



# **Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

**Facultad de Ciencias Empresariales  
Escuela Profesional de Negocios Internacionales**

**Organización de los procesos micrologísticos y exportación de durazno fresco al Ecuador  
de la Empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., Hualmay, 2019.**

**Tesis**

**Para optar el Título Profesional de Licenciada en Negocios Internacionales**

**Autora**

**Noemí Lucinda Quispe Flores**

**Asesor**

**Dr. Policarpo Diómedes Márquez Valencia**

**Huacho – Perú**

**2023**



**Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



**UNIVERSIDAD NACIONAL**  
**JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

**LICENCIADA**

*(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)*

*"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"*

Facultad de Ciencias Empresariales

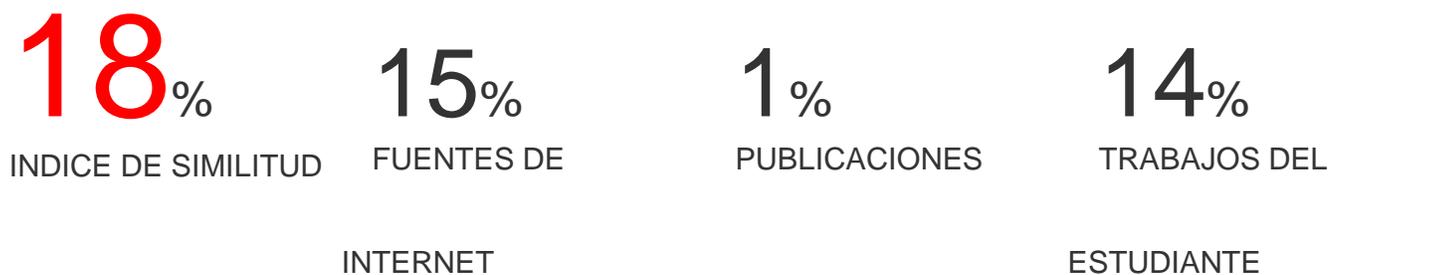
Escuela Profesional de Negocios Internacionales

**INFORMACIÓN DE METADATOS**

<b>DATOS DEL AUTOR (ES):</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>FECHA DE SUSTENTACIÓN</b>
Noemi Lucinda, Quispe Flores	76784554	26 de marzo 2021
<b>DATOS DEL ASESOR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Dr. Policarpo Diomedes Policarpo Valencia	15759625	0000-0001-7697-5064
<b>DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CODIGO ORCID</b>
Dr. Carlos Máximo Gonzales Añorga	15762004	0000-0003-2346-5372
Dra. Flor de María Garivay Torres secretario	15587359	0000-0002-2051-4901
Dr. Abrahan Cesar Neri Ayala Vocal	15739625	0000-0003-2799-3244

# NOEMÍ LUCINDA QUISPE FLORES

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion</b> Trabajo del estudiante	<b>8%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.unjfsc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>es.scribd.com</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Jaime Bausate y Meza</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>docslide.us</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega</b>	<b>&lt;1%</b>

**TESIS**  
**ORGANIZACIÓN DE LOS PROCESOS MICROLOGÍSTICOS Y**  
**EXPORTACIÓN DE DURAZNO FRESCO AL ECUADOR DE LA**  
**EMPRESA EXPORTACIONES E IMPORTACIONES ESTELITA**  
**S.A.C., HUALMAY, 2019.**

**JURADO EVALUADOR**



---

Dr. Carlos Máximo Gonzales Añorga  
Presidente



---

Dra. Flor de María Garivay Torres  
Secretario



---

Dr. Abrahan Cesar Neri Ayala  
Vocal



---

Dr. Policarpo Diómedes Márquez Valencia  
Asesor

**DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación está dedicado a los pilares de mi vida, apoyo constante en mi diario vivir y quienes son para mí piezas únicas y valiosas a quienes estaré unida por el resto de mi vida contra viento y marea, mi hermosa familia, por su amor incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la vida por las maravillosas personas que forman parte de mi familia, por haberme apoyado durante una etapa muy importante en mi vida, pese a todo las dificultades y cambios suscitados a través del tiempo pude concluir con satisfacción mi etapa de formación superior, que me ayudara a contribuir con mi desarrollo profesional, así como también del país.

## ÍNDICE GENERAL

<b>CARATULA</b>	i
<b>TITULO</b>	ii
<b>DEDICATORIA</b>	iv
<b>AGRADECIMIENTO</b>	v
<b>ÍNDICE GENERAL</b>	vi
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	viii
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	ix
<b>RESUMEN</b>	x
<b>ABSTRACT</b>	xi
<b>INTRODUCCIÓN</b>	xii

### CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	01
1.2. Formulación del Problema	03
1.2.1. Problema General	03
1.2.2. Problemas Específicos	03
1.3. Objetivos de la Investigación	03
1.3.1. Objetivo General	03
1.3.2. Objetivos Específicos	04
1.4. Justificación de la investigación	04
1.5. Delimitación del estudio	04
1.6. Viabilidad del estudio	05

### CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación	06
2.1.1. Investigaciones internacionales	06
2.1.2. Investigaciones nacionales	07
2.2. Bases Teóricas	08
2.3. Definiciones de términos básicos	36

2.4.	Hipótesis de investigación	vii 38
2.4.1.	Hipótesis General	38
2.4.2.	Hipótesis Específicas	38
2.5.	Operacionalización de las variables	39

### **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

3.1.	Diseño metodológico	41
3.2.	Población y muestra	41
3.2.1.	Población	41
3.2.2.	Muestra	41
3.3.	Técnicas de recolección de datos	41
3.4.	Técnicas para el procesamiento de la información	42

### **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

4.1.	Análisis de resultados	43
4.2.	Contrastación de hipótesis	53

### **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN**

5.1.	Discusión de resultados	57
------	-------------------------	----

### **CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

6.1.	Conclusiones	59
6.2.	Recomendaciones	60

### **REFERENCIAS**

7.1.	Fuentes bibliográficas	61
7.2.	Fuentes electrónicas	62

### **ANEXO**

A.	Cuestionario	64
----	--------------	----

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Género de los trabajadores de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., provincia de Huaura	43
Tabla 2.	Edad de los trabajadores de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., provincia de Huaura	44
Tabla 3.	Organización formal e informal de los procesos micrologísticos	45
Tabla 4.	Estructura micrologísticos	46
Tabla 5.	Departamentalización de las funciones micrologísticos	48
Tabla 6.	Exportación indirecta	49
Tabla 7.	Exportación directa	50
Tabla 8.	Exportación concertada	51
Tabla 9.	Pruebas de normalidad	52
Tabla 10.	Correlación de Rho de Spearman entre la organización de los procesos micrologísticos y exportación	53
Tabla 11.	Correlación de Rho de Spearman entre la organización formal e informal de los procesos micrologísticos y exportación	54
Tabla 12.	Correlación de Rho de Spearman entre la estructura micro logísticos y exportación	55
Tabla 13.	Correlación de Rho de Spearman entre departamentalización de las funciones micrologísticos y exportación	56

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Género de los trabajadores de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., provincia de Huaura	43
Figura 2.	Edad de los trabajadores de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., provincia de Huaura	44
Figura 3.	Organización formal e informal de los procesos micrologísticos	45
Figura 4.	Estructura micrologísticos	47
Figura 5.	Departamentalización de las funciones micrologísticos	48
Figura 6.	Exportación indirecta	49
Figura 7.	Exportación directa	50
Figura 8.	Exportación concertada	51

## RESUMEN

**Objetivo:** Establecer de qué manera la organización de los procesos micrologísticos influye en la exportación de durazno fresco al Ecuador de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., Hualmay, 2019. **Métodos:** La presente investigación es de tipo básico. El nivel es correlacional. Es de diseño no experimental. La tesis es de enfoque cuantitativo. La población fue 27 trabajadores. Se consideraron las dimensiones: organización formal e informal de los procesos micrologísticos, estructura micrologísticos, departamentalización de las funciones micrologísticos, exportación indirecta, exportación directa y exportación concertada. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0.895). **Resultados:** Respecto a la Organización de los procesos micrologísticos, el 37% mencionaron que la estructura intencional de funciones de la empresa no está escrita y no cuenta con un modelo a seguir en los diferentes puestos de trabajos en forma muy detallada, con metas definidas y con propiedades de flexibilidad de una forma muy eficiente, el 48,1% mencionaron que no se cuenta con una cabeza visible en cada actividad micrologística, con el objetivo de velar por los resultados que se generen en los periodos propios de la empresa, el 33,3% manifestó que la empresa no maneja eficientemente la departamentalización de la distribución. Así mismo, respecto a la Exportación, el 37% manifestaron que están en desacuerdo se realice la exportación con un comprador extranjero, el 33,3% manifestó están totalmente en desacuerdo que se realice la exportación como venta directa, el 40,7% manifestaron estar totalmente en desacuerdo que se realice la exportación con un consorcio de exportación. **Conclusión:** Con el estudio se determinó que existe una correlación positiva alta y muy significativa ( $p = 0,00 < 0,05$ ;  $r = 0,851$ ), por lo que se concluye que la organización de los procesos micrologísticos influye significativamente en la exportación de durazno fresco al Ecuador de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., Hualmay, 2019.

*Palabras clave: organización formal e informal de los procesos micrologísticos, estructura micrologísticos, departamentalización de las funciones micrologísticos, exportación indirecta, exportación directa y exportación concertada.*

## ABSTRACT

**Objective:** To establish how the organization of micrologistics processes influences the export of fresh peaches to Ecuador from the company Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., Hualmay, 2019. **Methods:** This research is of a basic type. The level is correlational. It is of non-experimental design. The thesis has a quantitative approach. The population was 27 workers. The dimensions were considered: formal and informal organization of micrologistics processes, micrologistics structure, departmentalization of micrologistics functions, indirect export, direct export and concerted export. The reliability of the instrument was performed using Cronbach's alpha coefficient (0.895). **Results:** Regarding the organization of micrologistics processes, 37% mentioned that the intentional structure of the company's functions is not written and does not have a model to follow in the different jobs in a very detailed way, with goals defined and with flexibility properties in a very efficient way, 48.1% mentioned that there is no visible head in each micrologistics activity, in order to ensure the results generated in the company's own periods, 33.3% said that the company does not efficiently handle the departmentalization of distribution. Likewise, regarding Export, 37% stated that they disagree if the export is carried out with a foreign buyer, 33.3% stated that they totally disagree that the export is carried out as direct sale, 40.7% stated totally disagree that the export is carried out with an export consortium. **Conclusion:** With the study it was determined that there is a high and very significant positive correlation ( $p = 0.00 < 0.05$ ;  $r = 0.851$ ), which is why it is concluded that the organization of micrologistic processes significantly influences the export of fresh peach to Ecuador from the company Exportaciones e Importaciones Estelita SAC, Hualmay, 2019.

*Keywords: formal and informal organization of micrologistics processes, micrologistics structure, departmentalization of micrologistics functions, indirect export, direct export and concerted export.*

## INTRODUCCIÓN

Comprender el flujo de materiales en una empresa es un procedimiento que es necesario ser administrado integradamente pues facilita la concentración de acciones logísticas en una sola área en la organización.

Los vínculos costo servicio que gestiona logística con las otras áreas y sus efectos en las operaciones de una empresa ha hecho que, esta área tenga un valor similar a un área gerencial como las gerencias de producción, finanzas, entre otros.

Es importante que la logística tenga una estructura de organización de cada proceso. Mejor dicho, es importante sustentar cada proceso logístico en un manual de funciones donde se describa cada uno de los elementos de las operaciones y la gestiones que se vienen realizando. No obstante, para llevar a cabo una organización micrologística es necesario tomar a cada proceso de la organización de modo particular y estudiar tanto sus fortalezas como debilidades. De tal manera que el estudio sea más detallado en cada contexto. Una organización debe tener instrumentos que cooperen a sus reglas y que las normas sean óptimas. Lo cual señala que cada equipo utilizado en las operaciones logísticas tiene que mostrar indicadores particulares que cooperen con la mejora continua de las actividades que se da a diario.

La exportación es una actividad que involucra diversas operaciones, en el momento que se carga o se despacha la mercancía, cada trabajador y cada equipo mantiene funciones determinadas que deben ser examinadas para no tener inconvenientes en la calidad del producto. Si la empresa maneja sus operaciones micro logísticas y su gestión de manera correcta, indudablemente todo se verá reflejado en la empresa en general, que se verá fortalecida.

Es por ello que tiene como objetivo general establecer de qué manera la organización de los procesos micrologísticos influye en la exportación de durazno fresco al Ecuador de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., Hualmay, 2019.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

La empresa exportaciones e importaciones Estelita S.A.C., es una organización familiar que está relacionada al sector agroexportador con una participación en el mercado nacional con más 6 años de experiencia. La empresa se dedica a la exportación principalmente de frutos frescos teniendo como producto estrella el durazno. Por tal motivo la empresa desea exportar este producto al país del Ecuador pues ya ha realizado un estudio de mercado previo y ha detectado las carencias e intereses de sus clientes con el objetivo de satisfacerlos brindando un producto de calidad.

Comprender el flujo de materiales en una empresa es un procedimiento que es necesario ser administrado integralmente pues facilita la concentración de acciones logísticas en una sola área en la organización.

Los vínculos costo servicio que gestiona logística con las otras áreas y sus efectos en las operaciones de una empresa ha hecho que, esta área tenga un valor similar a un área gerencial como las gerencias de producción, finanzas, entre otros.

Es importante que la logística tenga una estructura de organización de cada proceso. Mejor dicho, es importante sustentar cada proceso logístico en un manual de funciones donde se describa cada uno de los elementos de las operaciones y la gestiones que se vienen realizando. No obstante, para llevar a cabo una organización micrologística es necesario tomar a cada proceso de la organización de modo particular y estudiar tanto sus fortalezas como debilidades. De tal manera que el estudio sea más detallado en cada contexto. Una organización debe tener instrumentos que cooperen a sus reglas y que las normas sean óptimas. Lo cual señala que cada equipo utilizado en las operaciones logísticas tiene que mostrar indicadores particulares que cooperen con la mejora continua de las actividades que se da a diario.

La exportación es una actividad que involucra diversas operaciones, en el momento que se carga o se despacha la mercancía, cada trabajador y cada equipo mantiene funciones determinadas que deben ser examinadas para no tener

inconvenientes en la calidad del producto. Si la empresa maneja sus operaciones micrologísticas y su gestión de manera correcta, indudablemente todo se verá reflejado en la empresa en general, que se verá fortalecida.

Toda empresa debe tener sus operaciones logística bien planificadas y organizadas. No obstante, esa organización debe verse reflejada en las tareas que se realizan conforme a las fechas planificadas. La importancia de la exportación radica en que a través de este medio es posible que la empresa crezca en grandes aspectos, como el posicionamiento de su producto, la consolidación de la marca entre otros, que sin duda proporciona grandes beneficios a cualquier organización.

La empresa exportaciones e importaciones Estelita S.A.C., ha mostrado diversos problemas en su proceso de exportación, problemas tales como la falta de conocimiento del personal sobre el tema; no se toma en cuenta estrategias que reduzcan el riesgo al momento de ingresar al mercado objetivo; el precio del producto no es competitivo; la empresa no cuenta con infraestructura necesario para cubrir con la demanda del mercado; falta equipos tecnológicos puesto que los que posee son obsoletos; no se ha realizado una investigación de mercado que apunte al perfil cultural del país de destino.

Asimismo, en la empresa exportaciones e importaciones Estelita S.A.C., se ha observado un manejo inadecuado en los procesos micro logísticos esto debido a que la falta de coordinación en sus procesos ello ha generado que las áreas involucradas se vean afectadas; por lo general no se hace una revisión previa de los documentos de rigor; incumplimiento de los transportadores, que en diversas ocasiones no llegan a la hora pactada; no se lleva control y registro de entrada y salida de mercancías.

En caso la empresa, no tome en cuenta las inconveniencias antes mencionadas generará el retraso continuo de la entrega de su producto en las fechas indicadas al país objetivo, lo cual será un gran bache es un meta por conquistar este mercado.

Es por ello que la empresa, debe considerar la importancia capacitar y mantener actualizado a su personal con la finalidad de que ejecuten sus labores de manera adecuada, de esta manera podrá exportar con éxito su producto al mercado objetivo.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿De qué manera la organización de los procesos micrologísticos influye en la exportación de durazno fresco al Ecuador de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., Hualmay, 2019?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- a. ¿De qué manera la organización formal e informal de los procesos micrologísticos influye en la exportación de durazno fresco al Ecuador de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., Hualmay, 2019?
- b. ¿De qué manera la estructura micrologísticos influye en la exportación de durazno fresco al Ecuador de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., Hualmay, 2019?
- c. ¿De qué manera la departamentalización de las funciones micrologísticos influye en la exportación de durazno fresco al Ecuador de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., Hualmay, 2019?

## **1.3. Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1. Objetivo General**

Establecer de qué manera la organización de los procesos micro logísticos influye en la exportación de durazno fresco al Ecuador de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., Hualmay, 2019.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- a. Establecer de qué manera la organización formal e informal de los procesos micrologísticos influye en la exportación de durazno fresco al

Ecuador de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., Hualmay, 2019.

- b. Establecer de qué manera la estructura micrologísticos influye en la exportación de durazno fresco al Ecuador de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., Hualmay, 2019.
- c. Establecer de qué manera la departamentalización de las funciones micrologísticos influye en la exportación de durazno fresco al Ecuador de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., Hualmay, 2019.

#### **1.4. Justificación de la investigación**

##### ***Justificación metodológica***

Su validez metódica se encuentra en la formulación de un instrumento científico de recolección de datos el cuál será de apoyo para estudios posteriores a evaluar la organización de los procesos micrologísticos, de igual forma evaluar la eficiencia de la empresa en la exportación, donde tendrá el respaldo de un sustento teórico elegido con objetividad para lograr que el estudio tenga los resultados deseados.

##### ***Justificación teórica***

El estudio aportará con información en relación a la influencia que existe entre los procesos micrologísticos y la exportación, esta información será puesta en los resultados, conclusiones y recomendaciones; donde será un gran aporte para estudios posteriores.

#### **1.5. Delimitación del estudio**

Delimitación geográfica: empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., distrito de Hualmay, provincia de Huaura, departamento de Huánuco.

Delimitación temporal: año 2019 al año 2020.

Delimitación social: trabajadores de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C.

Delimitación semántica: Organización de los procesos micrologísticos y Exportación.

Se define a la organización de los procesos micrologísticos como “aquella actividad que requiere fundamentar todos los procesos logísticos en un manual de funciones que dé cuenta de cada uno de los aspectos que tienen que ver con las operaciones y la gestión que se está ejecutando” (Silvera, 2017, p. 19).

La exportación se refiere a una “compañía que produce su producto en un lugar centralizado y lo exporta después a los mercados de otros países proporcionando grandes economías de escala en función del volumen de las ventas globales” (Hill, Jones y Schilling, 2015, p. 268).

#### **1.6. Viabilidad del estudio**

La investigación es viable ya que se contó con los recursos financieros, humanos y materiales, que garantizan la viabilidad y la ejecución de la presente investigación.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Investigaciones internacionales

Quintero y Sotomayor (2018) realizaron la investigación titulada “Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramaco Express Cia. Ltda del Cantón Durán”, la cual fue aprobada por la universidad de Guayaquil. Ecuador. La investigación tuvo como objetivo desarrollar una propuesta de mejora del proceso logístico. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta. La investigación concluyó que “por medio de la investigación se concluye que los inconvenientes dentro del proceso logista de la empresa Tramaco Express Cia.Ltda. genera insatisfacción del servicio brindado” (p. 77).

Gellibert (2015) realizó la investigación titulada “Propuesta de mejora en procesos logísticos de la empresa Hidrosa S.A. para maximizar la satisfacción del cliente”, la cual fue aprobada por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador. La investigación tuvo como objetivo analizar la incidencia de los procesos actuales del área logística en la satisfacción de los clientes para diseñar una propuesta de mejora. Es una investigación descriptiva, de enfoque cualitativo y cuantitativo. La muestra fue 170 clientes. La investigación utilizó como técnica de la encuesta y la entrevista, y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó que “se detectaron procesos operativos que se desarrollaban manualmente que consumían mayor tiempo, lo cual generaba retrasos en los despachos de productos y como consecuencia se afectaba el nivel de satisfacción de los clientes” (p. 71).

Yépez y Dobronsky (2016) realizaron la investigación titulada “Exportación de pétalos de rosa al mercado de Estados Unidos a través de la creación de una empresa comercializadora”, la cual fue aprobada por Universidad Internacional del Ecuador. La investigación tuvo como objetivo el determinar la factibilidad de exportar pétalos de rosa al mercado

norteamericano y los beneficios que la empresa adquirirá al crear una empresa comercializadora. Es una investigación exploratoria. La investigación concluyó que, “si existe demanda insatisfecha en el mercado al que se dirige el proyecto” (p. 126) ... sin embargo, “tomando en consideración que la empresa se encuentra en una fase de introducción al mercado y que se trabajará en base a los pedidos de la empresa importadora se cubrirá el 10% de la demanda existente” (p. 126).

### **2.1.2. Investigaciones nacionales**

Estela (2018) realizó la investigación titulada “Exportación del durazno (huayco rojo) al mercado ecuatoriano y la rentabilidad de los productores de Muzga”, la cual fue aprobada por Universidad César Vallejo. Perú. La investigación tuvo como objetivo el determinar cuál es la relación que existe entre la exportación del durazno (huayco rojo) al mercado ecuatoriano y la rentabilidad de los productores. La investigación utilizó el cuestionario. La investigación concluyó que la exportación y la rentabilidad: “producto durazno huayco rojo de los productores de la Comunidad Campesina de Muzga periodo 2017, tienen un coeficiente de correlación de 0,777 llegando así a demostrar una relación directa” (p. 47). “Donde la exportación de nuestro producto resulta rentable para sus productores ya que cumple con ciertos requisitos fitosanitarios, sanitarios y certificación, por otro lado, cabe mencionar que Ecuador es el principal país importador del durazno de nuestra zona de estudio” (p. 47).

Rengifo (2017) realizó la investigación titulada “Evaluación de los procesos logísticos y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Ferretera Padilla E.I.R.L., Tarapoto, año 2016”, la cual fue aprobada por Universidad César Vallejo. Perú. La investigación tuvo como objetivo el evaluar los procesos logísticos, que permita establecer la incidencia en la rentabilidad de la empresa. Es una investigación descriptiva explicativa. La población fue 17 colaboradores, así mismo la muestra fue 17 colaboradores. La investigación concluyó que “el procedimiento realizado por la empresa y las dificultades que esta presenta para desarrollar estas actividades, manejadas de forma empírica

por el gerente de la empresa, afectando la utilidad de la empresa y la rentabilidad” (p. 71).

La Rosa (2016) realizaron la investigación titulada “Exportación de banano orgánico a Canadá”, la cual fue aprobada por Universidad de Lima. Perú. La investigación tuvo como objetivo el desarrollar un Plan de Negocios viable para la exportación de un producto nutritivo, exótico y de calidad, que es el banano orgánico, al mercado canadiense. La investigación concluyó que “la evaluación financiera del proyecto muestra dos hechos, que concuerdan en que se trata de un proyecto rentable y factible” (p. 57).

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Variable independiente: Organización de los procesos micrologísticos**

#### ***A. Definiciones***

Silvera (2017) define la organización de los procesos micrologísticos como aquella actividad que requiere fundamentar todos los procesos logísticos en un manual de funciones que dé cuenta de cada uno de los aspectos que tienen que ver con las operaciones y la gestión que se está ejecutando (p. 19).

Bernal y Sierra (2013) mencionan que la organización de procesos micrologísticos viene a ser el acto de dar un orden, establecer una estructura con el objeto de mejorar los procesos logísticos internos de una compañía (p. 159)

Carreño (2017) lo define como la coordinación y asignación de recursos, tareas o cargos, así como la estructura organizativa para el desarrollo eficiente, dentro del proceso logístico interno para dar satisfacción al cliente.

Anaya (2011) menciona que es el control del flujo de la micrologística de acuerdo con los requerimientos y condiciones básicas (p. 25).

#### ***B. Dimensiones de la organización de los procesos micro logísticos***

Silvera (2017) manifiesta que la logística debe tener una estructura de organización de todos los procesos. Esto quiere decir que es necesario fundamentar todos los procesos logísticos en un manual de funciones que dé

cuenta de cada uno de los aspectos que tienen que ver con las operaciones y la gestión que se está ejecutando.

Este instrumento identificará las operaciones como el despacho, almacenamiento, preparación de la carga, cargues y descargues, entre otras, y apoyar a la gestión de toda la planificación y coordinación de cada proceso logístico, incluyendo su control y evaluación.

Ahora, para realizar una organización micrologística, se debe tomar cada proceso de la organización en una forma individual y analizar cada una de sus debilidades y fortalezas. De esta forma el análisis será muy detallado en cada situación en particular. Una empresa debe contar con herramientas que ayudena que sus normas y políticas sean eficientes.

A continuación, partimos de un ejemplo práctico de una empresa comercial para observar las organizaciones operativas del sistema logístico en lo que tienen que ver con un recibo y el despacho de las cargas. Cabe recordar que, así como para tener una buena organización se debe tener definido un manual de funciones que deje claridad de las tareas que debe hacer cada operario logístico, a nivel micrologístico esas funciones deberán involucrar operaciones detalladas de tal forma, que cada operario y cada equipo utilizado en las operaciones logísticas deba mostrar indicadores particulares que ayuden al mejoramiento continuo de cada una de las tareas que se dan en el día a día.

En el momento en que llega una carga o cuando se despacha la mercancía, cada operario y cada equipo tiene unas funciones específicas que deben ser examinadas para determinar cuál es su desempeño, así se podrían detectar situaciones minuciosas y orientar a través de indicadores la toma de decisiones que sean más eficientes para la generación de valor, que al final es lo que se requiere.

Todas las operaciones logísticas deben estar planificadas y organizadas, pero esa organización se debe reflejar en las tareas que se hagan de acuerdo a los períodos planificados. Si la empresa comercial maneja sus operaciones micrologísticas y su gestión, sin lugar a dudas que todo esto se debe reflejar en la organización general de la empresa que se nutrirá en la medida que las micro funciones sean efectivas.

a. Organización formal e informal de los procesos micro logísticos

Se puede decir que en cualquier empresa existe organizaciones formales e informales, sobre todo cuando se inicia un proceso nuevo.

La logística pasa por lo mismo, en una organización formal de la micrologística existen cuadros donde se representan las estructuras de las tareas que se realizan en el día a día.

Así, la estructura intencional de funciones de la empresa debe estar escrita y se debe contar con un modelo de los diferentes puestos de trabajo en forma muy detallada, con metas definidas y con propiedades de flexibilidad de una forma muy eficiente.

Estas formalidades ayudarán a la organización general de las empresas a funcionar con más eficiencia en todas sus actividades operativas y administrativas que se realizan.

Teniendo una formalidad, cada operario podrá manejar, como prioridad, en las metas que el ente económico persigue y todo estará documentado para un mejoramiento continuo.

Por otro lado, en la informalidad micro logística los procesos y las tareas individuales de las operaciones no están escritos, lo que nos dice que son actividades personales conjuntas sin un propósito común consciente, pero que de igual forma contribuye unos resultados grupales.

En la informalidad micro logística las operaciones se realizan según un sistema establecido que muchas veces ha dado resultado por grandes periodos. Por lo tanto, solo cuando existe una falla es cuando se decide buscar soluciones definitivas que lleven a una organización formal con proceso logísticos documentados.

b. La estructura micrologística y el proceso de organizar

La organización de una estructura micrologística debe reflejar los objetivos y planes logísticos, las autoridades disponibles para la gestión de las empresas, el entorno, el personal que hace parte de la organización. En la estructura micrologística debe existir una lógica de organización que determine

los blancos micrologísticos de la organización, Plantee blancos, normas y proyectos en los procesos único-logísticos, detectar, estudiar y tipificar las acciones micrologísticas requeridas para lograr los blancos trazados en un momento dado, elegir una cabeza visible en cada actividad micrologística, Unir los grupos, organizados en forma vertical y horizontal.

Por otro lado, existen conceptos erróneos en lo que tiene que ver con el concepto de organizar: la organización no supone una especialización de actividades o tareas, lo que supone es simplificar cada una de las tareas de las operaciones logísticas a su mínima expresión, la meta es una sola: optimizar la logística, analizando aquellos aspectos en el puesto de trabajo o una actividad que quizás no se han tomado en cuenta por la gran administración de las actividades logísticas.

#### c. Departamentalización de las funciones micrologísticas de las empresas

La departamentalización implica agrupar funciones en los diferentes departamentos que conforman la logística, detallando con claridad los aspectos específicos de cada uno. Este enfoque permite que los procesos logísticos se realicen en forma eficiente y efectiva, y sobre el objetivo es integrar a través de un organigrama todos los puestos de trabajo que tiene que ver directamente con la logística integral.

En la departamentalización de la micrologística se quiere manejar un esquema logístico tradicional, en donde todo comience por la necesidad y el abastecimiento. Le siguen el acomodo y, por ende, almacenamiento e inventarios que son parte de la logística interna con una serie de tareas y operaciones que necesitan una planeación y una organización adecuada. Finalmente, se encuentra el proceso de distribución y toda la estructura de la red logística que se debe manejar.

En principio, todo suena muy parecido a la logística tradicional, pero el análisis de la departamentalización comienza en el momento en que cada departamento se detalla cada característica de las tareas ejecutadas.

La estructura de la logística deberá arrancar en el abastecimiento de las mercancías, este juega un papel fundamental para cubrir las necesidades de los diferentes departamentos que conforman la empresa, pero principalmente lo que

tiene que ver con los inventarios, dependiendo si la empresa es comercial o industrial (en una empresa industrial la necesidad debe ser materia prima para satisfacer las necesidades de producción ,mientras que en el caso de la empresa comercial se deben satisfacer los inventarios que van a depender de la demanda que están solicitando los clientes) (pp. 23 – 25).

### ***C. Relación de los procesos micrologísticos con la organización:***

Carreño (2017) menciona que comprender el movimiento de los recursos materiales de una organización es un proceso que debe tener una gestión completa, pues hace posible la concentración de las operaciones logísticas en un solo departamento de la organización.

Las conexiones entre coste y servicio, la cual administra la logística con otras áreas y sus efectos en las actividades de la organización, han hecho que está tenga un nivel semejante a las gerencias de finanzas, producción, etc.

La noción de las conexiones entre costo – beneficio que administra la logística y su impacto en otras áreas se puede entender a través de diversas situaciones.

Sí, por ejemplo, el área logística de una empresa decidiera emplear un vehículo de menor precio para reducir costes, pero este vehículo es lento, estos retrasos pueden afectar el área de producción paralizando las operaciones, con la consiguiente pérdida en horas hombre o en horas máquina, las que pueden superar con creces los ahorros alcanzados en el transporte.

Si el área de compras incrementa las cantidades que adquieren a fin de obtener descuentos por volúmenes de compras, es posible que afecte al almacén sobrepasando su límite en caso no sea coordinada de manera correcta.

La gestión de este tipo de situaciones ha empujado a que cada logística se centralice en una gerencia independiente para que pueda desarrollar y sostener relaciones de coordinación con sus demás pares y no de subordinación, puesto que estas últimas por lo general convergen en situaciones de ineficiencia o de sobrecostos que perjudican a la empresa.

Frecuentemente, aquellas organizaciones que tienen algunas funciones logísticas subordinadas a otra área funcional suelen enfrentar situaciones de ineficiencias.

Tal es el caso, por ejemplo, si el área comercial se hace cargo de la distribución, pues podemos encontrar situaciones en que, por el afán del área comercial de llegar a la meta, se vengán descuidando el despacho de los pedidos sin tener presente la utilización del límite del vehículo con el camino de la vía, generando excesos de coste en la distribución y afectando el rendimiento de la organización como un todo.

Dado que la incidencia de la logística cubre cada área operacional de la organización, las conexiones que realiza la logística en áreas de comercio y finanzas son particularmente interesantes y estrechas, pasaremos a describirlas a continuación:

a. Relación logística-producción:

Debido a que la producción en una empresa fabril es el área que más materiales consume, esto se convierte en una de las áreas más importante de la logística.

Mientras que por lo general producción prefiere que sobre recursos para que falle la logística en el sobreabastecimiento como ruptura del stock lo cual es bastante dañino.

Es posible que el exceso de stock cause una sobre utilización del límite del almacén como también efectivo inerte con los costos financieros vinculados, etc.

Las roturas o quiebre de estos son bastantes dañinos, ya que produce más horas laborales o de equipos o inclusive el uso de vehículos para transporte el stock que falta para cubrir esa necesidad.

Es necesario que la logística gestione el empleo de los recursos materiales eficazmente, para lo cual es necesario tener conocimiento sobre los proyectos relacionados a producción, las clases de recursos materiales a emplear, las proporciones y los tiempos a emplear con el objeto de organizar la circulación de dichos materiales.

Las necesidades apremiantes del área de producción, es un elemento que determina la clase de vínculo laboral, que a menudo surgen, lo cual parece que el área de producción no se organiza o que todo cuenta como apremiante.

Esto conduce a la logística a rechazar esta clase de requerimientos, inclusive si son verdaderos, donde se produce quiebres u conflictos en las áreas involucradas.

b. Conexión logística – comercial:

El área comercial coloca a los productos en las proporciones y tiempos adecuados a la disposición del cliente, para ello puede o no emplear canales de distribución.

La distribución en el área logística, es la encargada de lograr que no se eleven los costos en términos que se traduzcan en pérdidas para una organización.

Con miras a alcanzarlo, es necesario que la logística y el área comercial trabajen de la mano, como tener el conocimiento de sus proyectos comerciales, para elaborar y organizar la forma en cómo de distribuirá, midiendo y controlando elementos esenciales como el tiempo de respuesta y limite, etc.

El área comercial, del mismo modo que con producción se inclina a distribuir a menudo la logística de pedidos “apremiantes”. Donde es necesario que sean atendidos de manera inmediata para satisfacer al cliente.

Por lo general esta clase de requisitos, genera una impresión de desorden en las actividades del área comercial, lo cual genera presiones y descontentos entre las dos áreas involucradas.

c. Conexión logística – finanzas:

La coordinación de la circulación de entradas y salidas, sean recursos materiales o productos finalizados, requieren la utilización de almacenes, medios de transporte, distribuidores, entre otros, que involucran el efectivo de la organización, cuya área encargada es la financiera.

Es por ello, las conexiones entre logística y finanzas. Las cuales deben tener una operación efectiva y veloz para satisfacer a los trabajadores y clientes de la organización.

La logística, en relación los proyectos de producción y comercialización realiza una evaluación entorno a las carencias de los recursos materiales por lo general anuales con el objetivo de que se lleve a cabo las actividades de almacenamiento, transporte y compra de recursos.

El área de finanzas, evaluará ese sustento y sus carencias de capital de trabajo, el pago a distribuidores, el financiamiento, etc.

La labor de ambas áreas se sustentará cumpliendo los propósitos de manera simultánea (pp. 28 – 30)

#### ***D. Funciones de la logística***

Campo, Hervás y Revilla (2013) mencionan que es posible diferenciar las funciones de logística de acuerdo con la fase de cadena de suministro en donde se halle. De esta forma, se puede distinguir las funciones de las siguientes gestiones:

##### **a. Gestión del aprovisionamiento**

Es un grupo de operaciones que ejecutan las organizaciones para asegurar un buen suministro de bienes y servicios para ejecutar dichas operaciones. Este tipo de gestión realiza las siguientes funciones:

- Compras. Trata en estimar las necesidades en relación a un pronóstico de ventas y elección de abastecedor.
- Almacenamiento. Es el cuidado, resguardo y mantenimiento de las mercaderías en tanto se encuentren en la organización.
- Administración de stocks. Es el supervisión y estima de las mercaderías. Es necesario asegurar las mercaderías más pequeñas para el garantizar el abastecimiento en torno a la demanda o la estimación del stock. También es importante aminorar los costes generados por las mercaderías.

b. Gestión del proceso de fabricación.

- En este tipo de gestión se detallan cada uno de los elementos que implica el proceso de fabricación.
- Plan de producción. Consiste en establecer las proporciones que deben producirse de tal manera que la demanda del cliente sea cubierta y no se exceda el límite del establecimiento.
- Sistema MRP o plan de necesidades de recursos. Se realiza el cálculo de las necesidades y en los tiempos precisos para producir los bienes en un plazo estimado.
- Plan de amplitud de producción. Es proyectar los recursos de planificación y de esta manera llevar a cabo la programación de producción y así entender las exigencias del cliente.
- Elaboración y monitoreo. Es la elaboración de los productos y la verificación en la medida en que se van concretando los planes de producción. Hace posible que la organización mejore sus procesos y, por ende, una mejor calidad del producto ofrecido al mercado.

c. Gestión de la distribución

- Este tipo de gestión es el responsable de trasladar el producto desde las instalaciones hasta el cliente final, esto a través de diversos canales de distribución. Es necesario comprobar si la mercadería se encuentra en buen estado y en las mejores condiciones.
- La cadena de logística tiene como última función el transporte. Es necesario que este distribuya el producto en los destinos señalados y los tiempos establecidos y en las mejores condiciones para el producto.

En relación al transporte, es necesario que las organizaciones decidan los siguientes puntos:

- La selección del vehículo más idóneo para el envío. Es importante para tal medida tener en cuenta las condiciones del producto y el costo de su traslado.

- Tercerizar o no el transporte del producto. En otras palabras, tomar la decisión de contratar una serie de vehículos o solicitar el servicio de transportistas.

Además de estos dos aspectos, al momento de coordinar la distribución de un producto es necesario decidir lo siguiente:

- Realizar la estimación de rutas requeridas para la distribución, de tal manera que se reduzcan los costes de transporte.
- Realizar la estimación de la cantidad de medios de transporte requeridos. Esta cantidad estará sujeta a la proporción de la mercadería que se va transportar en el camino (pp. 17-18).

### ***E. Actividades del proceso logístico***

Caro & González (2013) señalan que las actividades que realiza la logística son las siguientes:

- Proceso de abastecimiento, consiste en la coordinación de recursos de los sitios de adquisición y las plantas de elaboración que dispongan.
- Proceso de elaboración, consiste en la coordinación de actividades de elaboración de las diversas plantas.
- Proceso de repartición, consiste en la coordinación de recursos de las plantas y los sitios de consumo.

Los métodos logísticos empleados en el abastecimiento y en la repartición tienen similitudes. Por esa razón, la logística empresarial requiere unificarlas y tener una elevada flexibilidad y rapidez de respuesta ante las exigencias del mercado.

Las actividades de logística esenciales del proceso de abastecimiento y de repartición, no es necesario que sean consideradas o aplicadas en cualquier organización, pues está sujeto al nivel de madurez en la ejecución de la logística integral.

- La gestión de pedidos es una operación que genera el traslado de mercancías y lleva a cabo los servicios demandados, y que además participa en el tiempo del periodo del pedido.

- La administración de inventarios cuya finalidad principal es brindar la cantidad ideal de productos que pide la demanda.
- La acción del transporte es una actividad crucial para cualquier organización en la repartición de sus bienes, como también los productos finales.
- La determinación del grado de servicio al cliente fija el grado y la calidad de respuesta que deben poseer cada una de las operaciones de la cadena logística.
- La operación de compras incide en el canal de abastecimiento. Por medio de ella, se eligen las fuentes, se fijan las proporciones a comprar, el tiempo de realizarlas y la organización de la mercadería. Según el canal de distribución se determina la cantidad de elementos, su sucesión y la fase del producto, todo ello tiene incidencia en la operación de la logística global. Principalmente en la administración de los inventarios y la productividad del transporte; por tal motivo, en ocasiones, se tienen en cuenta estas dos operaciones de un área de producción.
- El embalaje se determina teniendo en cuenta los requerimientos tales como el proceso, transporte, almacén o el resguardo que deben brindarse a los recursos con el fin de impedir que surjan extravíos y no se degeneren.
- El procedimiento de mercancías comprende elegir al grupo de tratamiento y cada proceso de elaboración del pedido y retorno de los productos deficientes.
- La administración de la información comprende la recepción, el aprovisionamiento, el procedimiento y el estudio de información requerida para realizar el plan y el monitoreo, que brinda el sustento al sistema logística.

La gestión de la logística empresarial comprende diferentes gestiones más allá de los ya conocidos como transporte, almacenaje, embalaje y manejo de recursos para su repartición, además implica el proceso de pedidos, la gestión de inventarios y de ciertos factores de producción y compras. En otras palabras, cualquier operación que implique control de suministro. Hoy en día, el movimiento y el almacenaje son considerados como elementos de la cadena de suministro y, por lo tanto, está a cargo de la gestión logística.

El rol del gerente logístico, implica organizar y administrar cada una de las fases de la cadena de suministro de una empresa, desde los abastecedores hasta los

clientes, se encuentra muy presente en el organigrama de una organización (pp. 11 – 12).

### ***F. Principios de la logística***

Anaya (2011) hace mención de los principios que rigen la logística:

#### **a. Responsabilidad integral**

Este principio se basa en la norma en donde la persona encargada de la logística tiene como deber realizar el monitoreo integral del movimiento de los recursos materiales, desde la fábrica hasta cuando el producto finalizado se coloca en la tiendas o locales comerciales, de modo que los movimientos del abastecimiento y almacén puedan equilibrarse en relación a lo que demanda el mercado, que, en síntesis, causan los flujos de salida.

#### **b. Equilibrios de capacidades**

Este principio se produce cuando se conserva la política directa de contratación de los trabajadores, financiamiento y renovación de cursos importante para la planificación gestión del flujo de materiales, con el pronóstico de la transacción de demanda a un mediano y largo plazo, con el fin de impedir dificultades en los procesos por exceso o por pocos recursos.

#### **c. Control proactivo del flujo de materiales**

Este principio es común en los procesos funcionales de logística cuyo objetivo es verificar que se dispone con los recursos indispensables, previo a implementar planes ya organizados, ya que puede suceder lo opuesto como el incremento de pedidos aumentaría el nivel de mercancías aplazando el tiempo de espera, lo que generaría el no cubrir las necesidades del comprador, lo que se traduciría en falta de servicio.

Por ende, este principio consiste en no sacar a flote programas de elaboración, compra o distribución en caso no se confirme que se tiene la capacidad de llevarlos a cabo.

#### d. Planificación “Top-Down”

Este principio consiste en lo importante de organizar desde lo común a lo específico, en lo que se refiere a lo organizado, como también de lo más distante a lo más próximo respecto al límite provisional utilizado.

En específico, se refiere a la planificación de ventas o producción, en donde, en primer lugar, el pronóstico del grupo de productos, después la familia del producto y para finalizar con el ítem (producto) (pp.30-33).

### ***G. Objetivos de logística***

Coaguilla (2018) indica los objetivos generales y específicos de la logística:

#### a. Generales:

- Disponer de un sistema logístico la cual tenga la capacidad de cubrir la necesidad de la mejor manera en términos de servicio, costo y calidad.
- Por medio de la ejecución de técnicas y procesos logísticos planteados sea posible asegurar la calidad del producto y/o servicio.
- Disminuir costos puede aumentar las utilidades de la compañía; por tal motivo la logística desempeña el rol de administrar los recursos necesarios y trasladar al factor humano y financiar en pro de lograr lo propuesto por la compañía.

#### b. Específicos:

- Comprar los recursos materiales en las mejores condiciones.
- Reducir los egresos de transporte, a través de la concentración de cargas y reduciendo fases y rutas.
- Minimizar los egresos de maniobra, tratando de cambiar la mercadería de lugar, la menor cantidad de veces posible.
- Reducir los grupos de categorización del stock, como también reducir la cantidad, el área y el número de recintos asignados al almacenaje.

- Disminuir la cantidad de verificación de monitoreo de mercaderías, y solo realizar las indispensables y fáciles (p.13).

### ***H. Elementos de la logística***

Díaz (2015) señala que una logística adecuada es un factor esencial para la eficiencia de las compañías y para asegurar la demanda del comprador, por lo tanto, es importante estar pendiente de los procesos logísticos de la compañía y hacer intentos por mejorarlos y volverlos más productivos.

Con el fin de mejorar la logística en una compañía es importante ejecutar las 7 C's de la logística, pues éstas volverán a la compañía más eficiente. En breve, se describen las 7 C's:

- Contar con la disponibilidad de un producto adecuado.

Es de vital importancia que los abastecedores proporcionen los insumos con las principales características para fabricar el producto o para prestar el servicio.

Además, este elemento se ejecuta en la logística desde un enfoque de marketing, entre otras palabras, es importante brindar un producto apropiado para el mercado objetivo.

- La proporción adecuada

Conservar inventarios en las proporciones adecuadas asegura un adecuado empleo de las mercaderías y reduce los gastos o depreciación de los recursos, insumos y productos.

- Las condiciones adecuadas

El transporte y almacenamiento deben prestarse atención, en particular, si se labora con alimentos orgánicos, débiles o que caducan rápido.

Para ello es importante garantizar que los productos y recursos tengan un apropiado embalaje y de esta forma tener buenas condiciones hasta llegar a su destino.

También es importante que los almacenes y bodegas sean los apropiados para que de esta forma los productos sean protegidos, pues en caso contrario, los productos perderán la calidad que tenían en un principio.

- Sitio adecuado

Lograr la maximización de la eficiencia es posible, siempre y cuando cada objeto se encuentre en el lugar indicado. Factor clave para el área de producción.

- El tiempo adecuado

Un recurso clave y gran valor, sin duda, es el tiempo por lo que no debe desperdiciarse, por tal motivo es importante que las cosas se encuentren lo sitio correcto.

Por ejemplo, el método del Just In Time se basa en este fundamento que ha sido crucial para lograr el éxito de compañías japonesas.

- Para el comprador adecuado

Se hará un uso en vano de cada esfuerzo hecho sino está alineado a los objetivos correctos. Por ello es importante que el modelo de negocio se dirija al nicho de mercado meta y organice cada proceso para que el comprador adquiera el producto en el tiempo y sitio apropiado.

- Costo correcto

Un factor clave es la eficiencia en costos. Es necesario seleccionar las respuestas que proporcionen ventajas en los costes. No obstante, no se debe renunciar la calidad y estado del producto (p.13-16).

### ***I. La logística en la rentabilidad de la empresa***

Escudero (2013) señala que el objetivo principal de la logística es cubrir la demanda del comprador, brindando productos y servicios a la hora, sitio y proporción según lo demande, y a los costes razonables, para que la organización logre lo propuesto, su rentabilidad.

Para conseguir una mayor rentabilidad, una de las estrategias más utilizadas se enfoca en el área logística, puesto que su principal actividad es

proveer a costos razonables a la compañía de tal forma que minimicen los costos en promedio.

La logística tiene como función manejar los recursos disponibles (local, vehículos, software de informática) y trasladar al personal y los recursos financieros más apropiados.

Una de las principales estrategias logísticas que da una mayor competitividad en términos de distribución trata en planificar la cantidad de utilidad de las compañías. El empleo de una adecuada estrategia logística es un factor de gran valor para toda compañía, ya que la coloca exitosamente frente al mercados de alta competencia. La empresa puede disponer de un buen producto, precio competitivo, y llamativo para los clientes, pero si estos no llegan a tiempo a sus manos, todo esfuerzo será en vano (p.13).

## **2.2.2. Variable dependiente: Exportación**

### ***A. Definiciones***

Hill, Jones y Schilling (2015) señalan que la exportación hace referencia a una organización que fabrica un producto en un determinado sitio y lo envía a diferentes mercados extranjeros, brindando con ello una mejor economía en relación a la cantidad de ventas generales (p. 268).

Hitt, Ireland y Hoskisson (2015) mencionan que la exportación implica que la empresa exporte sus mercaderías que elabora en su propio mercado a mercados extranjeros (p. 243).

Koontz y Weihrich (2013), es un intercambio que va más allá de sus fronteras y que comprende la transferencia de diversos recursos tangibles y no tangibles hacia otras naciones (p. 54).

Wheelen y Hunger (2013) mencionan que la exportación es trasladar las mercancías hechas desde la nación local de la empresa hacia otras naciones para venderlos (p. 228).

## ***B. Dimensiones de la exportación***

Araujo (2009) señala que la exportación es el modo de entrada con mínima contingencia y esfuerzo, debido que previene muchos costos fijos en realizar negocios globales, favoreciendo la adquisición de economías de escala, localización, entre otras sobre el efecto experiencia. Por lo tanto, la supervisión que brinda por las operaciones internacionales es mínima, proporcionando un mínimo beneficio condicional a diferencia de otras maneras de entrada. Se identificaron tres tipos fundamentales de exportación:

### **a. Exportación indirecta**

Se refiere en cuanto la compañía exporta a través de agentes particulares del mismo país, encargándose de las funciones referentes a la comercialización hacia el extranjero. El productor, por tanto, se restringe en fabricar y ofrecer al igual que lo realiza con los usuarios del mercado doméstico. El agente tiene una institución donde puede incluir filiales, depósitos, medios de transporte, etc. A los agentes los localizamos en el país de la compañía exportadora y adoptan distintas formas:

- Comprador extranjero.
- Comerciante.
- Bróker.
- Agente.

### **b. Exportación directa**

La compañía inicia la conexión con agentes o compradores finales en el exterior, encargándose de la totalidad de los aspectos administrativos, logísticos y capitalistas que se realiza en una exportación. Las tres maneras principales para exportar de modo directo son:

- La venta directa.
- La utilización de un agente o distribuidor.

### **c. Exportación concertada**

Se basa en la cooperación de las compañías productoras para ingresar al mercado internacional, con el fin de aumentar las ventas. Presenta a su vez diversos tipos:

- Consorcio de exportación.
- Alianza estratégica.

### ***C. Desencadenantes de la iniciación a la exportación***

Luna (2012) hace mención que hay un grupo de elementos internos o externos que hacen que una empresa tome la decisión de exportar. Los cuales se describen a continuación:

- a. Desencadenantes internos. Es un grupo de elementos que desde el interior de la organización generan su exportación. Los cuales son:
  - Rumbo panorámico: en el caso de los mercados internacionales, se presentan con frecuencia diversas oportunidades las cuales puede ser identificadas por gerentes con una visión amplia y actualizada, mejor dicho, los gerentes perceptivos que por lo general son bilingües, van a diferentes naciones o muestran interés por otras culturas.
  - Suceso interno particular: es posible que surjan sucesos dentro de la empresa, individuos o cosas tales como: una disminución en la participación del mercado local, exceso de producción o nuevastendencias.
  - Internacionalización de adentro y a afuera: a menudo se ha podido percibir que la internacionalización solo consiste en enviar y no de manera frecuente se capta como una importación. Se sugiere tener experiencia en las importaciones y después sacar provecho esta experiencia para transformarla en éxito por medio de las exportaciones.
- b. Desencadenantes externos. Son elementos que se hallan fuera de la organización que también generan su exportación. Los cuales son:
  - Demanda del mercado: por lo general, los mercados son propensos a crecer y si estos son extranjeros aún más, lo cual genera oportunidades a fin de

que las compañías exporten. Como en el caso, de la gran demanda de palta o arándanos en los mercados extranjeros ha ocasionado que gran cantidad de compañías peruanas saquen provecho de dicha demanda para dar paso a la internacionalización por medio de la exportación.

- Compañías competidoras: el principal miedo natural que presentan las compañías ante la probabilidad que la competencia le quite participación en el mercado, impulsa a la mayoría de compañías a ver como objetivo mercados internacionales.
- Asociaciones corporativas: la intervención de compañías o sus gerentes en este tipo de gremios puede ser de utilidad para tener conocimiento del panorama extranjero o reunir experiencia colectiva de sus integrantes, aun cuando de manera particular no la tenga.
- Especialistas externos: hay diferentes organizaciones o intermediarios que promueven la exportación:
  - o Estados: Promocionan y generan el comercio extranjero a través de programas de apoyo a la exportación.
  - o Intermediarios de exportación: son agentes de comercio que favorecen a posibles exportadores ya que tienen enorme experiencia en temas como marketing internacional y su red de contactos en mercados internacionales.
  - o Cámaras de comercio: tienen como principal función generar e impulsar el comercio extranjero de todo aspecto, brindando asesorías, contactos e incentivos en las operaciones de comercio internacional.
  - o Organizaciones financieras: son una importante herramienta en la exportación de compañías, ya que brindan información acerca de las oportunidades y amenazas presentes en los mercados internacionales.

#### ***D. Tipos de exportación***

Czinkota y Ronkainen (2008) mencionan que la exportación se puede dividir en lo siguiente:

##### **a. Exportaciones indirectas**

El mecanismo de exportación se externaliza si el exportador emplea exportaciones indirectas para entrar a mercados extranjeros, en otras palabras, el agente, como una compañía de coordinación de exportaciones, donde tiene como rol proteger las operaciones de ventas extranjeras. No obstante, no existe algún tipo de inversión de aprendizaje de la compañía extranjera con respecto a las ventas en los mercados que adquieren el producto. Esencialmente las ventas es un esfuerzo local direccionado al agente nacional. Es posible cambiarlo si la compañía extranjera decide formar parte de una comercializadora de exportaciones con productos semejantes. Aun cuando esta compañía tenga sus propias ventas y la exhibición sea reducida. Algún aprendizaje obtenido será indirecto; como en el caso de que el agente sugiera al mercadólogo sobre los puntos a mejorar en su producto para incrementar las ventas.

##### **b. Exportaciones directas**

En algún punto del proceso exportador, la compañía puede pensar importante tener contacto directo con su mercado objetivo, aun cuando el contacto final del cliente este a cargo de los agentes nacionales, como en el caso, los distribuidores. Es necesario que la comunicación de los agentes garantice que ambas partes estén en conformidad y que se encuentren preparados para dar paso al comercio y promover el producto del exportador. Cualquiera que fuese el pacto de distribución, es necesario que el exportador brinde comunicación de apoyo para las ventas esenciales, como también la información al detalle del producto, índice, información sobre su rendimiento; cada elemento necesario para brindarlos a los clientes objetivos. En ciertas oportunidades, es necesario que los exportadores brinden algún incentivo a los agentes para que estos participen en publicidad local. Los cuales pueden implicar descuentos especiales, alguna comisión a los trabajadores de ventas o anuncios en cooperación. La última en mención le brindará al producto un valor local lo que aumentará el presupuesto de promoción del producto. No obstante, es necesario

que exportador además se preocupe que estas promociones sean de calidad y que los montos sean los pactados.

De esta manera para que la interrelación entre compañía extranjera y agente funcionen, es necesario que lleven a cabo lo siguiente.

- Saber la coyuntura de ventas: por lo general lo que resultó en el mercado local no tendrá un mismo fin en un mercado extranjero. Esto es válido y hace referencia a los esquemas de compensación. Como en las compañías norteamericanas los incentivos y comisiones tienen un papel relevante, en tanto en gran parte de los mercados, las remuneraciones llegan a ser la compensación. Para dar una mejor solución a ello es investigar las organizaciones salariales y los proyectos de incentivos de la competencia.
- Estudiar al comprador: la conducta del cliente cambia en relación al mercado, ello se traduce a que además es necesario adecuar la función de ventas. ECA internacional, que realiza la venta de información de marketing a nivel mundial, sustentada en un enfoque de membresía (donde las compañías adquieren membresías para intervenir en la recolección de información como para proporcionar información idónea) donde se notó que el personal de ventas de sus socios no pudo hacer la venta de este enfoque en Asia. En vez de ello, los compradores se inclinaban por comprarlos por partes. Luego de estudiarlo y cambiar sus operaciones de venta ECA no pudo realizar la venta a sus compradores.
- Trabajar con la cultura: es importante fijar objetivos sensatos para el personal de venta en sus expectativas culturales. Ello comprende principalmente si se determinan objetivos y disposiciones, como cuotas. Estos objetivos, no son sensatos traerá como consecuencia frustración entre las dos partes. Además, es necesario sensibilidad cultural en contextos en el cual el exportador tenga que participar en las ventas del agente como los temas de capacitación, por ejemplo.
- Instruirse de sus representantes: cuando las ventas detectan irregularidades en el producto de la compañía extranjera y el mercado, como también falta de capacidad para dar una solución, el fruto de este será deficiente. La venta representa un activo para el exportador, puesto que tiene un contacto

directo con el comprador. El exportador, más allá del feedback cotidiano, tendrá la sensatez de ver dos perspectivas más que sacar provecho de experiencia del personal de ventas local. En primer lugar, es importante que el exportador cuente con un programa a través del cual el personal de venta local visite las instalaciones de la compañía y que esta interactúe con el personal. Cuando el personal realiza operaciones en muchos mercados de una misma área, lo que se sugiere es nombrar al personal de ventas de productos del exportador a diversos mercados con el objeto de intercambiar puntos de vista y patrones de negocio a seguir.

c. Exportaciones integradas.

Se considera la última etapa de la internacionalización apoyada en la exportación, en donde el exportador detecta el esfuerzo a través de un contacto directo de su base operaciones con el cliente. El exportador percibe esta necesidad de tener una mayor administración de su vínculo con el comprador, en el cual las acciones de venta se relacionan a las tecnologías de los centros de llamadas, las áreas de servicio al comprador y también a la página de la compañía. Los avances de las redes actuales, los teléfonos modernos y las herramientas de información en tiempo real hacen posible que los gerentes tengan una noción clara del proceso de ventas.

El establecer una oficina de ventas no se traduce en que no se brindará trabajo a agentes; es posible que el personal de ventas del exportador se dedique a ser un apoyo en las ventas de los agentes. También es posible en esta etapa dar trabajo a los vendedores expatriados, en especial en los escenarios en los cuales se debe administrar ese esfuerzo a nivel de áreas. Las utilidades que brindan a los expatriados es su mejor carta de presentación de la compañía, sus productos y sus competencias para tener operaciones acertadas a nivel local. Es posible que el exportador tenga más control sobre las ventas, a través de la gestión de un expatriado.

### ***E. Restricciones “voluntarias” a la exportación***

Cornejo (2009) mencionan que las cuotas de importación se denominan restricciones “voluntarias” a la exportación. Realmente, el concepto no tiene tanto de voluntarias ya que, al parecer, es la misma nación exportador quien toma la decisión de tener una menor exportación a la nación considerada como “afectada”, realmente lo realiza a través de la presión por temor a recibir sanciones o dejar de gozar de apoyo de vínculos o acuerdos comerciales.

Como en el caso, de Estados Unidos que, en cada cierto tiempo principalmente en periodos electorales presiona a Japón y demás naciones exportadoras del continente asiático para desistir de forma voluntaria a un aumento agregado de determinadas exportaciones de vehículos y demás vehículos considerados “sensibles” a cambio de que exista una cooperación en otros aspectos que EE.UU. brinda a Japón. Con esta razón han mantenido contentos a grupos empresariales y laborales centralizados a la fabricación local de bienes que compiten con las importaciones relacionadas a la “renuncia” admitida. No existen confesiones formales, ni se realizan firmas o pactos con documentos concretos, no obstante, son presiones que existen y que son una restricción vista en el comercio extranjero.

De esta manera las restricciones voluntarias a la exportación implican que el importador utiliza la amenaza de otro tipo a las importaciones para convencer a naciones extranjeras a que reduzcan sus exportaciones de manera “voluntaria”

Las consecuencias de estas restricciones suelen ser negativas para la salud de la nación importadora, y que conlleva a consecuencias monetarias que generan las cuotas de importación. Las naciones exportadoras pueden, aunque, oponerse por medio de disposiciones como cambio de tipos de productos no restringido, optimizar la calidad para generar una mayor utilidad por unidad exportada o instalar fábricas en naciones extranjeras donde no están sujetas a restricciones.

## ***F. Documentos de exportación***

Cateora, Gilly & Graham (2010) indican que cada envío de exportación implica una serie de documentos que son necesarios para cubrir las reglamentaciones del Estado que monitorean la exportación, aparte de realizar pagos de comercio internacional.

Por lo general, hay una serie de documentos que son exigidos como las que se nombrarán a continuación:

### **a. Documentos de exportación.**

Se presentan en el puerto de salida. Incluye los nombres y direcciones de las partes involucradas, el destino de los bienes, una descripción completa de los bienes y su valor declarado.

### **b. Certificado de origen.**

En ciertas naciones necesitan obtener certificado de origen de la oficina del cónsul y que requieren al menos un par de copias en la lengua de la nación adjunto a copias con demás documentos necesarios, previo a que se conceda la certificación. Es importante que los documentos se manejen cuidadosamente ya que de no hacerlo se expondrá a multas. En gran parte de las naciones, la cantidad de multa es compartida por el individuo que hallé los defectos, de tal forma que pocos errores pasan desapercibidos.

### **d. Conocimiento de embarque**

Es el principal documento que se necesita para determinar el poder jurídico y dar las facilidades en las transacciones financieras. Es de utilidad para lo siguiente:

- En calidad de un acuerdo de envío entre el conductor y el exportador.
- En calidad de un comprobante de conductor del envío.
- Como certificado de propiedad.

### **e. Factura comercial**

Es necesario para cada una de las transacciones extranjeras, en otras palabras, un recibo de la mercadería vendida. Dicho documento a menudo se utiliza para diversos fines; en ciertas naciones solicitan una copia para pasar la

aduana y es principalmente necesario para realizar pagos de comercio internacional.

f. Póliza o certificado de seguro

La póliza o certificado de seguro es considerada como un documento esencial en el comercio internacional.

g. Licencias

Son consideradas como documentos suplementarios que a menudo son necesarios para la exportación. Por ejemplo, si son solicitadas las licencias de importación en la nación de entrada, es importante una copia de la licencia para adquirir una factura consular. En caso una mercadería necesite una licencia de exportación, es necesario que la declaración de exportación sea certificada de manera adecuada.

h. Otros documentos

Los certificados de inspección sanitaria y de salud que aseguren que no exista daños a la salud y plagas en los casos de productos agrarios previo al ingreso a una nación. También son requeridos los packing list con los pesos adecuados.

A menudo es importante contar con documentación adicional como licencias de importación, de exportación, packing list y certificados de examen de productos agrícolas.

Es considerado para muchos la principal barrera comercial no arancelaria, toda la documentación que comprende el éxito de una transacción. Existen alrededor de 125 documentos diferentes para el empleo frecuente o particular en un aproximado de mil formularios diferentes.

### ***G. Ventajas y desventajas de la exportación***

Hill (2011) indica que gran cantidad de compañías deciden expandirse hacia el mundo y lo hacen por medio de la exportación y luego proveen al mercado internacional. Ahora nos enfocaremos en las ventajas y desventajas de la exportación.

#### a. Ventajas

Las principales ventajas que tiene la exportación son que impide generar costos de una fábrica en la nación anfitriona. Y que además la exportación ayuda a las compañías tengan una mayor experiencia. Pues elaborar el producto en un sitio dado y exportarlo a los demás mercados, permite a la compañía tener una mayor cantidad de venta a nivel mundial.

#### b. Desventajas

Sin embargo, la exportación tiene desventajas. Si en caso la exportación no es la correcta ya que desde la sede de la compañía no sería adecuado si hay sitios donde el costo es menor para elaborar el producto en el extranjero. En los casos de pequeñas compañías es importante que fabriquen en lugares donde las condiciones sean las más adecuadas para dar un mayor valor a su producto, y esta forma, desde ese lugar exportarlo a nivel mundial. Esto no es un alegato que va en contra de la exportación sino uno va en contra de la exportación de la nación de origen de la compañía.

Además, la exportación presenta costos muy altos en temas de transporte, lo que genera principalmente en los productos a granel. En el caso de este último es favorable que se fabrique a nivel regional.

Como en el caso, de la mayoría de empresas multinacionales de productos químicos donde lo elaboran a nivel regional y proveen a distintas naciones desde una sola planta.

Otra desventaja, son las barreras arancelarias ya que disminuyen las utilidades; cuando se presentan en este tipo de situaciones añade riesgos a la exportación. Una última desventaja, aparece si en cada nación en el cual se hace negocios, la compañía que recién ha iniciado su expansión. La otra compañía podrá tener el papel de un agente local. Estos a menudo, promueven los productos a compañías competidoras y, por ende, su lealtad se dirige a ambos mandos (p. 463).

## ***H. Barreras a la exportación***

Minervini (2014) señala que cuando se decide exportar, es esencial tener en cuenta las principales barreras u obstáculos que se ven involucrados previo a concretar un negocio exitoso. Cuando se tiene conocimiento previo, mayores posibilidades se tendrá de lograr el éxito.

Es importante que antes de conocer los obstáculos que existen en un mercado internacional, se hace necesario saber cuáles son los que se encuentran en el mercado local que dificultan la exportación.

Se puede mencionar que existe tres principales barreras, que se sustentan en:

### Factores históricos

Con respecto a Latinoamérica, la gran mayoría de las compañías han optado por operar en su propio mercado, ya que están protegidos frente a elevados aranceles de la importación, pues en muchos de los casos, no tienen productos tan competitivos (en verdad, muchas naciones se dedican a exportar insumos en gran cantidad y algunos con un valor agregado).

### Factores culturales.

Usualmente, el hispano hace intentos por obtener frutos en un cortotiempos, en tanto que la exportación, por su conceptualización, es una actividad que brinda frutos en mediano a largo plazo. La exportación necesita que tolerancia, perseverancia y financiación.

### Factores estructurales.

El estar en una posición donde se encuentre muy lejano a los flujos de comercio, resulta una desventaja en términos de coste logístico de distribución internacional. También, en ciertas naciones el elevado coste del efectivo y en ciertos tiempos o la carencia de insumos en otros de menor desarrollo, ha hecho que no realice una mayor inversión en la internacionalización (pp. 15 – 16).

## ***I. Financiación de la exportación***

Martín & Martínez (2012) indican que de la misma manera que las compañías importadoras, los exportadores tienen, además, ciertas necesidades de financiamiento esenciales que son fruto de las operaciones que realizan. Algunas de estas necesidades financieras, son las siguientes:

### **a. Créditos de prefinanciación.**

A menudo, los exportadores solicitan un crédito bancario para elaboración sus productos con miras a exportarlo, aun cuando, están en stock, para costear su conservación.

Los créditos de prefinanciación, son los siguientes:

#### **- Créditos puntuales.**

Son aquellos donde empieza cuando el exportador solicita un pedido y termina con la embarcación de la mercancía, ya que en ese instante se cobra la exportación, o piensa cobrarlo en el largo plazo, en caso haya comercializado en un cobro aplazado.

#### **- Créditos genéricos.**

Son aquellos que tienen por objeto financiar la exportación de manera general hasta la hora de la comercialización de la mercadería, mejor dicho, desde su fabricación hasta su embarcación. La embarcación es una acción de entrega de mercadería.

En el caso de estos créditos, como en los mencionados con anterioridad, es posible instrumentar las divisas.

A menudo, el desarrollo se lleva a cabo en un préstamo, donde está sujeto a un crédito genérico para prefinanciar exportaciones.

### **b. Créditos para la movilización del cobro aplazado.**

En un mundo tan competitivo, obliga a sector exportador a brindar a la clientela importadora plazos de pagos, en relación a tipo de producto y cualidades de la nación compradora, teniendo en cuenta la estructura comercial del importador.

Esta necesidad de crédito, se realiza a través de anticipos de fondo, brindados por las entidades bancarias a los exportadores.

Algunos instrumentos que emplean las entidades para realizar la documentación de estos créditos son los siguientes:

- Póliza de préstamo; se tiene el efectivo, por usual en una sola ocasión y se liquida al vencer la amortización periódica. La penalización solo es una opción, pero no se admiten amortizaciones anticipadas.
- Póliza de crédito; es una cuenta de crédito. Donde el exportador a solicitando de ello a medida que lo requiere, y por ende se reduce en cada solicitud.
- Descuento financiero; es una especie de letra de cambio bajo responsabilidad del exportador y se genera la rebaja por el periodo del crédito. El exportador es quién amortiza los intereses anticipos.
- Anticipo sobre documentos; la reducción que realizan las entidades financieras de documentos de exportación sin tener letra de cambio bajo responsabilidad del importador.
- Descuento de letras; si el exportador realiza la venta a través de remesa simple, donde hay una letra de cambio bajo la responsabilidad del importador. Las entidades financieras realizan la reducción de esa letra previo a su vencimiento.
- Descubierta en cuenta; en gran cantidad de situaciones el comercio al exterior se realiza a través de cobro al contado, donde los plazos de demora están entre 15 a 30 días. Para ello, las entidades financieras se anticipan a través de una carta de compromiso firmada por los exportadores (pp. 170 – 172).

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### *Organización de los procesos micro logísticos*

Se define a la organización de los procesos micro logísticos como aquella actividad que requiere fundamentar todos los procesos logísticos en un manual de funciones quedé cuenta de cada uno de los aspectos que tienen que ver con las operaciones y la gestión que se está ejecutando (Silvera, 2017, p. 19).

### *Exportación*

La exportación hace referencia a una organización que fabrica un producto en un determinado sitio y lo envía a diferentes mercados extranjeros, brindando con ello una mejor economía en relación a la cantidad de ventas generales (Hill, Jones y Schilling, 2015, p. 268).

### *Organización formal e informal de los procesos micrologísticos*

En una organización formal de la micrologística existen cuadros donde se representan las estructuras de las tareas que se realizan en el día a día. Por otro lado, en la informalidad micrologística los procesos y las tareas individuales de las operaciones no están escritos, lo que nos dice que son actividades personales conjuntas sin un propósito común consciente, pero que de igual forma contribuyen a unos resultados grupales (Silvera, 2017).

### *La estructura micrologística*

Son los aspectos básicos que deben tener cada estructura micrologística en la logística de la organización (Silvera, 2017).

### *Departmentalización de las funciones micrologísticas*

La departmentalización implica agrupar funciones en los diferentes departamentos que conforman la logística, detallando con claridad los aspectos específicos de cada uno. Este enfoque permite que los procesos logísticos se realicen en forma eficiente y efectiva (Silvera, 2017).

### *Exportación indirecta*

En la exportación indirecta, se refiere en cuanto la compañía exporta a través de agentes particulares del mismo país, encargándose de las funciones referentes a la comercialización hacia el extranjero (Araujo, 2009).

### *Exportación directa*

Con esta otra modalidad, La compañía inicia relación con agentes o compradores finales en el exterior, encargándose de la totalidad de los aspectos administrativos, logísticos y capitalista que se realiza en una exportación (Araujo, 2009).

### *Exportación concertada*

Se basa en la cooperación de las compañías productoras para ingresar al mercado internacional, con el fin de aumentar las ventas (Araujo, 2009).

## **2.4. Hipótesis de investigación**

### **2.4.1. Hipótesis general**

La organización de los procesos micrologísticos influye significativamente en la exportación de durazno fresco al Ecuador de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., Hualmay, 2019.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

- a. La organización formal e informal de los procesos micrologísticos influye significativamente en la exportación de durazno fresco al Ecuador de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., Hualmay, 2019.
- b. La estructura micrologísticos influye significativamente en la exportación de durazno fresco al Ecuador de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., Hualmay, 2019.
- c. La departamentalización de las funciones micrologísticos influye significativamente en la exportación de durazno fresco al Ecuador de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., Hualmay, 2019.

## 2.5. Operacionalización de las variables

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores
<b>ORGANIZACIÓN DE LOS PROCESOS MICROLOGÍSTICOS</b>	<i>Organización formal e informal de los procesos micrologísticos</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formalidad micrologística.</li> <li>- Informalidad micrologística.</li> </ul>
	<i>Estructura micrologísticos</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivos micrologísticos.</li> <li>- Formular objetivos, políticas y planes de apoyo en los procesos micrologísticos.</li> <li>- Identificar, analizar y clasificar las actividades micrologísticas necesarias para alcanzar los objetivos.</li> <li>- Elegir una cabeza visible en cada actividad micrologística.</li> <li>- Unir los grupos, organizando en forma vertical y horizontal.</li> </ul>
	<i>Departmentalización de las funciones micrologísticos</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Departmentalización del abastecimiento.</li> <li>- Departmentalización de la distribución.</li> </ul>

Fuente: Silvera (2017).

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores
<b>EXPORTACIÓN</b>	<i>Exportación indirecta</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprador extranjero.</li> <li>- Comerciante.</li> <li>- Bróker.</li> <li>- Agente.</li> <li>- Casa exportadora.</li> <li>- Sociedad comercial.</li> </ul>
	<i>Exportación directa</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La venta directa.</li> <li>- La utilización de un agente o distribuidor.</li> <li>- El establecimiento de una subsidiaria comercial.</li> </ul>
	<i>Exportación concertada</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Piggy – back.</li> <li>- Consorcio de exportación.</li> <li>- Join – venture internacional.</li> <li>- Franquicias internacionales.</li> <li>- Alianza estratégica.</li> </ul>

Fuente: Araujo (2009).

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Diseño metodológico**

La presente investigación es de tipo básico. El nivel es correlacional. Es de diseño no experimental. La tesis es de enfoque cuantitativo.

#### **3.2. Población y muestra**

##### **3.2.1. Población**

Representada por 27 trabajadores de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., provincia de Huaura.

##### **3.2.2. Muestra**

Por contar con una población coherente para el estudio no se hace cálculo de la muestra.

#### **3.3. Técnicas de recolección de datos**

Técnica: encuesta. El cuestionario ayudó a medir ambas variables, las cuales son “Organización de los procesos micrologísticos” y “Exportación”. El cuestionario fue respondido por los trabajadores de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C.

***Validación del cuestionario***

Se observa que el valor es de 0.808 por lo tanto es válido el cuestionario.

<b>KMO y prueba de Bartlett</b>		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		.808
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	4266.427
	Gl	136
	Sig.	.000

***Confiabilidad del cuestionario***

Se utilizó el método de Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0.895; siendo el resultado confiable.

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.895	17

**3.4. Técnicas para el procesamiento de la información**

Se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk. Para el estadístico de prueba se utilizó el Rho de Spearman.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

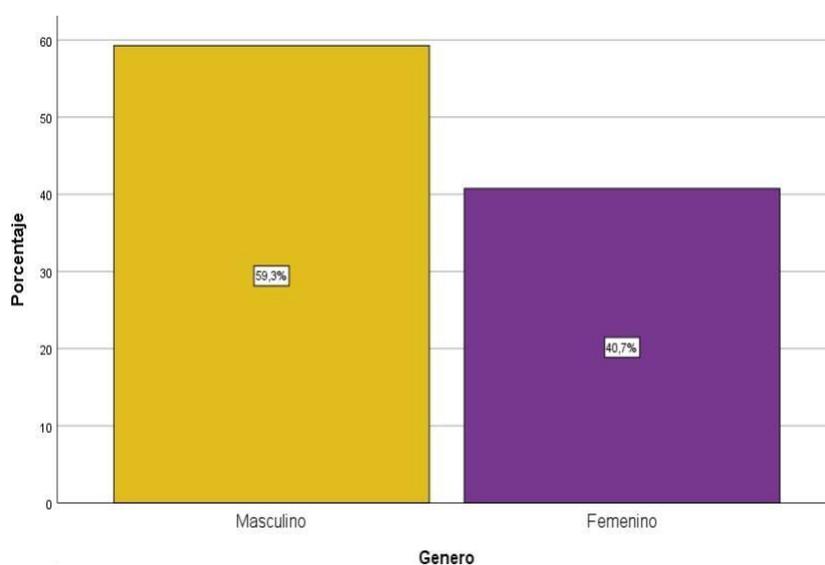
#### 4.1. Análisis de resultados

##### A. Datos generales

Tabla 1

*Género de los trabajadores de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., provincia de Huaura*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	16	59,3
	Femenino	11	40,7
	Total	27	100,0



*Figura 1. Género de los trabajadores de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., provincia de Huaura.*

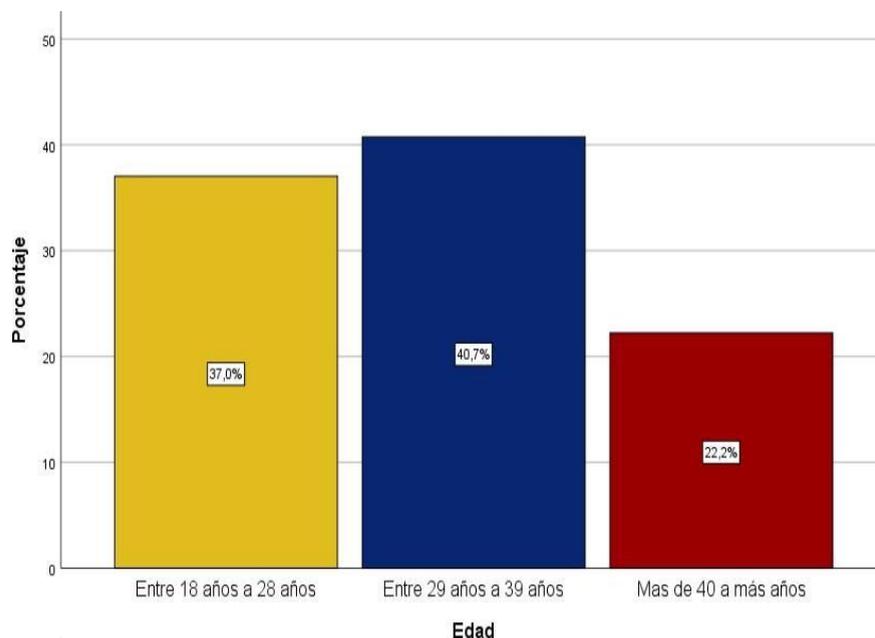
Se observa en la Tabla 1 que el 59,3% mencionaron pertenecer al género masculino y en el caso del 40,7% mencionaron pertenecer al género femenino.

Tabla 2

*Edad de los trabajadores de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., provincia de Huaura*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Entre 18 años a 28 años	10	37,0

Entre 29 años a 39 años	11	40,7
Más de 40 a más años	6	22,2
Total	27	100,0



*Figura 2.* Edad de los trabajadores de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., provincia de Huaura.

Se observa en la Tabla 2 que el 37% manifestaron tener entre 18 años a 28 años, en el caso del 40,7% mencionaron tener entre 29 años a 39 años y en el caso del 22,2% mencionaron tener de 40 años a más.

## B. Análisis descriptivo de la variable Organización de los procesos micrologísticos

Tabla 3

*Organización formal e informal de los procesos micrologísticos*

	TED		ED		NAND		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. La estructura intencional de funciones de la empresa está escrita y cuenta con un modelo a seguir en los diferentes puestos de trabajos en forma muy detallada, con metas definidas y con propiedades de flexibilidad de una forma muy eficiente.	7	25,90%	3	11,10%	8	29,60%	6	22,20%	3	11,10%
2. Existen procesos y tareas individuales de las operaciones que no están escritos, lo que nos dice que son actividades personales conjuntas sin un propósito común consciente, pero que de igual forma contribuyen a unos resultados grupales.	8	29,60%	1	3,70%	12	44,40%	1	3,70%	5	18,50%

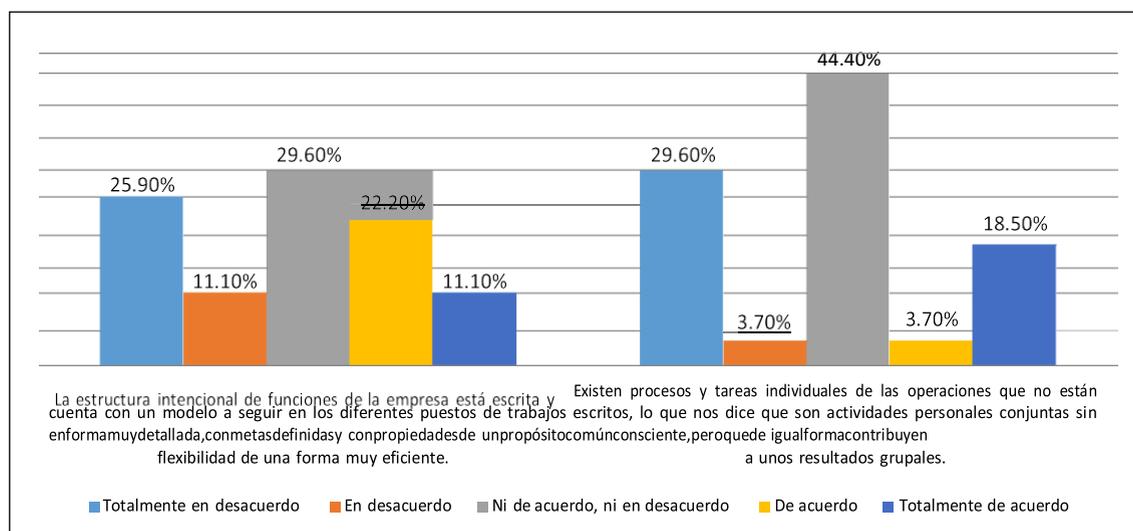


Figura 3. Organización formal e informal de los procesos micrologísticos.

Se observa en la Tabla 3 que el 37% mencionaron que la estructura intencional de funciones de la empresa no está escrita y no cuenta con un modelo a seguir en los diferentes puestos de trabajos en forma muy detallada, con metas definidas y con propiedades de flexibilidad de una forma muy eficiente, en el caso del 33,3% mencionaron que no existen procesos y tareas individuales de las operaciones que no están escritos, lo que nos dice que son

actividades personales conjuntas sin un propósito común consciente, pero que de igual forma contribuyen a unos resultados grupales.

Tabla 4  
*Estructura micrologísticos*

	TED		ED		NAND		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
3. La empresa tiene establecido sus objetivos micrologísticos.	7	25,90%	0	0,00%	10	37,00%	5	18,50%	5	18,50%
4. La empresa tiene formulado objetivos, políticas, y planes de apoyo en los procesos micrologísticos.	8	29,60%	1	3,70%	11	40,70%	4	14,80%	3	11,10%
5. La empresa tiene identificados, analizados y clasificados las actividades micro logísticas necesarias para alcanzar los objetivos trazados en un momento dado.	9	33,30%	5	18,50%	8	29,60%	3	11,10%	2	7,40%
6. Se cuenta con una cabeza visible en cada actividad micrologística, con el objetivo de velar por los resultados que se generen en los periodos propios de la empresa.	10	37,00%	3	11,10%	7	25,90%	3	11,10%	4	14,80%
7. La empresa tiene unido los grupos, organizados en forma vertical y horizontal, demostrando solidez de los miembros que hacen parte de la estructura micro logística.	1	3,70%	2	7,40%	16	59,30%	7	25,90%	1	3,70%

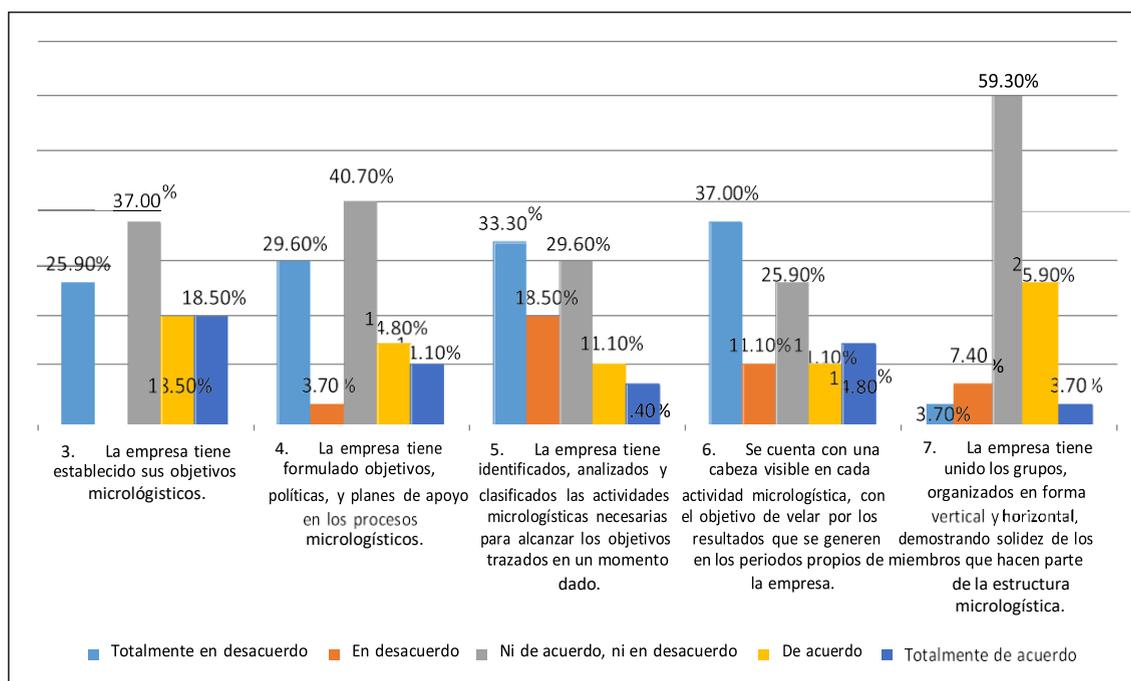


Figura 4. Estructura micrológicos.

Se observa en la Tabla 4 que en el caso del 25,90% mencionaron que la empresa nunca tiene establecido sus objetivos micro logísticos, en el caso del 33,3% mencionaron que la empresa no tiene formulado objetivos, políticas, y planes de apoyo en los procesos micrológicos, en el caso del 51,8% mencionaron que la empresa no tiene identificados, analizados y clasificados las actividades micrológicas necesarias para alcanzar los objetivos trazados en un momento dado, en el caso del 48,1% mencionaron que .no se cuenta con una cabeza visible en cada actividad micrológica, con el objetivo de velar por los resultados que se generen en los periodos propios de la empresa. Finalmente, el 11,1% mencionaron que la empresa no tiene unido los grupos, organizados en forma vertical y horizontal, demostrando solidez de los miembros que hacen parte de la estructura micrológica.

Tabla 5  
*Departamentalización de las funciones micrologísticas*

	TED		ED		NAND		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
8. La empresa maneja eficientemente la departamentalización del abastecimiento.	1	3,70%	2	7,40%	15	55,60%	7	25,90%	2	7,40%
9. La empresa maneja eficientemente la departamentalización de la distribución.	1	3,70%	8	29,60%	12	44,40%	1	3,70%	5	18,50%

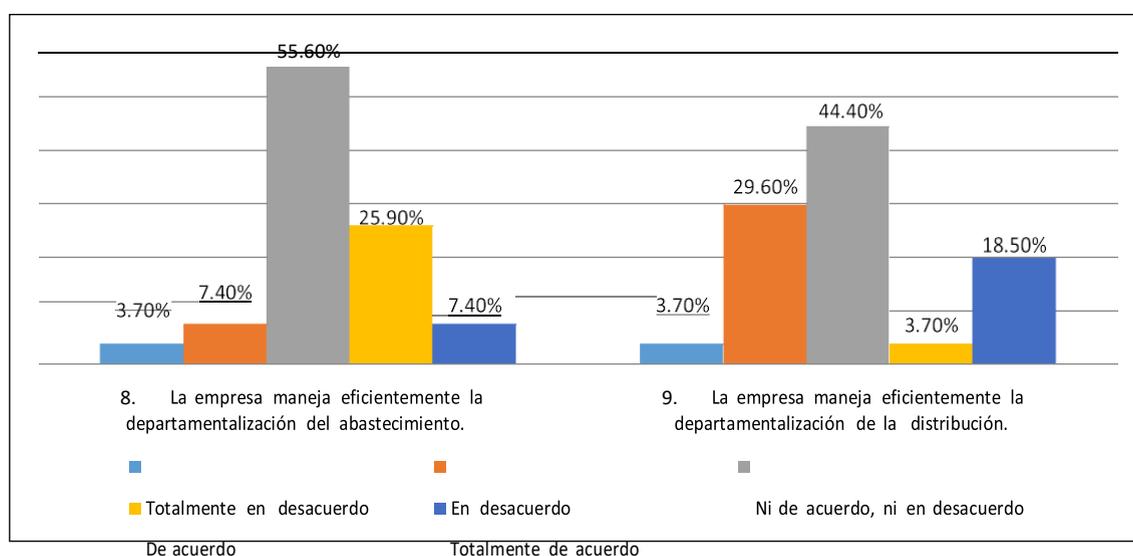


Figura 5. Departamentalización de las funciones micrologísticas.

Se observa en la Tabla 5 que el 11,1% manifestó que la empresa no maneja eficientemente la departamentalización del abastecimiento y en el caso del 33,3% manifestó que la empresa no maneja eficientemente la departamentalización de la distribución.

### C. Análisis descriptivo de la variable Exportación

Tabla 6

#### Exportación indirecta

	TED		ED		NAND		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
10. Se realiza la exportación con un comprador extranjero.	0	0,00%	10	37,00%	8	29,60%	5	18,50%	4	14,80%
11. Se realiza la exportación con algún comerciante.	2	7,40%	0	0,00%	13	48,10%	5	18,50%	7	25,90%
12. Se realiza la exportación con un bróker.	0	0,00%	2	7,40%	13	48,10%	7	25,90%	5	18,50%
13. Se realiza la exportación con un agente.	9	33,30%	0	0,00%	5	18,50%	8	29,60%	5	18,50%

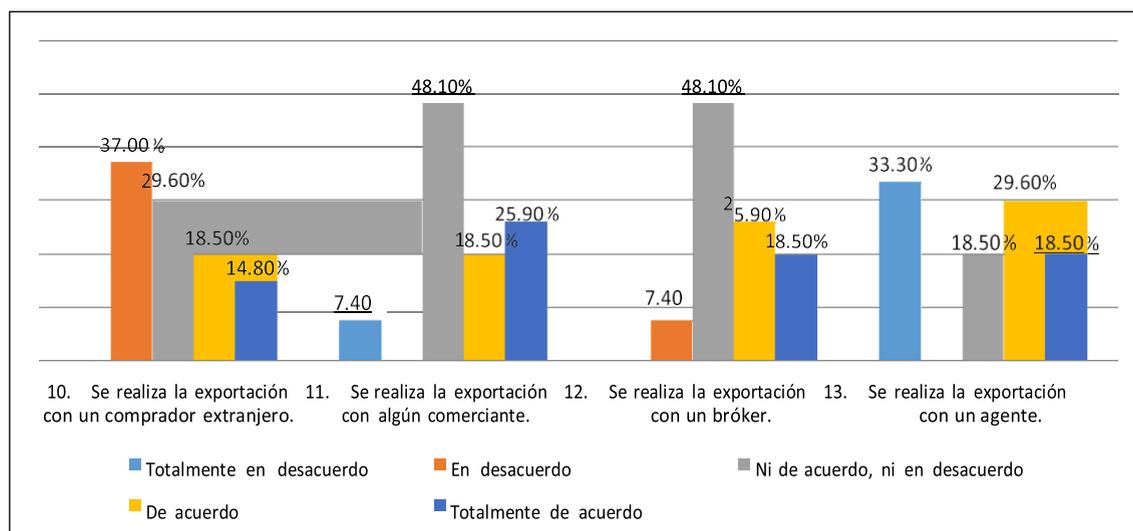


Figura 6. Exportación indirecta.

Se observa en la Tabla 6 que el 37% manifestaron que están en desacuerdo en que la empresa realiza una exportación con un comprador extranjero, en el caso del 7,40% manifestaron que están totalmente en desacuerdo que se realice la exportación con algún comerciante, asimismo están en desacuerdo que se realice la exportación con un bróker y en el caso del 33,3% determinaron que están en desacuerdo que se realice la exportación con un agente.

Tabla 7  
Exportación directa

	TED		ED		NAND		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
14. Se realiza la exportación como venta directa.	9	33,30%	0	0,00%	4	14,80%	8	29,60%	6	22,20%
15. Se realiza la exportación con un agente o distribuidor.	9	33,30%	0	0,00%	8	29,60%	7	25,90%	3	11,10%

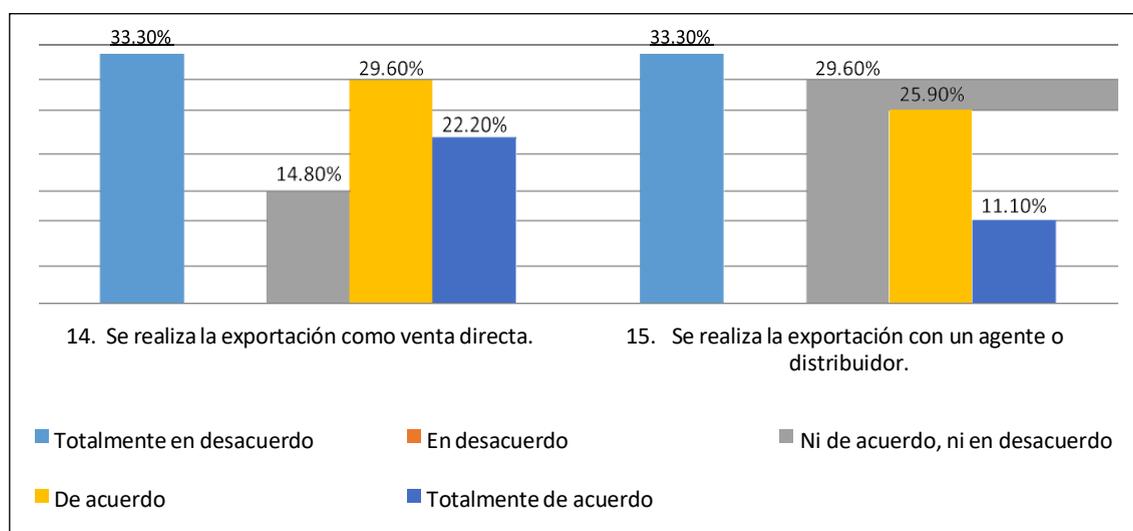


Figura 7. Exportación directa.

Se observa en la Tabla 7 que el 33,3% manifestó están totalmente en desacuerdo que se realice la exportación como venta directa, asimismo mencionaron que están totalmente en desacuerdo que se realice la exportación con un agente o distribuidor.

Tabla 8

*Exportación Concertada*

	TED		ED		NAND		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
16. Se realiza la exportación con un consorcio de exportación.	11	40,70%	0	0,00%	3	11,10%	7	25,90%	6	22,20%
17. Se realiza la exportación con alianzas estratégicas.	11	40,70%	0	0,00%	9	33,30%	6	22,20%	1	3,70%

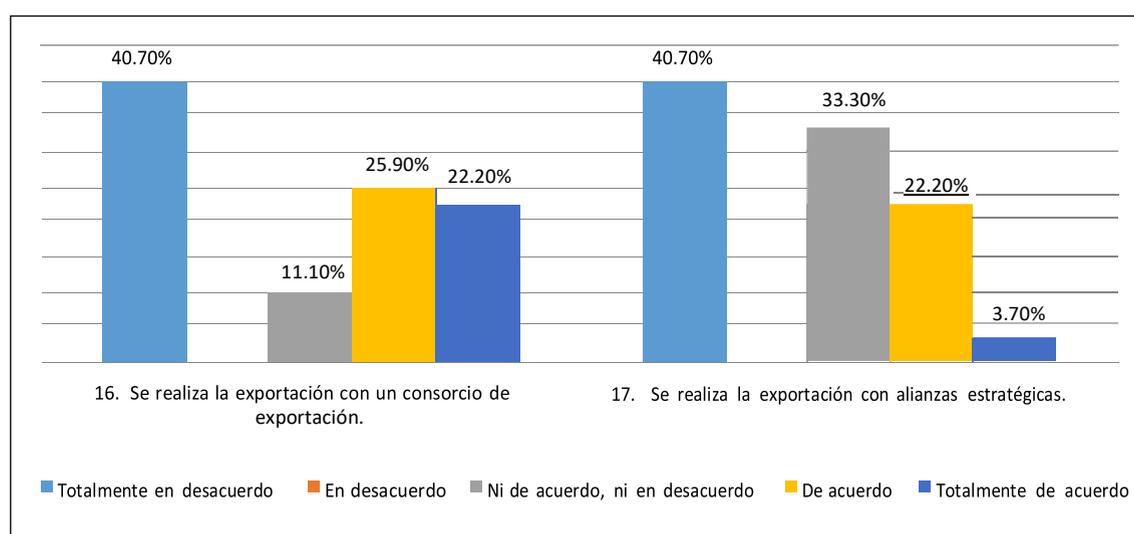


Figura 8. Exportación concertada.

Se observa en la Tabla 8 que el 40,7% manifestaron estar totalmente en desacuerdo que se realice la exportación con un consorcio de exportación, asimismo mencionaron estar totalmente en desacuerdo que se realice la exportación con alianzas estratégicas.

#### D. Prueba de normalidad

Por contar con una población menor a 50 encuetados, se desarrolló la prueba de normalidad Shapiro-Wilk. Por lo expuesto en la Tabla 09, se optó por utilizar estadística no paramétrica, es decir la prueba de Rho Spearman.

*Tabla 9*

*Pruebas de normalidad*

	Estadístico	Shapiro-Wilk	
		gl	Sig.
ORGANIZACIÓN DE LOS PROCESOS MICROLOGÍSTICOS	0,886	27	0,006
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN FORMAL E INFORMAL DE LOS PROCESOS MICROLOGÍSTICOS	0,885	27	0,006
DIMENSIÓN: ESTRUCTURA MICROLOGÍSTICOS	0,891	27	0,008
DIMENSIÓN: DEPARTAMENTALIZACIÓN DE LAS FUNCIONES MICROLOGÍSTICOS	0,922	27	0,044
EXPORTACIÓN	0,851	27	0,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### Hipótesis General

Ho: La organización de los procesos micrologísticos no influye significativamente en la exportación de durazno fresco al Ecuador de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., Hualmay, 2019.

Ha: La organización de los procesos micrologísticos influye significativamente en la exportación de durazno fresco al Ecuador de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., Hualmay, 2019.

Tabla 10

*Correlación de Rho de Spearman entre la organización de los procesos micrologísticos y exportación*

		Organización de los procesos micrologísticos		Exportación
Rho de Spearman	Organización de los procesos micrologísticos	Coefficiente de correlación	1,000	,851**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	27	27
	Exportación	Coefficiente de correlación	,851**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	27	27

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observa en la Tabla 10 que con el estudio se determinó que existe una correlación positiva alta y muy significativa ( $p = 0,00 < 0,05$ ;  $r = 0,851$ ), por lo que se concluye que la organización de los procesos micrologísticos influye significativamente en la exportación de durazno fresco al Ecuador de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., Hualmay, 2019.

### Hipótesis Específica 1

Ho: La organización formal e informal de los procesos micrologísticos no influye significativamente en la exportación de durazno fresco al Ecuador de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., Hualmay, 2019.

Ha: La organización formal e informal de los procesos micrologísticos influye significativamente en la exportación de durazno fresco al Ecuador de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., Hualmay, 2019.

Tabla 11

*Correlación de Rho de Spearman entre la organización formal e informal de los procesos micrologísticos y exportación*

		Dimensión: organización formal e informal de los procesos micrologísticos		
	Dimensión: organización formal	Coefficiente de correlación	1,000	,744**
	e informal de los procesos micrologísticos	Sig. (bilateral) N	. 27	,000 27
Rho de				
Spearman	Exportación	Coefficiente de correlación	,744**	1,000
		Sig. (bilateral) N	,000 27	. 27

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observa en la Tabla 11 que con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa ( $p = 0,00 < 0,05$ ;  $r = 0,744$ ), por lo que se concluye que la organización formal e informal de los procesos micrologísticos influye significativamente en la exportación de durazno fresco al Ecuador de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., Hualmay, 2019.

## Hipótesis Específico 2

Ho: La estructura micrologísticos no influye significativamente en la exportación de durazno fresco al Ecuador de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., Hualmay, 2019.

Ha: La estructura micrologísticos influye significativamente en la exportación de durazno fresco al Ecuador de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., Hualmay, 2019.

Tabla 12

*Correlación de Rho de Spearman entre la estructura micrologísticos y exportación*

		Dimensión: estructura micrologísticos		Exportación
Rho de Spearman	Dimensión: estructura micrologísticos	Coefficiente de correlación	1,000	,696**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	27	27	
	Exportación	Coefficiente de correlación	,696**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	27	27

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observa en la Tabla 12 que con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa ( $p = 0,00 < 0,05$ ;  $r = 0,696$ ), por lo que se concluye que la estructura micrologísticos influye significativamente en la exportación de durazno fresco al Ecuador de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., Hualmay, 2019.

### Hipótesis Específico 3

Ho: La departamentalización de las funciones micrologísticas no influye significativamente en la exportación de durazno fresco al Ecuador de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., Hualmay, 2019.

Ha: La departamentalización de las funciones micrologísticas influye significativamente en la exportación de durazno fresco al Ecuador de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., Hualmay, 2019.

Tabla 13

*Correlación de Rho de Spearman entre departamentalización de las funciones micrologísticas y exportación*

		Dimensión: departamentalización de las funciones micrologísticas		Exportación
Rho de	Dimensión: departamentalización	Coefficiente de correlación	1,000	,780**
	de las funciones micrologísticas	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	27	27
	Spearman		Coefficiente de correlación	,780**
	Exportación	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	27	27

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observa en la Tabla 13 que con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa ( $p = 0,00 < 0,05$ ;  $r = 0,780$ ), por lo que se concluye que la estructura micrologísticas influye significativamente en la exportación de durazno fresco al Ecuador de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., Hualmay, 2019.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1. Discusión de resultados

En referencia la hipótesis general La organización de los procesos micrologísticos influye significativamente en la exportación de durazno fresco al Ecuador de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., Hualmay, 2019, de acuerdo al resultado obtenido mediante un  $Rho = 0,851$  y  $p = 0,00 < 0,05$ ; si existe una relación positiva alta y muy significativa. Dichos resultados tienen coherencia con la tesis Gellibert (2015), quien concluyó que “se detectaron procesos operativos que se desarrollaban manualmente que consumían mayor tiempo, lo cual generaba retrasos en los despachos de productos y como consecuencia se afectaba el nivel de satisfacción de los clientes” (p. 71).

En referencia la hipótesis específica 1 La departamentalización de las funciones micrologísticas influye significativamente en la exportación de durazno fresco al Ecuador de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., Hualmay, 2019, de acuerdo al resultado obtenido mediante un  $Rho = 0,744$  y  $p = 0,00 < 0,05$ ; si existe una relación positiva moderada y muy significativa. Dichos resultados tienen coherencia con la tesis La Rosa (2016), quien concluyó que “la evaluación financiera del proyecto muestra dos hechos, que concuerdan en que se trata de un proyecto rentable y factible” (p. 57).

En referencia la hipótesis específica 2 La estructura micrologísticos influye significativamente en la exportación de durazno fresco al Ecuador de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., Hualmay, 2019, de acuerdo al resultado obtenido mediante un  $Rho = 0,696$  y  $p = 0,00 < 0,05$ ; si existe una relación positiva moderada y muy significativa. Dichos resultados tienen coherencia con la tesis Quintero & Sotomayor (2018), quien concluyó que “por medio de la investigación se concluye que los inconvenientes dentro del proceso logista de la empresa Tramaco Express Cia.Ltda. genera insatisfacción del servicio brindado” (p. 77).

En referencia la hipótesis específica 3 La estructura micrologísticos influye significativamente en la exportación de durazno fresco al Ecuador de la empresa

Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., Hualmay, 2019, de acuerdo al resultado obtenido mediante un  $Rho = 0,780$  y  $p = 0,00 < 0,05$ ; si existe una relación positiva alta y muy significativa. Dichos resultados tienen coherencia con la tesis Rengifo (2017), quien concluyó que “el procedimiento realizado por la empresa y las dificultades que esta presenta para desarrollar estas actividades, manejadas de forma empírica por el gerente de la empresa, afectando la utilidad de la empresa y la rentabilidad” (p. 71).

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

- Existe una correlación positiva moderada y muy significativa ( $p = 0,00 < 0,05$ ;  $r = 0,744$ ), por lo que se concluye que la organización formal e informal de los procesos micrologísticos influye significativamente en la exportación de durazno fresco al Ecuador de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., Hualmay, 2019. Es decir, a medida que la estructura intencional de funciones de la empresa este escrita y cuente con un modelo a seguir en los diferentes puestos de trabajos en forma muy detallada, con metas definidas y con propiedades de flexibilidad de una forma muy eficiente mejorara la exportación con alianzas estratégicas.
- Existe una correlación positiva moderada y muy significativa ( $p = 0,00 < 0,05$ ;  $r = 0,696$ ), por lo que se concluye que la estructura micrologísticos influye significativamente en la exportación de durazno fresco al Ecuador de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., Hualmay, 2019. Es decir, a medida que la empresa tiene unido los grupos, organizados en forma vertical y horizontal, demostrando solidez de los miembros que hacen parte de la estructura micrologística mejorara la exportación como venta directa.
- Existe una correlación positiva moderada y muy significativa ( $p = 0,00 < 0,05$ ;  $r = 0,780$ ), por lo que se concluye que la estructura micrologísticos influye significativamente en la exportación de durazno fresco al Ecuador de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., Hualmay, 2019. Es decir, a medida que la empresa maneje eficientemente la departamentalización del abastecimiento mejorara la exportación con un agente o distribuidor.

Po otro lado:

- Existe una correlación positiva alta y muy significativa ( $p = 0,00 < 0,05$ ;  $r = 0,851$ ), por lo que se concluye que la organización de los procesos micrologísticos influye significativamente en la exportación de durazno fresco al Ecuador de la empresa Exportaciones e Importaciones Estelita S.A.C., Hualmay, 2019.

## **6.2. Recomendaciones**

- Mejorar la estructura intencional de funciones de la empresa para que sea escrita, asimismo cuente con un modelo a seguir en los diferentes puestos de trabajos en forma muy detallada, con metas definidas y con propiedades de flexibilidad con el fin que se ejecuten eficientemente las exportaciones con alianzas estratégicas.
- Organizar los grupos de trabajo en forma vertical y horizontal con el fin de demostrar solidez entre los miembros que hacen parte de la estructura micrologística para efectuar exitosamente la exportación como venta directa.
- Realizar un manejo eficientemente en la departamentalización del y así priorizar una adecuada exportación con un agente o distribuidor.

## REFERENCIAS

### 7.1. Fuentes bibliográficas

- Anaya, J. (2011). *Logística integral. La gestión operativa de la empresa* (4 ed.). Madrid: ESIC.
- Araujo, C. (2009). *Ingeniería de la exportación un medio internacional de pago*. Perú: Instituto Pacífico.
- Bernal, C., & Sierra, H. (2013). *Proceso administrativo* (2 ed.). Bogotá: Pearson.
- Campo, A., Hervás, A., & Revilla, M. (2013). *Operaciones de almacenaje*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Carreño, A. (2017). *Cadena de suministro y logística*. Lima: Fondo Editorial PUCP.
- Cateora, P., Gilly, M., & Graham, J. (2010). *Marketing internacional* (14 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Cornejo, E. (2009). *Comercio internacional. Hacia una gestión competitiva* (3 ed.). Perú: San Marcos.
- Czinkota, M., & Ronkainen, I. (2008). *Marketing internacional* (8 ed.). México: Cengage Learning.
- Escudero, J. (2013). *Gestión logística y comercial*. España: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Hill, C. (2011). *Negocios internacionales. Competencia en el mercado global*. México: Mc Graw Hill.
- Hill, C., Jones, G., & Schilling, M. (2015). *Administración estratégica: Teorías y casos. Un enfoque integral* (11 ed.). México: Cengage Learning.
- Hitt, M., Ireland, R., & Hoskisson, R. (2015). *Administración estratégica. Competitividad y globalización: conceptos y casos* (11 ed.). México: Cengage Learning.
- Koontz, H., & Wehrich, H. (2013). *Elementos de administración. Un enfoque internacional y de innovación* (8 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Luna, M. (2012). *Marketing estratégico*. Perú: Lunagraf E.I.R.L.

Martín, M., & Martínez, R. (2012). *Manual práctico de comercio exterior. Para saber cómo vender en el exterior* (4 ed.). España: Fundación Confemetal.

Minervini, N. (2014). *Ingeniería de la exportación. Cómo elaborar planes innovadores de exportación*. (1 ed.). México D.F.: Cengage Learning.

Silvera, R. (2017). *Micro logística. Cómo optimizar los procesos logísticos internos*. Bogotá: Ecoe.

Wheelen, T., & Hunger, J. (2013). *Administración estratégica y política de negocios. Hacia la sostenibilidad global* (13 ed.). Colombia: Pearson.

## 7.2. Fuentes electrónicas

Carro, R., & González, D. (2013). *Logística empresarial*. Obtenido de <https://docplayer.es/3176447-Logistica-empresarial.html>

Coaguilla, G. (2018). *Mejoramiento de la logística en una empresa Agroindustrial: Caso Danper*. Tesis de bachillerato, Universidad Nacional de San Martín, Arequipa. Recuperado el 03 de septiembre de 2020, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6455/ADcomogm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Díaz, J. (2015). *7 Elementos clave en la logística de una empresa*. Obtenido de <https://www.negociosyemprendimiento.org/2013/03/elementos-clave-logistica-de-una-empresa.html>

Estela, L. (2018). *Exportación del durazno (huayco rojo) al mercado ecuatoriano y la rentabilidad de los productos de Muzga*. Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 04 de diciembre de 2019, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/32127/Estela\\_VLI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/32127/Estela_VLI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gellibert, G. (2015). *Propuesta de mejora en procesos logísticos de la empresa Hidrosa S.A. para maximizar la satisfacción del cliente*. tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 04 de diciembre de 2019, de

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3581/1/T-UCSG-POS-MAE-64.pdf>

La Rosa, C. (2016). *Exportación de banano orgánico a Canadá*. Tesis de licenciatura, Universidad de Lima, Lima, Perú. Recuperado el 25 de octubre de 2019, de [http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/3382/La\\_Rosa\\_Duarte\\_Cynthia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/3382/La_Rosa_Duarte_Cynthia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Quintero, A., & Sotomayor, J. (2018). *Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramaco Express Cia. Ltda del Cantón Durán*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 04 de diciembre de 2019, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28590/1/TESIS%20Quintero-Sotomayor.pdf>

Rengifo, L. (2017). *Evaluación de los procesos logísticos y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Ferretera Padilla E.I.RL., Tarapoto, año 2016*. tesis de grado, Universidad César Vallejo, Tarapoto. Recuperado el 04 de diciembre de 2019, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23574/rengifo\\_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23574/rengifo_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Yépez , H., & Dobronsky, F. (2016). *Exportación de pétalos de rosa al mercado de Estados Unidos a través de la creación de una empresa comercializadora*. Tesis de maestría, Universidad Internacional del Ecuador, Quito, Ecuador. Recuperado el 25 de octubre de 2019, de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/1008/1/T-UIDE-0838.pdf>

## ANEXOS

### CUESTIONARIO

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

#### I. Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda.

Para el primer cuestionario la escala de calificación es la siguiente:

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

ITEM	5	4	3	2	1
<b>ORGANIZACIÓN DE LOS PROCESOS MICRO LOGÍSTICOS</b>					
<b>DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN FORMAL E INFORMAL DE LOS PROCESOS MICROLOGÍSTICOS</b>					
1. La estructura intencional de funciones de la empresa está escrita y cuenta con un modelo a seguir en los diferentes puestos de trabajos en forma muy detallada, con metas definidas y con propiedades de flexibilidad de una forma muy eficiente.					

2. Existen procesos y tareas individuales de las operaciones que no están escritos, lo que nos dice que son actividades personales conjuntas sin un propósito común consciente, pero que de igual forma contribuyen a unos resultados grupales.					
<b>DIMENSIÓN: ESTRUCTURA MICRO LOGÍSTICOS</b>					
3. La empresa tiene establecido sus objetivos micro logísticos.					
4. La empresa tiene formulado objetivos, políticas, y planes de apoyo en los procesos micro logísticos.					
5. La empresa tiene identificados, analizados y clasificados las actividades micro logísticas necesarias para alcanzar los objetivos trazados en un momento dado.					
6. Se cuenta con una cabeza visible en cada actividad micro logística, con el objetivo de velar por los resultados que se generen en los periodos propios de la empresa.					
7. La empresa tiene unido los grupos, organizados en forma vertical y horizontal, demostrando solidez de los miembros que hacen parte de la estructura micro logística.					
<b>DIMENSIÓN: DEPARTAMENTALIZACIÓN DE LAS FUNCIONES MICRO LOGÍSTICOS</b>					
8. La empresa maneja eficientemente la departamentalización del abastecimiento.					
9. La empresa maneja eficientemente la departamentalización de la distribución.					
<b>EXPORTACIÓN</b>					
<b>DIMENSIÓN: EXPORTACIÓN INDIRECTA</b>					
10. Se realiza la exportación con un comprador extranjero.					
11. Se realiza la exportación con algún comerciante.					
12. Se realiza la exportación con un bróker.					
13. Se realiza la exportación con un agente.					
<b>DIMENSIÓN: EXPORTACIÓN DIRECTA</b>					
14. Se realiza la exportación como venta directa.					
15. Se realiza la exportación con un agente o distribuidor.					
<b>DIMENSIÓN: EXPORTACIÓN CONCERTADA</b>					
16. Se realiza la exportación con un consorcio de exportación.					
17. Se realiza la exportación con alianzas estratégicas.					