto final?**

“ El envasado mayormente tiene que ser rápido, cuando es café molido, para que no pierda su aroma y no se contamine”

**9.- ¿Qué tipo de materiales usan?**

“ los materiales que usamos son los que están en el mercado, biodegradables”

**LOGÍSTICA DE COMERCIALIZACIÓN NACIONAL****10.- ¿Cómo comercializan el producto a nivel nacional?**

“ Tenemos diversos puntos de venta, ahora ultimo tenemos una cafetería en Chiclayo, en Lima trabajamos con otra cafetería, ahí tenemos nuestros cafés, ya

cuando el cliente nos hace el pedido directamente, le mandamos por encomienda o con algunos de los encargados”

**11.- ¿Qué tipo de transporte usan en la cooperativa para la comercialización del producto?**

“mayormente usamos carros, camiones o camionetas, estos pueden entrar con facilidad aquí a Rodríguez, la carretera es muy complicada de manejar”

**12.-¿Cuáles son las consideraciones que toman para elegir al proveedor de transporte local?**

“Que los vehículos estén en buen estado porque no vaya a ser que se malogre en medio camino y nos retrasa el pedido”

**13.- ¿Qué dificultades encuentran para transportar el producto desde la cooperativa hasta el cliente final?**

Tiempo, mala condición de las vías, el precio de la gasolina.

**14.- ¿Cómo realizan la distribución?**

“ Tenemos dos puntos claves Chiclayo y Lima, ahí mandamos el producto a las cafeterías y las personas pueden comprarlo; también, vendemos aquí en Rodríguez y Chachapoyas, ahí ya los distribuimos en carro o en motocarro”

**15.- ¿Cuáles son los programas que tiene la cooperativa para que el control de las órdenes de compra sea eficiente?**

“Mayormente usamos Excel, o manualmente ponemos la información de las órdenes”

**16.- ¿Cómo es la comunicación con los clientes después de la entrega del producto?**

“ Es buena, siempre nuestros clientes están satisfechos”

**17.- ¿Qué tipo de problemas tuvo con los clientes con respecto a la calidad y/o tiempo de entrega?**

“ Por el momento, ninguno”

**18.- ¿Qué tipo de problemas se presentan al momento de comercializar el producto desde la cooperativa hasta el cliente?**

“ Mas que todo el problema es sacar los productos de Rodríguez de Mendoza, la carretera no ayuda mucho y para llegar a Chachapoyas son 3 horas, en carro de chacha a Lima son 22 horas, entonces ese es el principal problema”

**19.- ¿ Cómo monitorean el producto?**

“Pedimos fotos, ubicación, llamamos al chofer”

**20.- ¿Cómo verifican que el cliente haya recepcionado el producto exitosamente?**

“ Mediante monitoreo constante, le llamamos y ya la persona nos avisa que le entrego el producto al cliente, mandan foto y evidencias”

**Muchas gracias por su tiempo y disposición para la entrevista.**

### **3 Datos generales**

- Nombre completo: Anabel Valqui Gomez.
- DNI: 25781196
- Cargo actual: Encargada de la comercialización

#### **Introducción**

Buenas tardes, mi nombre es Carmen Lucila Ramírez Orosco, bachiller de la carrera de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Privada del Norte y me encuentro realizando un trabajo de investigación sobre Logística en la Cooperativa Agraria Cafetalera Alta Montaña, ubicada en el distrito de San Nicolás departamento de Amazonas-2022.

El día de hoy se le realizará una entrevista con relación a logística ya forman parte de nuestra unidad de estudio; asimismo, usted fue seleccionado para esta actividad; debido a que su participación dentro de la empresa es de suma importancia y tiene un vínculo directo con el tema principal de nuestra investigación.

Cabe mencionar que esta entrevista tiene el propósito de obtener información relevante sobre la Logística dentro de la cooperativa.

Por otro lado, es necesario precisar que la información brindada es totalmente confidencial y sólo será utilizada exclusivamente para fines académicos. La duración de la entrevista es de aproximadamente 45 minutos.

#### **PREGUNTAS**

##### **LOGÍSTICA DE ENTRADA**

**1.- ¿Cómo es el proceso de adquisición y almacenamiento de la materia prima?**

“En el caso de la cooperativa nosotros tenemos socios que hacen la función de los acopiadores, ya no nos preocupamos tanto en recolectar el grano”

**2.- ¿Cómo seleccionan a los productores?**

“Primero hay un estatuto de la cooperativa, el cual hay un proceso de selección y adquisición como socio, en otras palabras los que están como socios debieron pasar varias etapas para que lo sean”

**3.- ¿Cómo realizan el recojo de la materia prima?**

Mayormente van en camionetas a recoger de los productores

**4.- ¿Cómo es el proceso para la recepción de la materia prima? Describa**

“Al principio el productor llega al almacén y se pesa. Luego sacamos el redimiento físico, luego sacamos la humedad, lo recomendable es de 12% hasta 13% aceptamos, luego ya se tiene que secar y ya pasa todo el proceso”

**LOGISTICA DE PRODUCCION**

**5.- ¿Cómo es la logística de producción en la cooperativa? (transformación de la materia prima) Explique**

“Si hablamos de logística de producción debemos hablar de la provisión de insumos para poder tener rentabilidad, debemos trabajar calidad y productividad para que todo salga bien”

**6.- ¿Cómo realizan la elaboración del producto intermedio?**

Si el producto necesita mayor transformación, seguimos, pero si ya el cliente lo quiere así, dejamos la producción y ya lo evasamos.

**7.- ¿Cómo clasifican los productos semi-terminados?**

“Tenemos una línea que cuenta con mucho potencial, ya lo separamos por lotes de acuerdo a lo que el cliente busca y así es más fácil”

**8.- ¿Cómo es el envasado del producto final?**

“ Un envasado hermetico con dos sellos y aparte una selladora al vacío, eso permite que no ingrese aire al producto”

**9.- ¿Qué tipo de materiales usan?**

“Usamos materiales biodegradables”

**LOGISTICA DE COMERCIALIZACION NACIONAL**

**10.- ¿Cómo comercializan el producto a nivel nacional?**

“Contamos con diversos almacenes, nuestra planta principal esta en Rodriguez de Medoza pero por cuestiones de tiempo y dinero no podemos sacar todo de ahí, por eso preferimos llevar lotes a distintos puntos estrategicos y cuando tenemos pedidos lo sacamos de ahí”

**11.- ¿Qué tipo de transporte usan en la cooperativa para la comercialización del producto?**

“ mayormente usamos carros, camiones o camionetas, estos pueden entrar con facilidad aquí a Rodriguez, la carretera es muy complicada de manejar”

**12.- ¿Cuáles son las consideraciones que toman para elegir al proveedor de transporte local?**

“ la experiencia y seguridad que tenga, debe conocer el camino”

**13.- ¿Qué dificultades encuentran para transportar el producto desde la cooperativa hasta el cliente final?**

El pase en Acerradero, ahí perdemos tiempo, y la carretera que no esta construida en Rodriguez de Mendoza.

**14.- ¿Cómo realizan la distribución?**

“ depende del sector, si es en Chiclayo ya tenemos almacen al igual que en lima y Chacha, pero si es para otros lados mandos por encomienda del almacen que este mas cerca”

**15.- ¿Cuáles son los programas que tiene la cooperativa para que el control de las ordenes de compra sea eficiente?**

“Algunas veces optamos por hacerlo todo a mano verificando en el folder lo que se debe hacer”

**16.- ¿Cómo es la comunicación con los clientes después de la entrega del producto?**

“Estamos en constante comunicación con nuestros clientes, por eso les gusta trabajar con nosotros.

**17.- ¿Qué tipo de problemas tuvo con los clientes con respecto a la calidad y/o tiempo de entrega?**

“ mayormente el retraso”

**18.- ¿Qué tipo de problemas se presental al momento de comercializar el producto desde la cooperativa hasta el cliente?**

“Lo que nos perjudica es la carretera y la distancia para abastecer nuestros almacenes”

**19.- ¿ Cómo monitorean el transporte del producto?**

Llamamos al chofer y que nos envíe fotos del recorrido

**20.-¿Cómo verifican que el cliente haya recepcionado el producto exitosamente?**

“ Algunas ves lo llamamos por telefono”

**Muchas gracias por su tiempo y disposcion, la entrevista ha finalizado.**

#### **4 Datos generales**

- Nombre completo: Jhulisa Tafur Bazan
- DNI: 75076543
- Cargo actual: Ventas

#### **Introducción**

Buenas tardes, mi nombre es Carmen Lucila Ramírez Orosco, bachiller de la carrera de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Privada del Norte y me encuentro realizando un trabajo de investigación sobre Logística en la Cooperativa Agraria Cafetalera Alta Montaña, ubicada en el distrito de San Nicolás departamento de Amazonas-2022.

El día de hoy se le realizará una entrevista con relación a logística ya forman parte de nuestra unidad de estudio; asimismo, usted fue seleccionado para esta actividad; debido a que su participación dentro de la empresa es de suma importancia y tiene un vínculo directo con el tema principal de nuestra investigación.

Cabe mencionar que esta entrevista tiene el propósito de obtener información relevante sobre la Logística dentro de la cooperativa.

Por otro lado, es necesario precisar que la información brindada es totalmente confidencial y sólo será utilizada exclusivamente para fines académicos. La duración de la entrevista es de aproximadamente 45 minutos.

#### **PREGUNTAS**

##### **LOGISTICA DE ENTRADA**

**1.- ¿Cómo es el proceso de adquisición y almacenamiento de la materia prima?**

Somos mas de 400 socios, ellos ya hacen la función de acopiadores, la mayoría de las veces tenemos que ir a recoger la materia prima...

**2.- ¿Cómo seleccionan a los productores?**

Tiene que tener los valores cooperativos, tenemos comités de base sectorial con su respectivo comité y presidente, antes de presentar su solicitud debe haber un aval para que sean socios”

**3.- ¿Cómo realizan el recojo de la materia prima?**

Alguna veces vamos a recoger los sacos en las parcelas de los productores, otras veces ellos lo traen

**4.- ¿Cómo es el proceso para la recepción de la materia prima? Describa**

El acopiador tiene la experiencia solamente oliendo ya sabe como lo tiene que distribuir y luego lo mandan al laboratorio

**LOGISTICA DE PRODUCCION**

**5.- ¿Cómo es la logística de producción en la cooperativa? ( transformación de la materia prima) Explique**

Mediante la producción nosotros ya debemos tener todos los insumos para empezar con la producción...

### **6.- ¿Cómo realizan la elaboración del producto intermedio?**

Después del acopio, pasan a la producción, ahí ya se ve si es en grano, cerezo o molido.

### **7.- ¿Cómo clasifican los productos semi-terminados?**

Cuando lo acopiamos ya separamos el café, ya luego lo pasamos a nuestra planta, ahí se hace el pilado y se selecciona el café de malla 15-14 y se saca a mano ...

### **8.- ¿Cómo es el envasado del producto final?**

Contamos con una máquina también que se encarga de captar el aroma, es una válvula y se prohíbe el ingreso del aire”

### **9.- ¿Qué tipo de materiales usan?**

Biodegradables

## **LOGISTICA DE COMERCIALIZACION NACIONAL**

### **10.- ¿Cómo comercializan el producto a nivel nacional?**

Depende de las categorías que tenemos, están en los almacenes y ahí ya mandamos según lo que pidan

### **11.- ¿Qué tipo de transporte usan en la cooperativa para la comercialización del producto?**

En los temas de transporte usamos la vía terrestre, ya sea móvil tours también para enviar la carga, si es pequeña cantidad trabajamos con olva

**12.- ¿Cuáles son las consideraciones que toman para elegir al proveedor de transporte local?**

Contamos con las mismas empresas que trabajamos anteriormente, ya vamos descartando y seleccionando por calidad de servicio y precio...”

**13.- ¿Qué dificultades encuentran para transportar el producto desde la cooperativa hasta el cliente final?**

Yo considero que es la distancia y la carretera que no ayuda

**14.- ¿Cómo realizan la distribución?**

Por carros, buses, furgonetas, camionetas

**15.- ¿Cuáles son los programas que tiene la cooperativa para que el control de las ordenes de compra sea eficiente?**

Esa información no la manejo...”

**16.- ¿Cómo es la comunicación con los clientes después de la entrega del producto?**

Estamos tratando de implementar un servicio de post venta, de esta manera la comunicación con nuestros clientes mejorara...”

**17.- ¿Qué tipo de problemas tuvo con los clientes con respecto a la calidad y/o tiempo de entrega?**

Ninguno

**18.- ¿Qué tipo de problemas se presental al momento de comercializar el producto desde la cooperativa hasta el cliente?**

El tiempo, las condiciones de las pistas

**19.- ¿ Cómo monitorean el transporte del producto?**

Mensajes o fotos

**20.- ¿Cómo verifican que el cliente haya recepcionado el producto exitosamente?**

Con un mensaje o los choferes nos indican que ya dejaron el producto...”

**Muchas gracias por su tiempo y disposcion, la entrevista ha finalizado.**

## **5 Datos generales**

- Nombre completo: Deivis Arista Melendez
- DNI: 45936761
- Cargo actual: Supervisor producción

## **Introducción**

Buenas tardes, mi nombre es Carmen Lucila Ramírez Orosco, bachiller de la carrera de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Privada del Norte y me encuentro realizando un trabajo de investigación sobre Logística en la Cooperativa Agraria Cafetalera Alta Montaña, ubicada en el distrito de San Nicolás departamento de Amazonas-2022.

El día de hoy se le realizará una entrevista con relación a logística ya forman parte de nuestra unidad de estudio; asimismo, usted fue seleccionado para esta actividad; debido a que su participación dentro de la empresa es de suma importancia y tiene un vínculo directo con el tema principal de nuestra investigación.

Cabe mencionar que esta entrevista tiene el propósito de obtener información relevante sobre la Logística dentro de la cooperativa.

Por otro lado, es necesario precisar que la información brindada es totalmente confidencial y sólo será utilizada exclusivamente para fines académicos. La duración de la entrevista es de aproximadamente 45 minutos.

## **PREGUNTAS**

### **LOGISTICA DE ENTRADA**

**1.- ¿Cómo es el proceso de adquisición y almacenamiento de la materia prima?**

“Compra en almacén”

**2.- ¿Cómo seleccionan a los productores?**

“ Los productores deben dar productor orgánicos”

**3.- ¿Cómo realizan el recojo de la materia prima?**

“ En camión o almacén”

**4.- ¿Cómo es el proceso para la recepción de la materia prima? Describa**

“ Pesado, muestreo, análisis físico, catación”

## **LOGISTICA DE PRODUCCION**

**5.- ¿Cómo es la logística de producción en la cooperativa? ( transformación de la materia prima) Explique**

“ Después del acopio, lo mandamos a la máquina, ya luego los trabajadores se encargan de eso”

**6.- ¿Cómo realizan la elaboración del producto intermedio?**

“ Cuando ya pasan las primeras fases, hay puntos intermedios donde el café se queda como grano o pasa a ser molido”

**7.- ¿Cómo clasifican los productos semi-terminados?**

“Por las categorías que vamos a vender”

**8.- ¿Cómo es el envasado del producto final?**

“ El envasado es en bolsas hermeticas”

**9.- ¿Qué tipo de materiales usan?**

“Usamos materiales que no contaminen el medio ambiente”

## **LOGISTICA DE COMERCIALIZACION NACIONAL**

**10.- ¿Cómo comercializan el producto a nivel nacional?**

“ Mayormente tenemos almacenes en puntos estratégicos”

**11.- ¿Qué tipo de transporte usan en la cooperativa para la comercialización del producto?**

“ Carro, camiones, buses”

**12.- ¿Cuáles son las consideraciones que toman para elegir al proveedor de transporte local?**

“ Tienen que conocer la ruta y experiencia de traslado en mercancías”

**13.- ¿ Qué dificultades encuentran para transportar el producto desde la cooperativa hasta el cliente final?**

“ La carretera esta en mal estado, eso dificulta el acceso, ya varios carros con carga se han caido y ahí hay una perdida grande”

**14.- ¿Cómo realizan la distribución?**

“La distribucion es depende del lugar en el que este el producto, si es en Rodriguez tenemos que sacarlo en carrros medianos, si esta en chiclayo, lima o Chacha pues ya usamos carros mas grandes”

**15.- ¿Cuáles son los programas que tiene la cooperativa para que el control de las ordenes de compra sea eficiente?**

“ Mayormente lo hacemos manual o en excel”

**16.- ¿Cómo es la comunicación con los clientes después de la entrega del producto?**

“ Constante, queremos saber que tal llego el café, si es de su agrado”

**17.- ¿Qué tipo de problemas tuvo con los clientes con respecto a la calidad y/o tiempo de entrega?**

“ Hasta ahora ninguno”

**18.- ¿Qué tipo de problemas se presental al momento de comercializar el producto desde la cooperativa hasta el cliente?**

“ El clima, la carretera, el tiempo, eso pasa si sale desde la planta principal”

**19.- ¿ Cómo moitorean el transporte del producto?**

“ Por llamada al chofer y fotos”

**20.- ¿Cómo verifican que el cliente haya recepcionado el producto exitosamente?**

“ Le llamamos”

**Muchas gracias por su tiempo y disposcion, la entrevista ha finalizado.**

## **6 Datos generales**

- Nombre completo: Robin Alberto Lopez Trigoso
- DNI: 73202448
- Cargo actual: Encargado de almacén

### **Introducción**

Buenas tardes, mi nombre es Carmen Lucila Ramírez Orosco, bachiller de la carrera de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Privada del Norte y me encuentro realizando un trabajo de investigación sobre Logística en la Cooperativa Agraria Cafetalera Alta Montaña, ubicada en el distrito de San Nicolás departamento de Amazonas-2022.

El día de hoy se le realizará una entrevista con relación a logística ya forman parte de nuestra unidad de estudio; asimismo, usted fue seleccionado para esta actividad; debido a que su participación dentro de la empresa es de suma importancia y tiene un vínculo directo con el tema principal de nuestra investigación.

Cabe mencionar que esta entrevista tiene el propósito de obtener información relevante sobre la Logística dentro de la cooperativa.

Por otro lado, es necesario precisar que la información brindada es totalmente confidencial y sólo será utilizada exclusivamente para fines académicos. La duración de la entrevista es de aproximadamente 45 minutos.

### **PREGUNTAS**

#### **LOGISTICA DE ENTRADA**

**1.- ¿Cómo es el proceso de adquisición y almacenamiento de la materia prima?**

Directamente con el productor en campo, el almacenamiento se realiza en sacos de 50 kilogramos de color negro, debidamente limpiados y almacenados en espacios secos y desinfectados

**2.- ¿Cómo seleccionan a los productores?**

Por disponibilidad de volumen de producción.

**3.- ¿Cómo realizan el recojo de la materia prima?**

Directamente en campo, con los productores o por el almacén

**4.- ¿Cómo es el proceso para la recepción de la materia prima? Describa**

Establecemos un día para recoger el producto, quedamos con el productor y nos dirigimos a un lugar pactado, productor entrega el saco de café lleno y a cambio se le da el dinero pactado previamente.

**LOGISTICA DE PRODUCCION**

**5.- ¿Cómo es la logística de producción en la cooperativa? ( transformación de la materia prima) Explique**

Recepción de granos secos, realizar el pilado, deshumificar si es necesario, pesado en verde y tostado, pesado posterior al tostado.

**6.- ¿Cómo realizan la elaboración del producto intermedio?**

Se realiza el tostado, se buscan calentar los granos a temperaturas de 175 grados por 18 minutos

**7.- ¿Cómo clasifican los productos semi-terminados?**

Café tostado en grano

**8.- ¿Cómo es el envasado del producto final?**

Principalmente en bolsas trilaminadas

**9.- ¿Qué tipo de materiales usan?**

Plástico, tretrapack o biodegradables

**LOGISTICA DE COMERCIALIZACION NACIONAL**

**10.- ¿Cómo comercializan el producto a nivel nacional?**

Cómo café en grano, café molido o café oro verde

**11.- ¿Qué tipo de transporte usan en la cooperativa para la comercialización del producto?**

Furgonetas o camiones de carga.

**12.- ¿Cuáles son las consideraciones que toman para elegir al proveedor de transporte local?**

Precio, distancia y equipamiento.

**13.- ¿Qué dificultades encuentran para transportar el producto desde la cooperativa hasta el cliente final?**

Desconfianza en la sustitución del pedido y la carretera

**14.- ¿Cómo realizan la distribución?**

En carro propio, buses, encomiendas, depende del lugar.

**15.- ¿Cuáles son los programas que tiene la cooperativa para que el control de las ordenes de compra sea eficiente?**

Principalmente Excel

**16.- ¿Cómo es la comunicación con los clientes después de la entrega del producto?**

A través de Instagram o Whatsapp

**17.- ¿Qué tipo de problemas tuvo con los clientes con respecto a la calidad y/o tiempo de entrega?**

Ninguno hasta el momento.

**18.- ¿Qué tipo de problemas se presental al momento de comercializar el producto desde la cooperativa hasta el cliente?**

En temporadas altas existe mucha demanda de servicios post cosecha como tueste y molido, al no haber mucha oferta de dichos procesos incrementan los costos.

**19.- ¿ Cómo moitorean el transporte del producto?**

A través de llamadas e imágenes

**20.- ¿Cómo verifican que el cliente haya recepcionado el producto exitosamente?**

Consultando directamente al cliente a través de whatsapp.

**Muchas gracias por su tiempo y disposcion, la entrevista ha finalizado.**

## 7 Datos generales

- Nombre completo: Wilton Santillán Montano
- DNI: 46214656
- Cargo actual: Supervisor general

### Introducción

Buenas tardes, mi nombre es Carmen Lucila Ramírez Orosco, bachiller de la carrera de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Privada del Norte y me encuentro realizando un trabajo de investigación sobre Logística en la Cooperativa Agraria Cafetalera Alta Montaña, ubicada en el distrito de San Nicolás departamento de Amazonas-2022

El día de hoy se le realizará una entrevista con relación a logística ya forman parte de nuestra unidad de estudio; asimismo, usted fue seleccionado para esta actividad; debido a que su participación dentro de la empresa es de suma importancia y tiene un vínculo directo con el tema principal de nuestra investigación.

Cabe mencionar que esta entrevista tiene el propósito de obtener información relevante sobre la Logística dentro de la cooperativa.

Por otro lado, es necesario precisar que la información brindada es totalmente confidencial y sólo será utilizada exclusivamente para fines académicos. La duración de la entrevista es de aproximadamente 45 minutos.

### PREGUNTAS

#### LOGISTICA DE ENTRADA

**1.- ¿Cómo es el proceso de adquisición y almacenamiento de la materia prima?**

Acopio en almacén y salidas a campo a los diferentes comités de la organización

**2.- ¿Cómo seleccionan a los productores?**

Nivel productivo y proactividad.

**3.- ¿Cómo realizan el recojo de la materia prima?**

En almacén central y acopio en los diferentes comités con movilidad de la CAC  
ALTA MONTAÑA

**4.- ¿Cómo es el proceso para la recepción de la materia prima? Describa**

Ingreso a almacén, pesado, muestreo, rotulado y pago

**LOGISTICA DE PRODUCCION**

**5.- ¿Cómo es la logística de producción en la cooperativa? ( transformación de la materia prima) Explique**

Acopio y se terceriza el pilado del café pergamino y envío a puerto

**6.- ¿Cómo realizan la elaboración del producto intermedio?**

Tostado, molido y empacado

**7.- ¿Cómo clasifican los productos semi-terminados?**

Depende de lo que pida el cliente

**8.- ¿Cómo es el envasado del producto final?**

El café molido se pesa y se empaqa manualmente según la presentación de café definida

**9.- ¿Qué tipo de materiales usan?**

Envasado manual y se sellan los empaques de manera artesanal

**LOGISTICA DE COMERCIALIZACION NACIONAL**

**10.- ¿Cómo comercializan el producto a nivel nacional?**

En oro verde y en menor proporción empacado molido y grano entero e nuestras 3 presentaciones

**11.- ¿Qué tipo de transporte usan en la cooperativa para la comercializacion del producto?**

Se realizan los envíos internacionales en buques, transportados en contenedores y nacionales por carro

**12.- ¿Cuáles son las consideraciones que toman para elegir al proveedor de transporte local?**

Experiencia en el mercado, precio y sobre todo responsabilidad del transportista.

**13.- ¿Qué dificultades encuentran para transportar el producto desde la cooperativa hasta el cliente final?**

Es difícil encontrar transporte disponible siempre para el traslado de cafés planta.

**14.- ¿Cómo realizan la distribución?**

Puntos de venta establecidos, venta según pedido.

**15.- ¿Cuáles son los programas que tiene la cooperativa para que el control de las ordenes de compra sea eficiente?**

Programa contable y logístico vinculado

**16.- ¿Cómo es la comunicación con los clientes después de la entrega del producto?**

Seguimiento post venta continuo

**17.- ¿Qué tipo de problemas tuvo con los clientes con respecto a la calidad y/o tiempo de entrega?**

Ninguno

**18.- ¿Qué tipo de problemas se presental al momento de comercializar el producto desde la cooperativa hasta el cliente?**

Ninguno

**19.- ¿ Cómo moitorean el transporte del producto?**

GPS transportista, llamadas

**20.- ¿Cómo verifican que el cliente haya recepcionado el producto exitosamente?**

Seguimiento del transporte y seguimiento post venta

**Muchas gracias por su tiempo y disposcion, la entrevista ha finalizado.**

**ANEXO N° 5 Fotos de evidencia**

**Foto N° 1**



Foto Nº 2



Foto N° 3



Foto N° 4



Foto N° 5



Foto N°



Foto N° 7



Foto N° 8

