

UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
TECNOLOGÍAS DIGITALES**

SUBSEDE VILLA CORZO

TESIS

PROCESO DE EXPORTACIÓN DEL CAFÉ EN LA ORGANIZACIÓN ORO VERDE EN VILLA CORZO, CHIAPAS.

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

**LICENCIADO EN GESTIÓN Y
DESARROLLO DE NEGOCIOS**

PRESENTAN

**YULISSA CONTRERAS ESPINOSA
ANED DAYAN PADILLA MARTÍNEZ**

DIRECTORA

MTRA. RUTH LÓPEZ AGUILAR





UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE SERVICIOS ESCOLARES
DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIÓN ESCOLAR
AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN

Villa Corzo Chiapas
27 de noviembre de 2024

C Yulissa Contreras Espinosa

Pasante del Programa Educativo de: Licenciatura en Gestión y Desarrollo de Negocios

Realizado el análisis y revisión correspondiente a su trabajo recepcional denominado:
Proceso de exportación del café en la organización Oro Verde en Villa Corzo, Chiapas.

En la modalidad de: Tesis Profesional

Nos permitimos hacer de su conocimiento que esta Comisión Revisora considera que dicho documento reúne los requisitos y méritos necesarios para que proceda a la impresión correspondiente, y de esta manera se encuentre en condiciones de proceder con el trámite que le permita sustentar su Examen Profesional.

ATENTAMENTE

Revisores

Dra. María del Carmen Chávez Rodríguez

Mtra. Rebeca Molina Sol

Mtra. Ruth López Aguilar

Firmas:

[Handwritten Signature]
[Handwritten Signature]
[Handwritten Signature]

Cop. Expediente



pag 1 de 1
revisión 1

Proceso de exportación
del café en la
organización Oro
Verde en Villa Corzo,
Chiapas.

Agradecimientos

Agradecemos principalmente a Dios por brindarnos sabiduría y fortaleza para emprender este camino, por no dejarnos solas en las noches de crisis, durante este largo proceso, agradecemos por permitirnos cumplir esta meta en nuestra vida.

A nuestros padres por brindarnos esa confianza que nos hizo más fuertes ante las adversidades, por acompañarnos en este camino, por este logro, que también es suyo.

A nuestros hermanos por compartir con nosotras su alegría, quienes fueron nuestro impulso para lograr esto.

Y a todas aquellas personas que formaron parte de este camino, gracias.

Índice

Introducción.....	1
Capítulo I. Marco Metodológico	2
1.1 Planteamiento del Problema	2
1.2 Justificación	2
1.3 Objetivos.....	3
1.3.1 objetivos generales.	3
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4 Hipótesis	4
1.4 Metodología de la investigación.....	4
1.5.1 Localización.....	4
1.5.2 Tipo de estudio.	5
1.5.3 Población.	5
1.5.4 Muestra.	5
1.5.5 Variables e instrumentos de investigación.....	6
Capítulo II. Marco Referencial.....	7
2.1 Marco teórico.....	7
2.1.1 Proceso de exportación.....	7
2.1.1.1 Exportación de café en México.	7
2.1.1.2 Importancia de la exportación.	8
2.1.1.3 Tipos de cultivos de café.	9
2.1.1.4 Ventajas de la exportación de café.....	9
2.1.2 Factores logísticos.	10
2.1.2.1 Métodos de almacenaje.	10
2.1.2.2 Costos logísticos.....	10
2.1.2.3 Transporte.	11
2.1.2.4 importancia de la logística.....	12
2.1.3 Proceso operativo.	13
2.1.3.1 Áreas y actividades del proceso operativo	13
2.3.3.2 Estrategias de diferenciación	13
2.3.3.3 Atención al cliente	14
2.2 Marco conceptual	15

2.2.1 Proceso de exportación.....	15
2.2.2 Factores logísticos.	15
2.2.3 Proceso operativo.	16
2.3 Marco histórico.....	16
2.3.1 Antecedentes.....	16
2.3.1.1 Proceso de exportación.....	17
2.3.1.2 Factores logísticos.	19
2.3.1.3 Proceso operativo.	22
Capitulo III. Resultados y discusión.....	23
3.1 Proceso de exportación.....	23
3.2 Factores logísticos	28
3.3 Proceso operativo	32
3.4 Análisis de la información	37
3.4.1. Proceso de exportación.....	37
3.4.2 Factores logísticos	39
3.4.3 Proceso operativo	40
Capitulo IV. Conclusiones y recomendaciones	43
4.1 Conclusiones.....	43
4.2 Recomendaciones	44
Bibliografía.....	46
Anexo	50

Índice de tablas

Tabla 1. Variables e instrumentos	6
Tabla 2. Principales países exportadores de café	8

Introducción

El proceso de exportación es una técnica muy importante en nuestro país, se encarga del intercambio de bienes o servicios a otro país, con la finalidad de recibir un incentivo a cambio y, por ende, ayudar a las empresas u organizaciones a mejorar su competitividad en el mercado.

El café es una de las materias primas mas importantes a las que se les da seguimiento en la economía mundial y uno de los mas producidos en diversas zonas principalmente en el estado de Chiapas, debido a las óptimas condiciones geográficas y de cultivo que este posee contando con un buen suelo, climas aptos que se caracterizan principalmente por tener una buena humedad durante el año y una gran diversidad de excelentes temperaturas, debido a estas características es que se produce un café de calidad, con un aroma intenso y sabor agradable. La exportación de café representa una parte fundamental para las organizaciones ya que con ello se cuentan con mejores oportunidades de reconocimiento y de mercado en el comercio internacional.

En este trabajo se presenta el proceso de exportación de café de la organización “Oro Verde” en Villa Corzo, Chiapas, para conocer como realizan esta actividad dentro de la organización y hacia que lugares exportan el café chiapaneco, creando así un prestigio y reconocimiento en el mercado por el producto de gran calidad que producen en la región. El proceso de exportación que la organización utiliza, inicia en Villa Corzo, Chiapas al recolectar el café de los productores para mandarlo a la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, posteriormente a Veracruz y luego mandarlo a países extranjeros. La presente investigación se realiza con la finalidad de poder documentar el proceso de exportación de café en la región frailesca, y así darle un mejor reconocimiento a la organización Oro Verde y mejorar el renombre de la misma, ya que no existe un documento como tal que contenga este tipo de información de esta región.

A continuación, se encuentra información relevante de los elementos que intervienen en el proceso de exportación de una organización de café, para entender la dependencia que tiene este proceso, se presenta información mediante una serie de variables como: factores logísticos y proceso operativo.

Capítulo I. Marco Metodológico

1.1 Planteamiento del Problema

En la zona frailesca, especialmente en el municipio de Villa Corzo, Chiapas, existen organizaciones comercializadoras de café que llevan a cabo la tarea de exportación de este grano; como lo son AMSA, California y Oro Verde entre otras, pero pese a que estas realizan sus actividades en el municipio, no existe información documentada para que el público pueda entender el proceso que llevan a cabo al exportar este producto.

Como se había mencionado anteriormente, después de realizar una búsqueda en diferentes fuentes (online y físicas) como tesis, libros, y estudios de internet, no se encontraron documentos que indiquen que ya se haya realizado un estudio en donde se explique qué factores intervienen en el desarrollo de actividades al momento de realizar la exportación de café desde Villa Corzo hacia diferentes lugares, así mismo no se encontró algún documento que explique los elementos que intervienen en el proceso de exportación o integre el proceso operativo de la exportación de café de las organizaciones ubicadas en la cabecera municipal de Villa Corzo, Chiapas.

1.2 Justificación

Al realizar esta investigación se documenta cual es el proceso que lleva a cabo la empresa Oro Verde para poder exportar el café. La combinación de los beneficios económicos, sociales y ambientales que genera el cultivo del café hace necesaria que los agentes involucrados en el sector promuevan los incentivos preciosos para apoyar la competitividad y crecimiento económico de la organización.

Justificación económica: en cuanto a la economía el café es uno de los bienes básicos mas vendidos en los mercados financieros internacionales mas importantes de la economía mundial y del comercio, a nivel local la venta de este grano beneficia a muchas familias locales de Villa Corzo y sus alrededores,

De acuerdo con datos de Euro monitos International, “el consumo local y per cápita de café ha aumentado desde el año 2005. El desequilibrio entre la oferta y la demanda ha afectado tradicionalmente el comercio del café, y la corrección de este desequilibrio es un objetivo constante” (págs. 177,186).

Con este estudio se pretende realizar una búsqueda de información del proceso operativo y los elementos que influyen en el proceso de exportación de café, de esta manera las empresas pueden diagnosticar y, si así lo requiere, reacondicionar sus procesos operativos para beneficiarse financieramente.

Justificación social: según Pérez y Echanove (2006) “la exportación de café vincula de manera directa dos tipos muy diferentes de países: los productores, países subdesarrollados en América latina, Asia y África y los consumidores, países desarrollados en América del Norte, Europa y Japón” (pág. 70).

La realización de este estudio al ser público puede ampliar el panorama que las personas tienen acerca de la información del proceso de exportación de café y ayuda a los cafeticultores a conocer cual es el proceso al que están sometidas las empresas para lograr exportar su cosecha a otros lugares.

Justificación sustentable: según autores como Flores (2015):

La producción cafetalera posee un alto valor económico y social, además la actividad desempeña un papel ambiental importante, ya que su producción se da bajo sistemas que mantienen una cubierta vegetal casi permanente sobre el suelo, reduciendo así los problemas de erosión. De esta manera ayuda al medio ambiente, las actividades cafetaleras brindan un bajo impacto ambiental en cuanto a erosión además de que el clima que brindan estas cosechas es templado. Es por ello que el dar a conocer el proceso de exportación del café ayuda a que mas personas puedan inclinarse a esta actividad (pág. 177).

1.3 Objetivos

1.3.1 objetivos generales.

Documentar el proceso de exportación del café de la organización “Oro Verde” de Villa Corzo, Chiapas; para la identificación de factores logísticos desde el proceso operativo de la organización, que promuevan su competitividad en el mercado internacional.

1.3.2 Objetivos específicos.

- Identificar el proceso de exportación del café de la organización Oro Verde.
- Determinar los factores logísticos que intervienen en el proceso de exportación.
- Integrar los elementos que intervienen en el proceso operativo.

1.4 Hipótesis

Las actividades de exportación del café, están influidas directamente por los elementos del proceso operativo y los factores logísticos de la empresa.

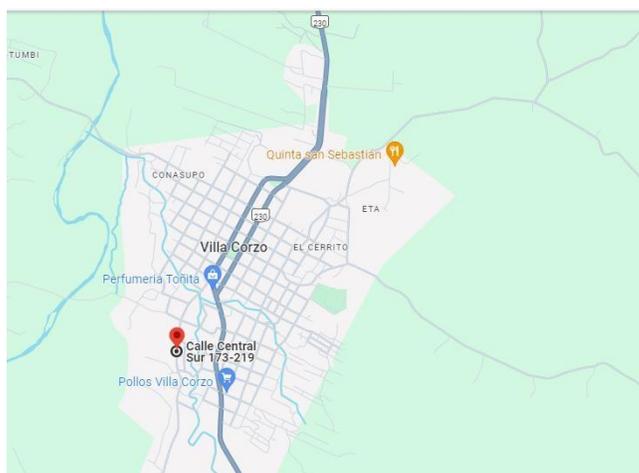
1.4 Metodología de la investigación

1.5.1 Localización.

La organización de café Oro Verde, se ubica en el barrio California de la Ciudad de Villa Corzo, Chiapas. La ciudad de Villa Corzo es un municipio mexicano, forma parte de la región Frailesca en el estado sureño de Chiapas, México.

Datos proporcionados por INEGI (2010) Villa Corzo se encuentra entre los paralelos 15° 49' y 16°27' de latitud norte; los meridianos 92° 50' y 93°37' de longitud oeste; altitud entre 400 y 2 600m. este municipio colinda al norte con los municipios de Villaflores y Chiapa de Corzo; al este con los municipios de La Concordia, Pijijiapan Tonalá: al oeste con los municipios de Tonalá y Villaflores.

Figura 1. Ubicación de la organización Oro Verde de Villa Corzo, Chiapas.



Fuente: Google maps.

1.5.2 Tipo de estudio.

La presente investigación es de enfoque cualitativo, según Salazar (2020):

La investigación cualitativa es aquella donde se estudia la calidad de las actividades, relaciones, asuntos, medios, materiales o instrumentos en una determinada situación o problema. La misma procura por lograr una descripción holística, esto es, que intenta analizar exhaustivamente, con sumo detalle, un asunto o actividad en particular (pág. 103).

Como dice Nieto (2018):

“La investigación descriptiva, comprende la colección de datos para probar hipótesis o responder a preguntas concernientes a la situación corriente de los sujetos del estudio, un estudio descriptivo determina e informa los modos de ser de los objetos”, los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación. Es una investigación, cuyo objetivo principal es recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones de las personas, agentes e instituciones de los procesos sociales (pág. 2).

1.5.3 Población.

Según Mayorga y Toapanta (2021): la población “es el conjunto total de personas u objetos que tienen una característica en común de interés para el estudio científico” (pág. 11).

Sin embargo y como se explica a continuación la presente investigación se basa en la población del personal, integrada por cuatro personas de la organización de café “Oro Verde”.

1.5.4 Muestra.

La muestra tal como lo describe Mayorga & Toapanta (2021): “es un subconjunto de individuos o elementos de una población definida que cumple con ciertas propiedades comunes” (pág. 11).

No se considera la muestra debido a que se cuenta con los recursos necesarios para entrevistar a las personas de la organización cafetalera en la que se centrara la investigación.

1.5.5 Variables e instrumentos de investigación.

Tabla 1. Variables e instrumentos

Variable	Instrumento	Población objetivo
Proceso de exportación	Entrevista	Gerente y empleados de la organización
Factores logísticos	Entrevista	Gerente y empleados de la organización
Proceso operativo	Entrevista y guía de observación	Gerente y empleados de la organización

Capítulo II. Marco Referencial

Este capítulo trata de los diferentes puntos de vista de algunos autores acerca de todo lo que implica el proceso de exportación, la exportación de café en México, la importancia, los tipos de cultivo, las ventajas de la exportación, los factores y costos logísticos, los métodos de almacenaje, el transporte, el proceso operativo y demás temas relacionados, los cuales serán de gran importancia para la investigación.

2.1 Marco teórico

En esta sección se encuentra información referente a las variables (proceso de exportación, factores logísticos y proceso operativo), de diversos artículos y libros.

2.1.1 Proceso de exportación.

Para Gómez (2018) se entiende por exportación “la salida de mercancías del territorio aduanero nacional con destino a otro país o a una zona franca industrial de bienes y servicios” (pag.31).

2.1.1.1 Exportación de café en México.

De acuerdo a SADER (2015) el café mexicano se exporta a 45 países de los cinco continentes, siendo Estados Unidos, Bélgica y Alemania los principales clientes. El café es uno de los productos agrícolas que se comercializan en los mercados internacionales y actualmente, más de tres millones de mexicanos dependen de las actividades de siembra y cosecha. Este grano es el 6° fruto agrícola de mayor exportación. México ocupa el 9° lugar como productor de café verde, aportando a la producción mundial con más de un millón de toneladas, para ello participan alrededor de 500 mil productores cuyas plantaciones se encuentran en 121 entidades del país, sin embargo, los estados de Chiapas y Veracruz concentran el 70 por ciento de la producción nacional. Los 2 tipos principales de café producido comercialmente son arábica y robusta.

Según SAGARPA (2017-2030) el café es un cultivo que emplea a más de 500,000 productores de 14 entidades federativas y 480 municipios, actualmente se consume 1.3 kg per cápita al año y se satisface el total de requerimientos nacionales dentro del territorio.

Tabla 2. Principales países exportadores de café

Exportaciones de café	Miles de toneladas
Estados unidos	43.74
España	9.72
Bélgica	8.12
Alemania	3.51
Canadá	3.29
Cuba	2.47
Otros	10.37

Nota: SAGARPA (2017-2030) menciona que las exportaciones representan el 8.98% de la disponibilidad total de café en México, la exportación de café en el estado llegó a ocupar el tercer lugar a nivel nacional, por debajo de Oaxaca y Veracruz, aunque la producción de este último era muy superior a la de Chiapas.

2.1.1.2 Importancia de la exportación.

Robles et al, (2019) mencionaban en su edición más reciente que:

La producción y exportación del café es de gran importancia para los países con necesidad de crecimiento en las actividades agrícolas con impacto en la economía, para México es un cultivo estratégico en el país, alrededor del 80% de la producción es objeto de exportación cuya producción emplea a más de 500,000 productores de 19 estados de la República. En 2016 el café representó el 0.66% de la participación del valor de la producción con respecto al PIB agrícola y el 1.34% de la producción de bienes agroindustriales, este sector representa alrededor del 6% de la población económicamente activa de México. Alrededor del 68% de la producción nacional se concentró en los Estado de Chiapas y Veracruz. Socialmente es una de las actividades económicas más importantes, ya que el 90% de la producción nacional proviene de minifundios (economía campesina o familiar) y en gran medida la población ocupada para la actividad agrícola es indígena, las mujeres representan un tercio de la población (pág. 526).

2.1.1.3 Tipos de cultivos de café.

Autores como Escamilla et al., (2021) mencionan que a nivel mundial se cultivan solo dos especies: *coffea arábica*, la de mayor importancia en el mercado internacional, que representa el 60% y *coffea canephora* conocida en México como robusta, con el 40%. En México se cultivan ambas especies, la arábica es la que ocupa la mayor superficie con el 95%; el porcentaje restante de la superficie es de *C. canephora*, que tiende a incrementar su superficie y que se destina principalmente a la elaboración de cafés solubles, la primera variedad cultivada en México fue la *Typica* conocidas en las regiones cafetaleras como “criollo, nacional o árabe”, esta variedad se adaptó muy bien a las diferentes condiciones ambientales del país y obtuvo gran reconocimiento por la calidad física del grano y sensorial de la bebida. Posteriormente se introdujo la variedad Bourbon también de muy alto prestigio por su calidad y con mucha aceptación en el estado de Chiapas.

2.1.1.4 Ventajas de la exportación de café.

Fideicomiso de riesgo compartido (2017) hace referencia que, para México, el café es, al lado del aguacate, uno de los principales productos de exportación agrícola, y representa cerca de la mitad de las exportaciones agropecuarias y alrededor del 5 por ciento del total de las exportaciones. También ejerce mayor influencia socioeconómica, se produce mayormente al centro-sur del país, en su encuentro con la Sierra Madre del Sur y la Sierra Madre Oriental. Desde el punto de vista biológico las áreas donde abunda el cultivo de cafeto se distinguen por ser de regiones ricas en flora y fauna. Este grano lleno de propiedades y beneficios para la salud presenta tradición y arraigo para muchas culturas del mundo, por lo que la cultura del café tiene variantes y costumbres diferentes a la hora de beberlo según la zona.

Gonzales y Gutiérrez (2019) mencionan que las exportaciones “son importantes a nivel macroeconómicos por su signo positivo en la balanza comercial y la cuenta corriente de la balanza de pagos. Las exportaciones implican una fuente de demanda externa de la producción nacional, aumentando el PIB”. (pág. 3)

2.1.2 Factores logísticos.

Campos et al., (2023) menciona que la logística “se ocupa del proceso de planificación, operación y control del movimiento y almacenaje de mercancías, así como de los servicios e información asociados” (pág. 7205).

2.1.2.1 Métodos de almacenaje.

Flamarique (2018) dice que los métodos de almacenaje, sirven para determinar como se ubican las mercancías entrantes en el almacén. Los sistemas de ordenación pueden ser ordenados o caóticos:

- **Almacén ordenado:** en este tipo de almacén cada mercancía tiene asignado un espacio o unas ubicaciones predeterminadas y fijas. Normalmente son ubicaciones a medida o preparadas para la mercancía asignada. Este tipo de ordenación se puede encontrar o utilizar en pequeñas y medianas empresas, con pocas referencias de productos, cuyo mercado sea muy estable y con pocas variaciones.
- **Almacén caótico o de hueco libre:** son aquellos almacenes que asignan las ubicaciones a medida que se reciben la mercancía. Normalmente se trata de ubicaciones estandarizadas. Este método se utiliza en todo tipo de empresas, ya sea en pequeñas, medianas o grandes, con muchas referencias, una elevada rotación y un mercado inestable o muy variado. Para ubicar cada producto pueden existir separaciones no físicas que facilitan su salida.

Una de las diferencias significativas entre estos dos métodos de almacenamiento es la necesidad de espacio extra. Un almacén ordenado requiere un 30% mas de espacio que un caótico. O de hueco libre, ya que el costo del espacio es normalmente alto, las empresas tienden a ajustar las existencias a las necesidades del mercado y el numero de referencias puede ser elevado. (pp. 6-7)

2.1.2.2 Costos logísticos.

Tal como lo menciona Castellanos (2017) en su más reciente artículo:

La entrega y la logística para el cliente son factores fundamentales en el costeo logístico; la eficiencia en la entrega de productos, el cumplimiento y la competencia son factores que relacionan la distribución física con el éxito de las ventas de una empresa. Por ello,

se deben establecer claramente los costos de la cadena logística, ya que cada operación requerirá de un trámite, una contratación, un documento e implicará unos costos y tiempos diferentes.

Ante este escenario las empresas tendrán que adelantar las siguientes acciones:

- Preparación de la mercancía: embalaje y marcado.
- Unitarización: paletización y/o contenedorización.
- Manipulación: en los terminales terrestres portuarios y aéreos; almacenes y depósitos.
- Transporte: a lo largo de la cadena de DFI. (pp. 20-21)

Por otra parte, los costos de almacenamiento según Timana (2021)

Es todo el material que en almacén genera costos, que son denominados costos de existencias y están en función a dos variables; la cantidad de estas y el tiempo que permanecen en almacén. Bajo esta definición, se plantearon 2 indicadores:

- a) Costos asociados al producto: son aquellos que incurren directamente en los recursos físicos (materiales) y no físicos (mano de obra) que se necesitan para la fabricación del producto en sí.
- b) Punto de pedido y aprovisionamiento: se refiere al momento exacto en el que se realiza un determinado pedido, donde el grado de existencias puede llegar a tal cantidad que indique la necesidad de realizar dicho pedido. (pág. 10)

2.1.2.3 Transporte.

Mora (2014) menciona de una forma breve y sencilla que “la función del transporte se ocupa de todas las actividades relacionadas directa o indirectamente, con la necesidad de situar los productos en los puntos de destino correspondientes, de acuerdo con unos condicionantes de seguridad, servicio y coste” (pág. 23)

Y de manera amplia el mismo autor define al transporte como:

Toda actividad encaminada a trasladar el producto desde su punto de origen (almacenamiento) hasta el lugar de destino, función relevante dentro del mundo de la

distribución, ya que en ella están involucrados aspectos básicos de la calidad del servicio, costes e inversiones de capital. (pág. 23)

Por otro lado, para Marín (2020) el transporte significa:

Sistema de medios para llevar personas y cosas de un lugar a otro. Si existe un cruce de fronteras, se hablará de transporte internacional, y en caso contrario, se trata de transporte interior o nacional, el transporte es capaz de satisfacer múltiples necesidades, tanto personales como empresariales, y se considera como el medio que permite dar respuesta a la globalización de los mercados en el ámbito mundial. El transporte es una parte importante de la logística, servicio que se encarga de la gestión de la cadena de suministros responsable de satisfacer las necesidades del cliente y a través del cual le proporciona los productos en el momento, lugar y cantidad que demande y todo ello con el mínimo coste. En la contratación de servicios de transporte es fundamental el cumplimiento de la normativa legal por parte de la empresa transportista. (pp. 3-4)

2.1.2.4 importancia de la logística.

Para Castellanos (2017) la importancia de la logística radica en “la necesidad de mejorar el servicio a un cliente, optimizando la fase de mercado y transporte al menor costo posible”, algunas actividades que pueden derivarse de la gerencia logística de una empresa son las siguientes:

- a) Aumento en la línea de producción
- b) La eficiencia en producción; alcanzar niveles altos
- c) La cadena de distribución debe mantener cada vez menos inventarios
- d) Desarrollo de sistemas de información.

Estas pequeñas mejoras en una organización se traducirán en los siguientes beneficios:

- Incrementar la competitividad y mejorar la rentabilidad de las empresas para acometer el reto de la globalización.
- Optimizar la gerencia y la gestión logística comercial nacional e internacional.
- Coordinación óptima de todos los factores que influyen en la decisión de compra: calidad, confiabilidad, precio, empaque, distribución, protección, servicio.

- Ampliación de la visión gerencial para convertir a la logística en un modelo, un marco, un mecanismo de planificación de las actividades internas y externas de la empresa.
- La definición tradicional de la logística afirma que el producto adquiere su valor cuando el cliente lo recibe en el tiempo y en la forma adecuada, al menor costo posible. (pp. 15-16)

2.1.3 Proceso operativo.

En este apartado se encuentra información acerca temas que competen al proceso operativo como lo son las áreas y actividades de este mismo, las estrategias de diferenciación y el tema de atención al cliente que es parte fundamental para el éxito de una empresa.

2.1.3.1 Áreas y actividades del proceso operativo

De acuerdo con Mendoza (2023) la logística interna, la cual comprende operaciones de recepción, almacenamiento y distribución de las materias primas, cada una de estas áreas se enfoca de manera diferente como lo explica a continuación:

- El área de operaciones (producción) encargados del procesamiento de las materias primas para transformarlas en el producto final.
- El área de logística externa, enfocada en el almacenamiento de los productos terminados y distribución del producto al consumidor.
- El área de marketing y ventas y realiza las actividades con las que se publicita el producto para darlo a conocer.
- Y por último el área encargada de las actividades de servicio, de postventa o mantenimiento, que se encarga de las actividades destinadas a mantener, realzar el valor del producto y aplicar garantías. (pág. 9)

2.3.3.2 Estrategias de diferenciación

Autores como Gallegos et al., (2020) menciona que la estrategia de diferenciación tiene como propósito distinguir una empresa dentro de un sector, seleccionar a través de indagaciones las particularidades, características, cualidades que le permitan diferenciarse de su competencia y así lograr una rentabilidad mas alta. Entre las

diferencias se puede considerar el producto, el sistema de entrega, el marketing, la atención, la comunicación, las condiciones físicas, la durabilidad y la calidad, entre otras. No obstante, debe considerarse que el rendimiento este por encima de la media del negocio sin descuidar el uso adecuado de los costes.

En otras palabras, Gallegos et al., (2020) sugiere:

Que la estrategia de diferenciación se aplica cuando los consumidores de un determinado mercado son poco sensibles a los precios, cuando existe una diversidad de necesidades por parte de los consumidores o cuando no existe mayor diferencia entre los productos o servicios que se ofrecen. (pág. 2-3)

2.3.3.3 Atención al cliente

Según Gil (2020) menciona:

Que el cliente percibe el servicio bajo sus propias condiciones. Es el cliente quien paga la tarifa, o no la paga, por una razón o serie de razones que el determina. Punto. No hay discusión. En este sentido, la calidad se corresponde con una responsabilidad de la dirección de la empresa implicando a todos los miembros de la organización, así como reflejarse en todos los procesos que de ella se derivan, la atención al cliente es la relación de actividades que desarrollan diversas organizaciones a través de identificar las necesidades básicas de sus clientes utilizando diferentes estrategias de marketing de modo que puedan cubrir esas expectativas que cada cliente pueda tener y que, indudablemente, se van a relacionar con la satisfacción para conseguir, como último fin la fidelización y repetición de la compra. (pág. 13)

De acuerdo con Valenzuela et al., (2019) la atención al cliente “representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respeto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa”. Se puede decir que la atención al cliente es una “acción encaminada a atraer aquellas personas o empresas para que consuman lo que los proveedores producen u ofrecen, y en consecuencia a este acto son ellos (clientes) los que valoran la atención que reciben”. Toda acción en la prestación del servicio debe estar dirigida a lograr la satisfacción en el cliente. Esta satisfacción debe garantizarse en

cantidad, calidad, tiempo y precio. Una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado. (Pp. 19.20)

2.2 Marco conceptual

En este capítulo se encuentra información acerca de los conceptos claves para el seguimiento de este documento, los cuales ayudaran a entender el tema y la finalidad a la que pretende llegar, así mismo se ha recabado información de diferentes autores con la finalidad de conocer los diferentes puntos de vistas de cada uno

2.2.1 Proceso de exportación

Benavides et al., (2017) hace referencia que “las exportaciones son ventas de productos o servicios hacia un país extranjero con fines comerciales”. (pág. 386)

Mientras tanto González y Gutiérrez (2019) indican que “una exportación es la salida de un producto y/o servicio del país de origen hacia cualquier otro país en el mundo; actividad por la cual se recibe una compensación del intercambio”. (pág. 2)

Pérez (2021) coincide con Benavides y otros autores más mencionando; que la exportación es “envió de un producto o servicio a un país extranjero con fines comerciales”. (pág. 4)

2.2.2 Factores logísticos.

Montanez et al., (2015) definen a la logística como; el set de actividades y procesos necesarios para asegurar la entrega de mercancía a su cliente final. Involucra las actividades que aseguren la entrega de la mercancía al cliente, es decir, el proceso de transportar los bienes desde el lugar de su producción hasta el punto en que el producto es comercializado o entregado al consumidor final”. (pág. 9)

Para escudero (2019) la logística se define en el diccionario de la RAE como él;

Conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa, o de un servicio, especialmente la distribución. Las actividades de la logística son fundamentales

para el comercio, pues sirven de enlace entre los centros de producción y los mercados que están separados por el tiempo y la distancia, podemos definir la logística como una parte de la cadena de suministro encargada de planificar, gestionar y controlar el flujo y almacenamiento de los bienes, los servicios y la información generada, desde el punto de origen del producto hasta el punto de consumo, con el objetivo de satisfacer la demanda de los consumidores. (pág. 2)

2.2.3 Proceso operativo.

Para Delgado (2021) los procesos operativos son;

Procesos que permiten generar el producto o servicio que se entrega al cliente. Los procesos operativos en la empresa son las actividades que hacen que todo se ponga en movimiento para generar un producto final, actúa como un complejo que depende de otros organismos y sistemas. Por ello toda empresa u organización, debe optimizar sus procesos operativos con la finalidad de mejorarlos, al igual que los productivos. (pág.19)

Por otro lado, Cantero et al., (2021) menciona que los procesos operativos “están directamente vinculado a los servicios que se prestan, por lo que incluyen el conjunto de operaciones de recepción, almacenamiento y distribución de las mercancías”. (pág. 6)

En otras palabras, Román y Zúñiga, (2020) menciona que los procesos operativos “cuentan con una visión del cliente muy completa, desde el conocimiento de los requisitos, hasta la realización de un análisis de satisfacción, además una vez que ha sido recibido el producto o servicio”. Normalmente ocupan un bloque central en un mapa de procesos y este si que difiere dependiendo de la actividad que se trate. (pág. 35)

2.3 Marco histórico

En este capítulo se encuentra información relevante sobre los antecedentes históricos de las variables, tomando en cuenta las diferentes fases por las que han pasado, con la finalidad de conocer las etapas de desarrollo en las que se encuentra cada variable que se esta estudiando.

2.3.1 Antecedentes.

Orozco y Diaz (2018) menciona en su articulo que, los antecedentes de la investigación, también llamados estado de la cuestión, “consiste en una breve revisión bibliográfica exploratoria donde

se muestra el conocimiento de las principales referencias escritas sobre su tema”, es decir, los antecedentes de la investigación son todos aquellos estudios que se han realizado sobre el tema de investigación que estamos investigando. (pág. 67)

2.3.1.1 Proceso de exportación.

La historia del comercio exterior de México puede describirse como la historia de la dependencia económica de México. El comercio exterior de México tuvo su origen en las colonias españolas y se desarrolló en diferentes épocas bajo las formas dadas por el desarrollo del capitalismo mundial. El comercio feudal con características mercantilistas características del periodo colonial evoluciono hacia un comercio exterior con características de libre comercio durante el periodo de la llamada independencia mexicana hasta el porfiriato. Durante estos periodos, el proceso de dependencia europea de las grandes potencias se desarrolló lenta pero persistentemente, hasta la intensificación de la norteamericanización a principios de este siglo. Hablar del comercio exterior en México es lo mismo que hablar de la relación de México con Estados Unidos. Esta situación es la característica básica de esta actividad económica en la actualidad. (Ortiz, 1996)

- **La Época Colonial: feudalismo con rasgos mercantilista**

La conquista de América, trajo consigo la depredación y el exterminio de la masa de la población indígena, apporto a los conquistadores fabulosas riquezas, cuyo volumen fue engrosado todavía más rápidamente gracias a la explotación de los riquísimos yacimientos de metales preciosos. El trabajo de las minas requería de mano de obra. Los indios que formaban la población indígena, sucumbían en masa, no pudiendo soportar las horribles condiciones de trabajo a que se veían sometidos. La conquista española se realizó mediante los métodos mas raros de sometimiento de la población indígena y de sumisión y explotación, generando un proceso de disociación de sus medios de producción, privándolos del fruto de su trabajo. (Ortiz,1996)

Pero la mayor contribución de México al proceso de “acumulación de capital primitivo” fue aun mas evidente en la explotación de la mano de obra en las minas de metales preciosos, una actividad mas desarrollada por los conquistadores que adoptaron ideas económicas. En estas actividades, los metales preciosos se consideraban esencialmente la base del poder económico de una nación. La creación de gran riqueza en México se expreso en el comercio de las metrópolis coloniales. (Ortiz, 1996)

La acumulación original de capitán en Gran Bretaña dio a Estados Unidos una ventaja en fenómenos distintos a estos procesos, a saber, el saqueo y el contrabando que se desarrollaron dentro del mercantilismo, y al mismo tiempo a favor de las políticas proteccionistas de España. A escala global, las ideas del mercantilismo, populares en el siglo XVI y XVII, llevaron a un aumento del poder productivo de la burguesía industrial y comercial. (Ortiz, 1996)

- **El México independiente y el tránsito hacia el liberalismo.**

En 1821 ya no se podía hablar solo de “comercio exterior mexicano” sino de intercambios entre grandes ciudades. Con el comienzo de la llamada era de la independencia, las actividades comerciales con Gran Bretaña se intensificaron y se abolieron prácticas como la piratería y el contrabando. Con el tiempo, el liberalismo económico y la Revolución Industrial facilitaron la expansión de los mercados mundiales debido a los conflictos existentes, y para 1860 la mayor parte del comercio exterior de México se seguía realizando con México, Europa, Gran Bretaña, Francia y Estados Unidos. (Ortiz, 1996)

- **El inicio del comercio México- EUA**

Las relaciones comerciales entre México y Estados Unidos son tales que el contrabando es ilegal debido al monopolio del comercio exterior del puerto de Veracruz y a los altos aranceles y embargos de la época colonial. La independencia mexicana significó la posibilidad de una intervención directa e indirecta en un Estado impotente y desorganizado, que sin la protección española estaba destinado a convertirse en un gran botín en el futuro. Las exportaciones de México a Estados Unidos fueron principalmente metales, pintura, ganado, especias y otros productos agrícolas. A cambio de estos productos, Estados Unidos envió productos agrícolas, maquinaria, textiles, transporte, papel, armas y granos a México como resultado del colapso agrícola. (Ortiz, 1996)

- **Porfiriato: Consolidación del Librecomercio dependiente**

La idea de libertad económica se puso en práctica durante el periodo conocido como porfirista o porfiriato. Este periodo vio la expansión global del capitalismo, el surgimiento del capital financiero y la explotación de capital, que en el caso de México tuvo una influencia muy obvia, dándole a México el carácter de un país capitalista dependiente. Por lo tanto, a través de la atracción de capital extranjero, se va estructurando paulatinamente la economía primaria

exportadora y se pone énfasis en el desarrollo de sectores estrechamente relacionados con la posibilidad de ampliar los mercados externos. Podría decirse que el aspecto mas importante de la relación de México con Estados Unidos fueron los grandes intereses ferroviarios, mineros y agrícolas otorgados principalmente a inversionistas norteamericanos. (Ortiz, 1996)

- **El Comercio Exterior durante la Revolución Mexicanas y los primeros revolucionarios**

Después de los acontecimientos de la Revolución Mexicana, el comercio exterior no se vio afectado, así como hubo que importar alimentos y armas del mas debido al aumento de exportaciones de petróleo provocado por la primera guerra mundial, por el contrario, se aumentaron significativamente. Debido a la influencia de la Primera Guerra Mundial, se introdujeron los siguientes productos: se da prioridad a los envíos a Estados Unidos de henequén, chicles, maderas preciosas y legumbres. También se exportaba a este país productos como pieles, vainilla, semillas de algodón y materiales animales. De manera similar. Se dice que la exportación de petróleo y sus derivados es la principal línea de exportación, y México fue uno de los principales productores y exportadores de petróleo crudo a Estados Unidos, lo que contribuyo al aumento de la demanda mundial en ese momento. (Ortiz, 1996)

2.3.1.2 Factores logísticos.

La logística existe desde la antigüedad, aunque no de forma declarada, el término no fue pensado como un proceso administrativo, sino que se puso en practica cuando la gente debía abastecerse de alimentos para la temporada baja. Esto se debe a que la mayoría de los alimentos son perecederos y conservan o preservan los limites naturales, civilizaciones antiguas como Egipto, Grecia y roma se destacaron en la organización y gestión de recursos. Los egipcios pudieron construir enormes pirámides gracias al mando y la planificación que fue posible gracias a un abundante suministro de materiales. El rey macedonio Alejandro “El Grande”, el gran conquistador de Grecia y el mundo, es considerado uno de los primeros en utilizar la función logística como un importante elemento de apoyo de su ejército. Los romanos supieron movilizar grandes cantidades de trabajadores y tropas de un lugar a otro sin que les faltara bienes, armas o cultura en general en tierras remotas, lo que los convirtió en asombrosos expertos en arquitectura e ingeniería. Construyeron estructuras y realizaron sorprendentes conquistas. (Hurtado, 2018)

China en el año 500 a.C. ya se habían propuesto las primeras ideas para la logística, en su libro *El arte de la guerra*, Sun Tzu Wu define las funciones logísticas y su relación con la estrategia y táctica de guerra. Sin entrar en demasiados detalles, los antiguos incas desarrollaron un complejo sistema estadístico controlado por el gobierno. Realizaban registro de población, almacenamiento de insumos, alimentos, etc. Estos datos se basan en el “Quipu”, un objeto hecho por el hombre, hecho de cuerdas colgantes de diferentes números, espaciados, longitudes y colores, con diferentes notaciones, propiedades, cantidades y nudos unidos de cierta manera. Estado de registro. Las colcas se utilizaban para almacenar alimentos y fueron construidas con este fin y distribuidas por todo el imperio. Nuestros antepasados definieron claramente sus necesidades, por lo que sabían cuanto necesitaban ahorrar para satisfacerlas durante un periodo de tiempo determinado. En otras palabras, existía un plan integral que permitía la supervivencia. Todas las civilizaciones antiguas practicaban conceptos como planificación, implementación y control en común. Estos componentes forman parte de lo que llamamos un sistema logístico integral para satisfacer sus necesidades. El término logística se remonta a la época del Imperio Romano, cuando el personal militar, la llamada “logística”. Era responsable de organizar el suministro de tropas dentro del ejército. ¿Cuántas conquistas se lograron gracias al factor clave del flujo óptimo de suministros de guerra? Entonces los estrategas romanos reconocieron la importancia de los suministros y atacaron los suministros enemigos para infligir un daño efectivo. Sin embargo, no fue hasta la Segunda Guerra Mundial que el concepto de logística cobro mayor importancia. (Hurtado, 2018)

Como se menciona anteriormente, el término se origina en el campo militar y su relación con el suministro de requisitos para completar una misión. Como ya se mencionó, la logística en el ámbito empresarial se desarrolló significativamente después de la Segunda Guerra Mundial, especialmente en países como Estados Unidos, y con el avance de la industrialización aparecieron nuevos canales de distribución que antes eran desconocidos. El famoso “Plan Marshall” permitió a Estados Unidos suministrar a Europa casi todos los productos que necesitaba el Viejo Continente, ya que después de la guerra ya no tenía industria. Esto amplió aún más la capacidad instalada existente en Estados Unidos y llevo a que el concepto inicial de “logística” adquiriera importancia como factor clave en la diversificación de los canales de distribución y la rentabilidad corporativa. Los almacenes como departamentos de

almacenamiento de materiales surgieron y, junto con la distribución, empezaron a cobrar importancia en la estructura de las primeras organizaciones modernas. Un departamento de ventas tradicional comienza gestionando el almacenamiento y transporte de los pedidos. En la década de 1970, los administradores y gerentes responsables se dieron cuenta de que reducir los niveles de inventario podía mejorar el flujo de caja y la rentabilidad, lo que podía mejorarse mediante una planificación de ventas adecuada, en la década de 1980 surgieron nuevas filosofías como Kanban, Justo a tiempo (JIT) y otros conceptos modernos, así como otras teorías para controlar los materiales y su flujo dentro de la empresa, que los japoneses aplicaron con éxito. (Hurtado, 2018)

- **La logística en la actualidad.**

La era de la tecnología y la informática comenzó en la década de 1990. A medida que las computadoras se generalizaron, la gestión de recursos se volvió más efectiva y eficiente. Esto ha hecho posible el uso de sistemas mecanizados y el intercambio electrónico de datos entre diversos departamentos internos de organizaciones y empresas, tales como: Contabilidad y gestión empresarial, control y toma de decisiones. Mejorar el acceso a instalaciones como tiendas y almacenes fuera de la sede. (Hurtado, 2018)

El principal objetivo de la logística es satisfacer a los clientes, por lo tanto, la gestión logística incluye actividades que varían de una organización a otra, según este autor la gestión logística no se trata solo de comprar o poseer una buena flota para distribuir tus productos, también significa que debes considerar una variedad de factores, como: costo, tiempo, cantidad, calidad, ubicación, etc. Debido a que la logística esta directamente ligada a la planificación estratégica del negocio, estos factores varían dependiendo del tipo de empresa, industria y estrategia en cada caso. (Hurtado, 2018)

La administración de recursos se hizo mas efectiva y eficiente con el uso masificado de las computadoras, en los años noventa, cuando empieza la era de la tecnología y la informática. Es así como se hizo posible el uso de sistemas mecanizados e intercambio de datos electrónicos entre las diferentes dependencias internas de una organización u empresa como son: la contabilidad y la alta gerencia, el control y la toma de decisiones entre otras, lo que ayuda a mejorar el acceso a las instalaciones de: tienda y almacenes que se encuentran alejados de la oficina principal. (Hurtado, 2018)

2.3.1.3 Proceso operativo.

En el año 1998 comenzó la expansión de la gestión de calidad en todos los sectores y la globalización de sistemas. Sin embargo, demora varios años para que los sistemas de gestión adopten un enfoque de procesos, a pesar de que su concepto e importancia se divulgan ya hace largo tiempo. El concepto de proceso en las empresas aparece de forma gradual en los modelos de gestión empresarial, de forma progresiva se le considera como una vía útil para renovar la organización y para adecuarse al entorno. (Ruíz et al., 2014)

La organización operaba según principios tayloristas de división especializada del trabajo a través de departamentos y funciones diferenciados. La gestión de procesos es de gran interés porque se utiliza ampliamente en muchas organizaciones que utilizan gestión de calidad o estándares de calidad total. Un enfoque basado en procesos consiste en identificar y controlar sistemáticamente los procesos desarrollados dentro de una organización, especialmente las interacciones de los procesos. (Ruiz et al., 2014)

El modelo matricial sirvió como base para poder desarrollar políticas y estrategias operativas sólidas dentro de las organizaciones. Dando como inicio a los estudios de las posibilidades de los procesos como base de gestión de la empresa, que ponen de manifiesto su adecuación a los mercados actuales, cada vez mas cerca del mercado global y, como consecuencia, su capacidad de contribuir de forma sostenida a los resultados, siempre que la empresa diseñe y estructure sus procesos pensando en sus clientes. (Ruíz et al., 2014)

La gestión por procesos puede ser conceptualizada como la forma de gestionar toda la organización basándose en los procesos, definidos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido para conseguir un resultado, que logre satisfacer los requerimientos del cliente. Esta es una forma de organización de los procesos que se realizan en la empresa y que la misma se guía por las necesidades del cliente. La gestión por procesos puede definirse como una forma de enfocar el trabajo, con la finalidad de conseguir el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos. (Ruíz et al., 2014)

Capítulo III. Resultados y discusión.

En este capítulo se encuentra información relevante acerca de los resultados obtenidos en las diferentes entrevistas realizadas al gerente y a los trabajadores de la organización cafetalera denominada “Oro Verde”, con el objetivo de obtener información sobre el proceso que llevan a cabo al exportar sus productos, los factores logísticos que intervienen en el mismo y el proceso operativo que utilizan de manera interna.

3.1 Proceso de exportación

Con la finalidad de recabar información, que es de gran importancia para la investigación, se realizó la aplicación de entrevistas a los trabajadores de la organización de café “Oro Verde”, los datos obtenidos son los siguientes:

Tabla 3: proceso de exportación “Entrevista al gerente”

Preguntas	Respuestas
¿Cuál es el proceso que llevan a cabo para exportar el café en la organización?	G: la organización trabaja en alianza o con convenios con una empresa que se llama OFI, que es Olam Agro México, esta empresa es de Dubái, pero en si el proceso seris de acá, los productores, Oro Verde que es la organización y exportan a Olam, ya Olam exporta a Estados Unidos, a la unión Europea. Y a diversas partes del mundo.
¿Hacia que lugares exportan el café de esta organización?	G: exportan a Estados Unidos, a la Unión Europea y a diversas partes del mundo.
¿Cuál creen que es la importancia de exportar el café?	G: el valor agregado que se le da al grano y las certificaciones que obtienen al entregar un producto de calidad.
¿Qué tipo de café se exporta en mayor cantidad?	G: acá nosotros, el café que exportamos es arábiga.
¿Cuáles son las condiciones en que reciben el café de los productores para exportarlo?	G: primero se realizan capacitaciones y asesorías de calidad a los productores, para

	que tengan conocimiento de como entregar su café, nosotros recibimos un café que este bien cuidado y que sea de buena calidad.
¿Durante el proceso de exportación, la empresa recibe alguna ayuda gubernamental o de alguna dependencia?	G: no, esto es una empresa privada, todo lo que hacemos corre por nuestra cuenta.
¿Cuáles son las ventajas que le trae a la empresa exportar el café?	G: mira, a nosotros principalmente el acceso al mercado, si nosotros tenemos un buen café de calidad, tenemos mayor acceso al mercado y otro beneficio serían las certificaciones a la organización, el beneficio a la organización sería el acceso, poder vender el producto a mejores precios y a un mejor mercado.
¿Qué tiempo lleva la empresa utilizando el proceso que lleva actualmente?	G: el proceso que nosotros venimos utilizando ya viene desde hace años, pues la organización ya tiene varios años acá, entonces ellos ya saben todo el manejo ya tienen muy buena relación con los productores, pues por decirle, no es un ejemplo más de 20 años.
¿Qué tan importante considera que es dar a conocer los requisitos para que los productores vendan el café en su organización?	G: mucho, ya que los productores son quienes le dan el reconocimiento a la organización.

Tabla 4: proceso de exportación “entrevista al empleado 1”

Preguntas	Respuestas
¿Cuál es el proceso que llevan a cabo para exportar el café en la organización?	E1: el proceso se denomina trazabilidad, es la parte desde la recolección de frutos de campo, hasta su destino final.

¿Hacia que lugares exportan el café de esta organización?	E1: principalmente a Estados Unidos y a Europa.
¿Cuál creen que es la importancia de exportar el café?	E1: para la organización son dos cosas, el cuidado ambiental que se manera para certificar el café, por así decirlo, incentivos adicionales que recibe el productor.
¿Qué tipo de café se exporta en mayor cantidad?	E1: principalmente el café arábigo.
¿Cuáles son las condiciones en que reciben el café de los productores para exportarlo?	E1: tiene que ser un café de calidad, que no sea un café manchado, mal lavado, por así decirlo, tiene que estar limpio, que no tenga residuos de pulpa, de hoja, ramas, frutos brocados, tiene que ser un café limpiecito
¿Durante el proceso de exportación, la empresa recibe alguna ayuda gubernamental o de alguna dependencia?	E1: no.
¿Cuáles son las ventajas que le trae a la empresa exportar el café?	E1: les dan plantitas de café y plantitas forestales a los productores.
¿Qué tiempo lleva la empresa utilizando el proceso que lleva actualmente?	E1: mire, desconozco porque yo todavía soy nuevo, no sabría decirle.
¿Qué tan importante considera que es dar a conocer los requisitos para que los productores vendan el café en su organización?	E1: yo creo que mucho ¿no? Porque no es lo mismo producir un café de calidad y diferenciado a producir un café que se da por sí solo.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 5; proceso de exportación “entrevista al empleado 2”

Preguntas	Respuestas
¿Cuál es el proceso que llevan a cabo para exportar el café en la organización?	E2: primeramente, es darle un certamen de calidad, en la calidad se denomina

	dependiendo muchos factores aquí se manejan rangos de altura sobre el nivel del mar.
¿Hacia que lugares exportan el café de esta organización?	E2: aquí Oro Verde es una de las principales, ya luego se pasa a un segundo lugar que es Tuxtla Gutiérrez, un tercer lugar a Veracruz y ahí ya se mueve a la parte extranjera, que es parte de Singapur y Dubái.
¿Cuál creen que es la importancia de exportar el café?	E2: para la organización es como un prestigio, porque compite no solo con una empresa, aquí en la zona tenemos, si no estoy malentendido, tenemos dos competencias masque es, café California y Olam
¿Qué tipo de café se exporta en mayor cantidad?	E2: el más común es café árabe, ahora bien, he escuchado también que hay un café que se llama nacafe, pero esos ya son variedades nuevas de este año.
¿Cuáles son las condiciones en que reciben el café de los productores para exportarlo?	E2: en ocasiones la mayor parte viene limpia y en muchas ocasiones bien sucio, normalmente viene limpio, viene bien trabajado por los productores que ya son clientes de dos a tres años y ya saben como se trabaja aquí, evitan esa parte de traer un café mal de mala calidad o sucio.
¿Durante el proceso de exportación, la empresa recibe alguna ayuda gubernamental o de alguna dependencia?	E2: no, ya que es una empresa privada
¿Cuáles son las ventajas que le trae a la empresa exportar el café?	E2: yo creo que vuelve a caer en la parte de prestigio porque la empresa trabaja por medio de contratos.

¿Qué tiempo lleva la empresa utilizando el proceso que lleva actualmente?	E2: esa información si no me la se.
¿Qué tan importante considera que es dar a conocer los requisitos para que los productores vendan el café en su organización?	E2: le conviene a la empresa como te digo, es una competencia lo que se tiene y lo que se busca es mantener al cliente contento, satisfecho y que se sienta seguro que tiene un apoyo acá.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 6: proceso de exportación “entrevista al empleado 3”

Preguntas	Respuestas
¿Cuál es el proceso que llevan a cabo para exportar el café en la organización?	E3: el proceso, pues acá se recibe el café, lo pesan y pasan sobre un proceso para checar la calidad del café, ya después se va a la bodega, se tiene un tiempo acá, ya después se manda a Tuxtla, allí hay una bodega alterna después se envía a Veracruz.
¿Hacia que lugares exportan el café de esta organización?	E3: de acá se manda a Tuxtla y de allí se envía a Veracruz.
¿Cuál creen que es la importancia de exportar el café?	E3: principalmente los precios, ya que nos dan un mejor precio al exportar a otro lugar y que la calidad del café es muy buena en esta zona, por las condiciones climáticas, la altura, entonces si se da un buen café y eso les beneficia a los productores ya que con eso les dan un mejor precio.
¿Qué tipo de café se exporta en mayor cantidad?	E3: pergamino y cerezo, pero la mayor parte es pergamino.
¿Cuáles son las condiciones en que reciben el café de los productores para exportarlo?	E3: seco, pergamino en costales de Yuto.

¿Durante el proceso de exportación, la empresa recibe alguna ayuda gubernamental o de alguna dependencia?	E3: no, pero si se trabaja con algunos proyectos y cadenas de certificaciones.
¿Cuáles son las ventajas que le trae a la empresa exportar el café?	E3: el precio, seria el precio de garantía.
¿Qué tiempo lleva la empresa utilizando el proceso que lleva actualmente?	E3: lleva alrededor de 20 años.
¿Qué tan importante considera que es dar a conocer los requisitos para que los productores vendan el café en su organización?	E3: es muy importante, así mismo es fundamental que los productores atiendan a las indicaciones que los ingenieros les dan.

Fuente: elaboración propia.

3.2 Factores logísticos

Se realizaron las entrevistas al gerente y a los trabajadores de la organización “Oro Verde” de las cuales se obtuvo la siguiente información:

Tabla 7: factores logísticos “entrevista al gerente”

Preguntas	Respuestas
¿Conoce cuáles son los factores logísticos que intervienen al exportar el café?	G: logísticos, si, yo creo que es la parte de los contratos principalmente, el transporte también podría ser un factor.b
¿Cómo es el método de almacenaje que la empresa utiliza con el café?	G: nosotros almacenamos en dos calidades: que sería calidad uno y calidad dos, la uno es la que viene ya sea por zona, que nosotros tenemos identificados cual es la zona que da mayor rendimiento, mayores tasas también y que viene limpio, viene bien despulpad, no viene manchado, son las comunidades que nosotros ya tenemos identificados, que es un café de calidad. café de menor altura es la que mandamos a la dos, es igual café bueno, que

	viene limpio, con todos los parámetros de calidad que nosotros pedimos, pero la altura es la que nos da menor rendimiento.
¿Cuál es la capacidad máxima de almacenaje con el que cuenta la empresa?	G: acá prácticamente serian como mas de 40 toneladas, creo que de 40 a 60 toneladas.
¿Qué tipo de maquinaria utilizan para almacenar el café?	G: pues acá no usamos como una maquinaria en sí, prácticamente lo que hacemos don unos chavos los que nos ayuda, son los que se dedican a descargar el café, son estibadores.
¿Dónde se ubican las instalaciones de almacenaje de café de la organización?	G: acá en Oro Verde, ya que es la única que tenemos.
¿Cuáles son los costos que tiene la empresa al almacenar el producto?	G: en estos momentos no nos genera ningún costo, el costo nos genera cuando viene un café húmedo.
¿Qué tipo de transporte utilizan para exportar el café	G: de acá nosotros utilizamos tráiler, el embarque se hace en tráiler, de igual manera se cuida que este bien en cuanto a su calidad.
¿Cuántas veces al año exportan café?	G: son aproximadamente 72 viajes, esto va a depender cuando empieza la cosecha.
¿La organización cuenta con el equipo suficiente para realizar el transporte del producto en el tiempo acordado?	G: hasta el momento creo que, si tenemos lo que nosotros requerimos para exportar, pero siempre faltan cositas, ya que siempre se busca mejorar cada vez más.

Tabla 8: Factores logísticos “entrevista al empleado 1”

Preguntas	Respuestas
¿Conoce cuáles son los factores logísticos que intervienen al exportar el café?	E1: a eso no tengo mucho acceso, prácticamente ahí ya se encarga, la presidenta de Oro Verde.

¿Cómo es el método de almacenaje que la empresa utiliza con el café?	E1: aquí se estiva por ciertas cantidades, de acuerdo con quien se le vende, de esa manera se maneja al menos acá solo manejamos por números 1 y 2 y ya sabemos a dónde se van a cada lote
¿Cuál es la capacidad máxima de almacenaje con el que cuenta la empresa?	E1: capacidad máxima, sinceramente no, ese si no se, pues aquí puede haber alrededor de unas 100 toneladas, creo yo 50 y 50.
¿Qué tipo de maquinaria utilizan para almacenar el café?	E1: aquí no se utiliza maquinaria.
¿Dónde se ubican las instalaciones de almacenaje de café de la organización?	E1: solo acá en Villa Corzo.
¿Cuáles son los costos que tiene la empresa al almacenar el producto?	E1: eso si no sabría decirle.
¿Qué tipo de transporte utilizan para exportar el café?	E1: son tráileres.
¿Cuántas veces al año exportan café?	E1: son 72 viajes.
¿La organización cuenta con el equipo suficiente para realizar el transporte del producto en el tiempo acordado?	E1: si, así es.

Tabla 9: Factores logísticos “entrevista al empleado 2”

Preguntas	Respuestas
¿Conoce cuáles son los factores logísticos que intervienen al exportar el café?	E2: los factores logísticos, no, yo casi no he tenido como el acceso a esta información.
¿Cómo es el método de almacenaje que la empresa utiliza con el café?	E2: los productores traen el café se puede decir, en bruto, en bolsas sintéticas de plástico de nailon, lo que se busca aquí es tener un ambiente limpio, seco, ordenado y la parte que se cuida mucho aquí son los granos que

	este con un pH neutro, se busca que la humedad también sea neutra, o donde sea que este almacenado este seco y se busca que la humedad no llegue al grano porque es muy fácil que lo absorba.
¿Cuál es la capacidad máxima de almacenaje con el que cuenta la empresa?	E2: casi son 90 toneladas que se tiene acopiado aquí en la bodega.
¿Qué tipo de maquinaria utilizan para almacenar el café?	E2: no se tiene maquinaria, nada mas es la mano de obra humana, que los muchachos hacen el trabajo.
¿Dónde se ubican las instalaciones de almacenaje de café de la organización?	E2: solo acá en las instalaciones de Villa Corzo.
¿Cuáles son los costos que tiene la empresa al almacenar el producto?	E2: ninguno, solo genera algún costo extra, cuando el producto no esta bien y lo vienen a vender acá.
¿Qué tipo de transporte utilizan para exportar el café?	E2: son camiones, pero creo que son con tracto camiones o tráileres, no sé cómo le llamen.
¿Cuántas veces al año exportan café?	E2: son de 72 a 96 viajes aproximadamente.
¿La organización cuenta con el equipo suficiente para realizar el transporte del producto en el tiempo acordado?	E2: si, si porque como te decía, tienen que cumplir con los contratos que ya están firmados, que ya están acordados y debe y tiene que tener las posibilidades.

Tabla 10: Factores logísticos “entrevista al empleado 3”

Preguntas	Respuestas
¿Conoce cuáles son los factores logísticos que intervienen al exportar el café?	E3: no, no tengo conocimiento, ya que nosotros so mandamos el café y ya allá se maquila y se hace todo lo demás.

¿Cómo es el método de almacenaje que la empresa utiliza con el café?	E3: si vienen en costales de yute y si el producto se encuentra seco totalmente se almacena en tarimas y haya de después las transponen y las dejan ya para enviar en el camión que se va a Tuxtla.
¿Cuál es la capacidad máxima de almacenaje con el que cuenta la empresa?	E3: aquí en la bodega si estamos moviendo unos 3000 bultos, porque como son dos bodegas.
¿Qué tipo de maquinaria utilizan para almacenar el café?	E3: no, no se utilizan, solo los que cargan, los estibadores.
¿Dónde se ubican las instalaciones de almacenaje de café de la organización?	E3: solo acá en la organización de Villa Corzo, ya que es la única.
¿Cuáles son los costos que tiene la empresa al almacenar el producto?	No se cuanto le cobran la verdad.
¿Qué tipo de transporte utilizan para exportar el café	E3: es tráiler.
¿Cuántas veces al año exportan café?	E3: son como 30 tráileres en la temporada de cosecha.
¿La organización cuenta con el equipo suficiente para realizar el transporte del producto en el tiempo acordado?	E3: hasta el momento sí.

3.3 Proceso operativo

Se realizaron las entrevistas al gerente y a los trabajadores de la organización “Oro Verde” de las cuales se obtuvieron las siguientes respuestas.

Tabla 11: Proceso operativo “entrevista al gerente”

Preguntas	Respuestas
¿Cuáles son las actividades que la empresa lleva a cabo de manera interna para exportar el café?	G: certificamos lo que es el almacén, nosotros vamos y verificamos que el almacén este bien, que sea especialmente para café, que no

	tenga líquidos, fertilizantes, cemento, huecos y cosas que pueda adherir el café, posteriormente al transporte igual si vienen en carro, que no traigan otra cosa que no sea café, ya en la organización bajamos el producto de los carros, pesamos y almacenamos, esos serian los cuidados que tenemos.
¿Las actividades del proceso operativo están divididas por áreas?	G: si, todos los procesos están prácticamente definidos.
¿La organización cuenta con las áreas y el personal necesario para su buen funcionamiento?	G: si, hasta el momento se cuenta con todo lo necesario.
¿Cuál es el procedimiento que llevan a cabo para determinar al encargado de cada área de la organización?	G: tenemos un organigrama ya definido, en ese organigrama pues ya viene el representante legal, técnicos, el encargado de recibir el café, los estibadores y prácticamente nos basamos en ese organigrama.
¿Qué tan importante es tener una buena relación hacia los clientes?	G: eso es vital, si no hay confianza pues no hay relación.
¿Cada que tiempo se realizan reuniones con el personal de la organización para dar a conocer como esta funcionando la misma?	G: una vez por semana.
¿La organización cuenta con las estrategias necesarias para el logro de sus objetivos?	G: siento que nunca es suficiente algo, siempre vamos a querer más, tener el control de todo, siento yo, hasta ahorita las estrategias que nosotros hemos implementado nos han dado resultados.

¿Con que frecuencia evalúan el desempeño de las competencias estratégicas de la organización? G: pues esta actividad la realizan una vez por mes.

Tabla 12: Proceso operativo “entrevista al empleado 1”

Preguntas	Respuestas
¿Cuáles son las actividades que la empresa lleva a cabo de manera interna para exportar el café?	E1: capacitaciones principalmente.
¿Las actividades del proceso operativo están divididas por áreas?	E1: sí.
¿La organización cuenta con las áreas y el personal necesario para su buen funcionamiento?	E1: si.
¿Cuál es el procedimiento que llevan a cabo para determinar al encargado de cada área de la organización?	E1: yo creo que la habilidad que tenga cada compañero.
¿Qué tan importante es tener una buena relación hacia los clientes?	E1: mucho, porque de ello depende que el producto venga para acá.
¿Cada que tiempo se realizan reuniones con el personal de la organización para dar a conocer como está funcionando la misma?	E1: yo creo que como unas 8 o 10 veces más o menos.
¿La organización cuenta con las estrategias necesarias para el logro de sus objetivos?	E1: si, tienen sus metas principalmente, en si no sabría decirle el objetivo principal de la organización, pero sí ellos tienen metas que tienen que cumplir.
¿Con que frecuencia evalúan el desempeño de las competencias estratégicas de la organización?	E1: no respondió.

Tabla 13: Proceso operativo “entrevista al empleado 2”

Preguntas	Respuestas
¿Cuáles son las actividades que la empresa lleva a cabo de manera interna para exportar el café?	E2: no respondió
¿Las actividades del proceso operativo están divididas por áreas?	E2: Sí, sí, están divididas, porque ahí está el área administrativa, que es la parte que lleva más la parte de logística, está la parte de ingenieros que son los que capacitan a los productores y está la parte de compra donde estamos ahorita, está la parte logística, de ingenieros y acopio de café.
¿La organización cuenta con las áreas y el personal necesario para su buen funcionamiento?	E2: Sí, hasta la fecha, sí, pues depende mucho la organización de cómo te organices, cómo tengas tu cronograma de actividades y más que nada, cómo te organices en tus tiempos.
¿Cuál es el procedimiento que llevan a cabo para determinar al encargado de cada área de la organización?	E2: Yo pienso que es una persona que identifica las actitudes, y si eres profesionista, qué tipo de preparación traes, que principios traes.
¿Qué tan importante es tener una buena relación hacia los clientes?	E2: Mucha, porque sirve mucho para relacionarte más con los productores.
¿Cada que tiempo se realizan reuniones con el personal de la organización para dar a conocer como está funcionando la misma?	E2: Las reuniones no se tienen contempladas, por lo general se realizan de pronto.
¿La organización cuenta con las estrategias necesarias para el logro de sus objetivos?	E2: Sí. y una de ellas es como te digo, ¿no? este atender bien al cliente, tratar de que se vaya contento de aquí y como te digo lo que hacemos aquí, esto se va corriendo, se va corriendo la voz y como que sí nos beneficia.

¿Con que frecuencia evalúan el desempeño de las competencias estratégicas de la organización?

E2: No respondió.

Tabla 14: Proceso operativo “entrevista al empleado 3”

Preguntas	Respuestas
¿Cuáles son las actividades que la empresa lleva a cabo de manera interna para exportar el café?	E3: Se tiene que checar la calidad del café al momento en que el productor trae el producto, checan la calidad, pesan y si este seco se va a la esquivia y si no se tiene que dejar a parte porque se tiene que secar aparte.
¿Las actividades del proceso operativo están divididas por áreas?	E3: Sí, se cuenta con el área administrativa donde pertenezco, el área de agronomía y el área operativa.
¿La organización cuenta con las áreas y el personal necesario para su buen funcionamiento?	E3: sí.
¿Cuál es el procedimiento que llevan a cabo para determinar al encargado de cada área de la organización?	E3: no respondió.
¿Qué tan importante es tener una buena relación hacia los clientes?	E3: Es muy importante ya que se da este la confianza que hay entre los productores, en que nos cuentan, digamos, si su producción es baja o si tienen algún problema o qué proyecto sería bueno para buscar y apoyarlos.
¿Cada que tiempo se realizan reuniones con el personal de la organización para dar a conocer como está funcionando la misma?	E3: no respondió.

¿La organización cuenta con las estrategias necesarias para el logro de sus objetivos?	E3: Si, es dar asesorías a los productores y el apoyo con plantas, la organización cuenta con un vivero de café, el cual muchos productores han sido beneficiados con plantas.
¿Con que frecuencia evalúan el desempeño de las competencias estratégicas de la organización?	E3: Constantemente, ya que los ingenieros llevan a cabo eso.

3.4 Análisis de la información

Para el presente estudio se realizaron entrevistas a los empleados de la organización, con la finalidad de recabar datos de manera más profunda, detallada y precisa que fueron fundamentales para la investigación, sobre los temas referentes a la exportación y todo lo que implica en este proceso.



Fuente: Tomada por los investigadores (2024).

3.4.1. Proceso de exportación

Dentro de la entrevista se tocaron temas acerca del proceso de exportación con el que la empresa cuenta, así como cuales son los requisitos que necesitan saber los productores para entregar un

grano de calidad, los lugares a donde exportan y las ventajas que le trae a la empresa el exportar hacia esos lugares y tener un proceso estructurado entre otras cuestiones. En la primera pregunta sobre el proceso de exportación de la organización para exportar café, todas las personas mencionaron que la organización trabaja mediante alianzas o con convenio con una empresa que se llama OFI, que es Olam Agro México, esta empresa es de Dubái, “Oro Verde que es la organización y exportan a Olam, ya Olam, exportan a Estados Unidos, a la Unión Europea, a diversas partes del mundo” fueron afirmaciones realizadas por un ingeniero de la empresa Oro Verde.

También mencionaron que el procedimiento que utilizan se llaman trazabilidad, que abarca desde la recolección de frutos de campo hasta su destino final mencionaron que para ellos la calidad es fundamental y parte del proceso que realizan dentro de la organización es considerar la calidad del producto, después se va a bodega, y posteriormente se manda a Tuxtla y finalmente a Veracruz, dependiendo del destino que requiera. En cuanto a los lugares que la organización exporta su producto, todos coincidieron en que de Villa Corzo lo manda a Tuxtla Gutiérrez, de allí lo mandan a una planta que tienen en Veracruz y posteriormente lo envían a parte de Europa, a Estados Unidos y a Dubái por mencionar algunos.

Para ellos es muy importante exportar café a otros lugares, ya que le da valor agregado al producto, genera certificaciones a la organización y a sus alianzas y da un prestigio, lo que lo resalta entre sus competencias y, por ende, ayuda a los productores a tener un mejor precio en la venta de sus productos. Cabe mencionar que todos los entrevistados coincidieron en que el café que más exportan por parte de la organización es el café arábigo en pergaminos. En cuanto a las condiciones en las que reciben el café están algunas actividades realizadas por ellos mismos como lo son capacitaciones y asesorías en las cuales mencionan como deben de manejar el café, las cuales ayudan a que los productores les entreguen un café de mayor calidad, todos coinciden en que los productores ya saben que la calidad es un principal requisito por lo que les entregan un café limpio.

De acuerdo a los apoyos gubernamentales cuestionados en la entrevista, todos mencionaron que no reciben ningún apoyo de parte del gobierno ya que la empresa Oro Verde es una empresa privada pero sí se trabajan con algunos proyectos y con cadenas de certificaciones. De igual manera se les cuestionó acerca de las ventajas que le trae a la empresa misma el exportar, a lo

cual mencionaron que le da acceso a un mercado más amplio, les ofrece certificaciones y venden el producto a mejores precios en un mejor mercado, lo que da como resultado que los productores obtengan un precio de garantía, y les ofrezcan plantas como valor agregado. La empresa lleva alrededor de veinte años aproximadamente utilizando el proceso de exportación antes mencionado.

Para ellos dar a conocer los requisitos para que los productores vendan el café en su organización es fundamental ya que consideran que hay que mantener a los clientes contentos de vender allí así mismo resaltar sobre la competencia.

3.4.2 Factores logísticos

Dentro de las preguntas y respuestas que contenían las entrevistas se encuentran cuestiones acerca de los factores logísticos en los cuales entran factores como el almacenaje, transporte y distribución.



Fuente: Tomada por las investigadoras (2024).



Fuente: Tomada por las investigadoras (2024).

En cuanto a las entrevistas realizadas acerca de los factores logísticos de la organización, tres de los entrevistados hicieron mención que no tenían conocimiento acerca de cuáles eran esos

factores, debido a que no es el área en el que ellos laboran y uno de ellos mencionó que dentro de esos factores uno de los principales es el transporte, además los contratos.

Pero al momento de preguntarles acerca del método de almacenaje (que es uno de los factores logísticos a estudiar) nos mencionaron que: ellos manejan en la organización dos calidades; que sería calidad uno y calidad dos, se identifica cuál es la zona que da mayor rendimiento y que viene limpio, viene bien despulpado, no viene manchado, el cual es un café de calidad, se manda al lote de calidad 1. El café de menor altura sería la dos, pero explicaron que no es porque la calidad sea mala sino porque es el que da el menor rendimiento. En cuanto a la capacidad de almacenaje de la organización hicieron mención que aproximadamente pueden ser entre 50 o 100 toneladas aproximadamente, y que debido a que solo almacenan el café en grano y de allí lo mandan a otros lugares para que realicen la maquila y demás procedimientos para poder exportarlo y cuentan con dos bodegas, ninguno de los entrevistados mencionó con exactitud una cantidad determinada.

Dijeron que no utilizan maquinaria como tal, ya que son personas quienes cargan y descargan los carros llenos de café, los cuales los llaman estibadores. Todos respondieron contundentemente que no cuentan con otras instalaciones de almacenaje, que solo contaban con bodega instalada dentro de la organización en Villa Corzo. Coincidieron de que no les genera ningún costo almacenar el café ya que los productores saben cómo trabaja la organización y que solo les genera costo cuando el producto está húmedo y por lo general les sucede con clientes nuevos. Por otro lado, hicieron mención que para poder enviar sus productos la fábrica central que en este caso es Veracruz ellos utilizan tráileres y que por lo general mandan de 12 a 16 viajes llenos al mes y que por el momento cuentan con todo el personal y transporte suficiente para poder enviar sus embarques.

3.4.3 Proceso operativo

De igual manera, otro de los puntos que se abordaron en la entrevista fue el de los procesos operativos con los que la empresa cuenta para que cumplan con los objetivos que se proponen a lograr.

En referencia al proceso operativo de la organización cafetalera, las personas entrevistadas mencionaron que las actividades internas que llevan a cabo son principalmente inspecciones a

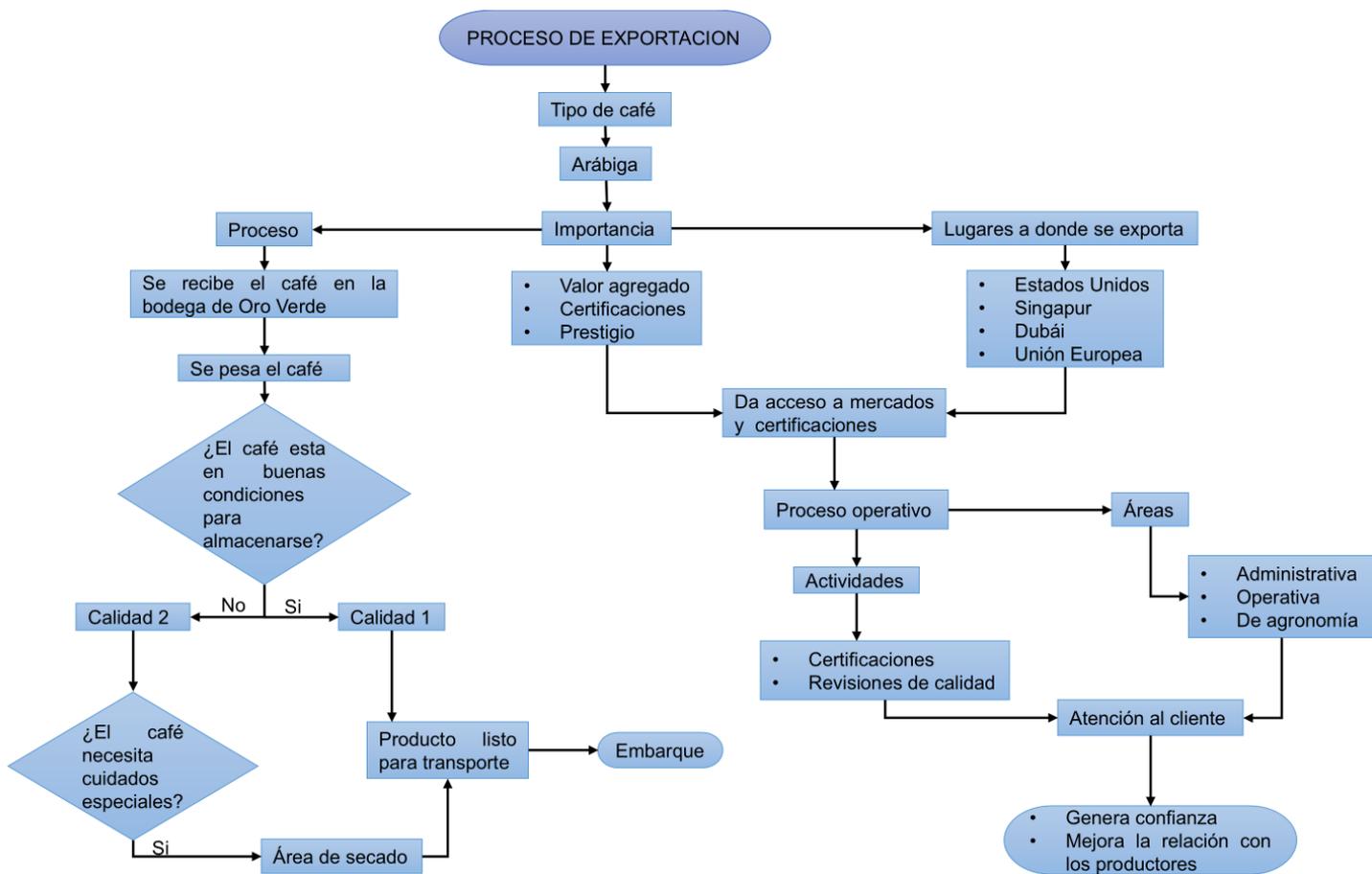
las bodegas en donde los productores almacenan el grano antes de ser vendidos, capacitaciones a estos mismos y recalcan que la verificación de calidad del café es un paso fundamental dentro de su proceso operativo. De acuerdo a las áreas en la que está dividida la empresa mencionaron; área administrativa que lleva a cabo lo que es la logística, el área de agronomía en la cual están los ingenieros que capacitan a los productores y el área operativa en la cual entra el proceso de compra y la operatividad de acopio de café. Mencionaron que la asociación cuenta con el personal e hicieron énfasis de que la organización es fundamental para el buen funcionamiento y manejo de tiempos.

Con referencia al procedimiento que llevan a cabo para determinar al encargado de cada área mencionaron que ya cuentan con un organigrama definido y también se apoyan en cuanto a la preparación de cada empleado. La relación con los clientes para Oro Verde s fundamental y tener una buena relación les ayuda a saber si los productores tienen algún problema con sus cosechas y así optar por soluciones que le ayuden a superarlos. La organización cuenta con reuniones que les ayuda a fortalecer aquellos puntos que necesitan para lograr su objetivo en una frecuencia de 8 a 10 veces por semana, aunque existen ocasiones en las que se dan de manera extraordinaria. De acuerdo a sus estrategias mencionaron que les han dado resultados y que estrategias como asesorías a los productores y el apoyo con plantas han ayudado a la organización a que se conozca y llegue a más clientes. Y la evaluación del desempeño la hacen una vez por mes dirigida por los ingenieros de Oro Verde. El proceso de exportación, los factores logísticos y el proceso operativo juegan un papel muy importante dentro de la organización ya que estas variables se relacionan entre sí, y de acuerdo con la información obtenida se puede decir que la organización cuenta con un gran prestigio y reconocimiento en el mercado.



Fuente: Tomada por las investigadoras (2024).

Figura 2. Diagrama de Flujo del proceso de exportación



Capítulo IV. Conclusiones y recomendaciones

4.1 Conclusiones.

De acuerdo al estudio realizado se observa que las variables tienen relación constante entre sí, esto con el fin de lograr que cada una de las actividades que engloban el proceso de exportación de café en la organización Oro Verde pueda llevarse a cabo en el cumplimiento de estas, además de conocer a quienes participan en la organización como tal. Es fundamental también reconocer la labor que desempeñan los clientes, en este caso los productores, quienes son los que se encargan de ofrecer primeramente un grano de calidad, el cual, al ser un producto óptimo para la exportación, ayuda a que la organización conserve ese prestigio dentro de la región como una de las exportadoras de café con mejor calidad, como lo han sido en estos últimos años.

El café pasa por una serie de pruebas de gestión de calidad en la que se determina a qué tipo de calidad y derivado de ello a qué almacenaje se someterá. Los estudios que se le aplica, le ayudan a la organización a realizar actividades concretas para la solución de problemas que surjan, por ejemplo, como la humedad o manchado, que son las causas principales por las cuales el café cambia su calidad y sabor, por lo tanto, Oro Verde debe de aplicar tácticas adecuadas para evitar esos imperfectos y exportar un producto de calidad.

Posteriormente se embarcan en tráileres, lo cual llevan una cadena de distribución de; Villa Corzo a Tuxtla, donde se ubica una bodega instalada con maquinaria adecuada (cabe destacar que la organización Oro Verde ubicada en Villa Corzo no cuenta con la maquinaria adecuada de manejo del grano de café para transportarlo dentro de las instalación, su manejo de este mismo es realizado manualmente por medio de “estibadores” que son personas que ayudan a cargar los bultos de café dentro de la bodega). Después de que la mercancía llega a Tuxtla pasa por otro método de gestión de calidad y almacenaje para posteriormente ser entregada a una empresa que se llama OFI, que es Olam Agro México, esta empresa es de Dubái, hay que recordar que Oro Verde trabaja con convenios y alianzas con esta empresa, quien se encarga de exportar el grano de café a Estados Unidos, Unión Europea y a diversas partes del mundo.

El estudio demostró que la importancia de la calidad es un punto fundamental en la función de la organización, se menciona también que a nivel nacional Chiapas es uno de los primeros lugares exportadores de café, estando Oaxaca por encima de Chiapas, la exportación de café en

México juega un papel importante y se ve reflejado en la balanza comercial, en 2022 alrededor de 564,651.4 hectáreas fueron destinadas a plantaciones de cultivo de café.

Con estos resultados se comprueba la hipótesis propuesta anteriormente que menciona que;

“Las actividades de exportación del café, están influidas directamente por los elementos del proceso operativo y los factores logísticos de la empresa”.

Se afirma que la hipótesis planteada es comprobada debido a que los resultados tanto como de los estudios realizados en trabajo de campo y en las investigaciones realizadas en fuentes digitales y libros impresos recientemente, se llega a la conclusión que las actividades que se llevan a cabo en el proceso de exportación están influidas por los procesos operativos que funcionan en la organización, así mismo los factores logísticos como almacenaje, distribución y lo que engloba en sí a la logística, pues debemos de recordar que para que la organización Oro Verde lleve a cabo la exportación del café a los diferentes lugares ya antes mencionados debe de cumplir con los procesos operativos ya establecidos por la misma por hacer mención de uno de ellos, determinar la calidad es uno de sus procesos operativos, así mismo después de ello prosigue el almacenamiento determinado en dos calidades.

La distribución se hace presente, lo que da como resultado que el proceso de exportación pueda efectuarse. La realización de este trabajo es de gran utilidad en el estudio de las exportaciones de la organización que existen en el municipio de Villa Corzo y quedará información abierta al público en general, así mismo aporta información útil para los empleados de la organización Oro Verde pues dentro del trabajo de campo realizado se observó que existen cuestiones en las que los empleados no conocen a fondo el tema, es por ello que la realización de este trabajo puede ayudar a que cuenten con información relacionada a sus centros de trabajo.

4.2 Recomendaciones

Los resultados arrojados por el estudio demostraron que la organización ha tenido resultados óptimos en su desempeño aplicando el proceso de exportación con el que cuentan actualmente, por lo tanto, en cuanto a recomendaciones se encuentran las siguientes;

- Estudio acerca de las estrategias de valor agregado a la organización.

Dentro del estudio de campo surge un tema importante a abordar el cual es como fidelizan a los clientes con los que cuentan actualmente y cuál es la técnica que usan para llegar a más productores. En la actualidad Oro Verde cuenta con estrategias de asesorías a productores para el manejo del cultivo de café impartido por ingenieros de dicha organización, así mismo también cuentan con un vivero de plantas de café que les permite darles a los productores plantas para resembrar sus sembradíos.

- Organización del personal

Mencionaron que el personal de la organización son trabajadores de planta que se mantienen constantemente y solo uno de estos empleados es temporal, aunque no sea al 100% temporal ya que trabaja por temporadas no es despedido del todo, por esta razón, realizar un estudio que abarque la organización del personal es importante.

Bibliografía

- Benavides, C., Reynoso, M., & Estevez, E. (2017). La influencia de los productos petroleros y no petroleros en la balanza comercial del Ecuador. Periodo 2014 - 2016.
- Campos, P. P., Cerrud, Á. F., González, T. M., & Rodríguez, B. O. (Mayo-Junio de 2023). La administración de la cadena de suministro y su importancia en las empresas, como parte de la estrategia en los nuevos modelos de negocios. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinaria*, 7(3), 3. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6709
- Cantero, C. H., Herrera, G. Y., Leyva, C. E., & Nápoles, V. A. (2021). la gestion por procesos en una empresa comercializadora en territorio holguinero. *Ciencias Holguin*, 27, 6.
- Castellanos, R. A. (2017). *Logistica Comercial Internacional*. Barranquilla, Colombia: ECO EDICIONES.
- Delgado, C., & Ayme, Y. (2021). Control interno de los procesos operativos para la mejora de la gestion operativa de la empresa hotelera libertad de Lambayeque. *Repositorio de Tesis USAT*, 19. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/3462>
- Escamilla, P. E., Amico, A. L., & Bolaños, G. M. (2021). Las variedades de cafe en Mèxico ante el desafio de la roya.
- Escudero, S. M. (2019). *logística de almacenamiento* (segunda ed.). Madrid, España: Ediciones Paraninfo, S.A. <https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=vcSPDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=concepto+de+logistica&ots=8ra0LHJseo&sig=TpFRq7mChQijqnC7oym-AKk6KVU#v=onepage&q&f=false>
- Fideicomiso de Riesgo Compartido. (3 de Octubre de 2017). *Beneficios del café y su proceso de cata*. <https://www.gob.mx/firco/es/articulos/beneficios-del-cafe-y-su-proceso-de-cata?idiom=es>
- Flamarique, S. (2018). *Metodos de almacenamiento y gestion de las existencias* (Primera ed.). España: Books Marge.

- Flores, V. F. (2015). La producción de café en México: ventana de oportunidad para el sector agrícola de Chiapas. *Espacio I+D, Innovación más Desarrollo*, 4(7), 186-187. <https://doi.org/https://doi.org/10.31644/IMASD.7.2015.a07>
- Gallegos, M. C., Beltrán, L. I., Calderón, L. C., & Guerra, V. R. (26 de Marzo de 2020). La diferenciación como estrategia de competitividad en el sector florícola del Cantón Cayambe (Ecuador). *Espacios*, xxxl, 2,3. <https://revistaespacios.com/a20v41n10/a20v41n10p02.pdf>
- Ganoza, F. H. (2018). *Gestion logistica* (Primera ed.). Peru: Fondo Editorial de la uiversidad UIGV.
- Gil, L. J. (2020). *Fundamentos de Atención al Cliente* (1 ed.). España: Elearning S.L. <https://books.google.com.pe/books?id=VGzoDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Gómez, O. D. (2018). Procesos de exportaciones. Bogota: Fundación Universitaria del Área Andina.
- González, C. A., & Gutierrez, M. P. (2019). Comprendiendo La Exportación Como Un Constructo. Universidad Cooperativa De Colombia Comercio Internacional.
- INEGI, i. N. (2010). *Compendio de informacion geografica municipal 2010 Villa Corzo, Chiapas*. Compendio de informacion geografica municipal 2010.
- Marín, M. M. (2020). *Comercializacion del transporte y la logistica* (Primera ed.). Madrid España: Ediciones Paraninfo.
- Mayorga, D. M., & Toapanta, C. N. (2021). la baja produccion y su incidencia con el incrementode los despidos intempestivos en la empresa Dallantex de la ciudad de Pelileo en el primer semestre del periodo fiscal 2020. 11.
- Montanez, L., Granada, I., Rodriguez, R., & Verveka, J. (2015). *GUIA LOGISTICA aspectos conceptuales y practicos de la logistica de carga*.
- Mora, G. L. (2014). *Logistica del transporte y distribucion de carga*. Bogota Colombia: Eco ediciones.

https://books.google.com.mx/books?id=8to3DgAAQBAJ&pg=PA21&hl=es&source=gs_toc_r&cad=1#v=onepage&q&f=false

- Nieto, N. T. (2018). Tipos de investigación. 2, 2. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/99846223/250080756-libre.pdf?1678813555=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTipos_de_Investigacion.pdf&Expires=1725515847&Signature=FHhtDkZuAYkVo8HBcWntnevoOiL9VnoWMA7ZJFE76RZxVEuCl2JP-jPv24z4ykvlt3ZnLF
- Orozco, A. J., & Díaz, P. A. (2018). ¿Cómo redactar los antecedentes de una investigación cualitativa? *REVISTA ELECTRÓNICA DE CONOCIMIENTOS, SABERES Y PRÁCTICAS*, 1(2), 67.
- Ortiz, A. W. (1996). Introducción al comercio exterior.
- Pérez, A. P., & Echànové, H. F. (2006). Cadenas globales de café en México. *Cuadernos geográficos*, 70.
- Pérez, S. G. (2021). *Investigaciòn*. Instituto de Estudios Superiores de Chiapas Universidad Salazar Virtual.
- Robles, L. M., Soto, A. J., & Rodríguez, J. E. (2019). LA CADENA GLOBAL DE VALOR DEL CAFÉ: ANÁLISIS TERRITORIAL DE LA PRODUCCIÓN EN MÉXICO E HIDALGO. En *Abordajes teóricos, impactos externos, políticas públicas y dinámica económica en el desarrollo regional* (Vol. I, págs. 525-526). Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México y Asociación Mexicana de Ciencias para el Desarrollo Regional A.C. <https://doi.org/http://ru.iiec.unam.mx/id/eprint/4676>
- Román, T. R., & Zuñiga, J. R. (2020). Estandarización de procesos operativos y su influencia en la productividad de la empresa “Industria S. & B.” S.R.L Trujillo 2018. *Repositorio de la Universidad Privada del Norte*, 35. <http://hdl.handle.net/11537/21290>
- Ruiz, F. D., Almager, T. R., & Hernandez, P. A. (2014). La gestion por procesos, su surgimiento y aspectos teoricos. *XX*, 2-4.

- SADER, S. d. (8 de Julio de 2015). *Comercio exterior del café mexicano*. Gobierno de México: <https://www.gob.mx/agricultura/articulos/comercio-exterior-del-cafe-mexicano>
- SAGARPA. (2017-2030). *Cafè Mexicano. planeacion agricola nacional 2017-2030*, 2-3. Gobierno de México: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/256426/B_sico-Caf_.pdf
- Salazar, E. L. (Julio-Diciembre de 2020). Investigacion Cualitativa: Una respuesta a las Investigaciones Sociales Educativas. *VI*, 103. <https://doi.org/https://doi.org/10.35381/cm.v6i11.327>
- Timaná, C. L. (2021). “Propuesta de un sistema de gestión de almacén (SGA) para la mejora en el proceso logístico del café en la empresa Norandino Piura - 2019”. *Gestión Empresarial y Productiva*, 9-10.
- Valenzuela, S. N., Buentello, M. C., Gomez, L. A., & Villarreal, S. V. (2019). La atencion al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfaccion del cliente en una pyme de servicios. *GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, *VI*(2), 19-20. <https://doi.org/https://doi.org/10.22579/23463910.159>

Anexo

Formato de entrevista

La presente entrevista tiene como finalidad entender lo que conlleva el proceso de exportación de café de la empresa Oro Verde, abarcando temas acerca de los factores logísticos que influyen en el proceso operativo de la misma.

Entrevista dirigida a empleados de la organización Oro Verde ubicada en Villa Corzo, Chiapas.

- 1 ¿Cuál es el proceso que llevan a cabo para exportar el café en la organización?
- 2 ¿Hacia que lugares exportan el café de esta organización?
- 3 ¿Cuál creen que es la importancia de exportar el café?
- 4 ¿Qué tipo de café se exporta en mayor cantidad?
- 5 ¿Cuáles son las condiciones en que reciben el café de los productores para exportarlo?
- 6 ¿Durante el proceso de exportación, la empresa recibe alguna ayuda gubernamental o de alguna dependencia?
- 7 ¿Cuáles son las ventajas que le trae a la empresa exportar el café?
- 8 ¿Qué tiempo lleva la empresa utilizando el proceso que lleva actualmente?
- 9 ¿Qué tan importante considera que es dar a conocer los requisitos para que los productores vendan el café en su organización?
- 10 ¿Conoce cuáles son los factores logísticos que intervienen al exportar el café?
- 11 ¿Cómo es el método de almacenaje que la empresa utiliza con el café?
- 12 ¿Cuál es la capacidad máxima de almacenaje con el que cuenta la empresa?
- 13 ¿Qué tipo de maquinaria utilizan para almacenar el café?
- 14 ¿Dónde se ubican las instalaciones de almacenaje de café de la organización?
- 15 ¿Cuáles son los costos que tiene la empresa al almacenar el producto?
- 16 ¿Qué tipo de transporte utilizan para exportar el café?
- 17 ¿Cuántas veces al año exportan café?
- 18 ¿La organización cuenta con el equipo suficiente para realizar el transporte del producto en el tiempo acordado?
- 19 ¿Cuáles son las actividades que la empresa lleva a cabo de manera interna para exportar el café?
- 20 ¿Las actividades del proceso operativo están divididas por áreas?

- 21 ¿La organización cuenta con las áreas y el personal necesario para su buen funcionamiento?
- 22 ¿Cuál es el procedimiento que llevan a cabo para determinar al encargado de cada área de la organización?
- 23 ¿Qué tan importante es tener una buena relación hacia los clientes?
- 24 ¿Cada que tiempo se realizan reuniones con el personal de la organización para dar a conocer como está funcionando la misma?
- 25 ¿La organización cuenta con las estrategias necesarias para el logro de sus objetivos?
- 26 ¿Con que frecuencia evalúan el desempeño de las competencias estratégicas de la organización?