

**Influencia del proceso logístico en las exportaciones de café de la
empresa PROEXPORTS S.A**
**Influence of the logistics process in the coffee exports of the company
PROEXPORTS S.A.**

Karen Rizo Castellón
krizocastellon@gmail.com
Eleazer Noé Pérez Morales
eliaserp93@gmail.com
Mariela Hernández Reyes
marielah119@gmail.com

RESUMEN

El presente artículo, determina la influencia que tiene el proceso logístico en las exportaciones de la empresa PROEXPORTS S.A, en la ciudad de Estelí, primer semestre 2020. La entidad, a la cual se le realizó la investigación, fue fundada en el año 2015 y se especializa en la cadena de valor del café, brindando servicios de comercialización y logística a organizaciones cooperativas, ubicadas en los principales departamentos productores de café en Nicaragua, ha tenido buena aceptación en el mercado internacional, debido a la calidad de su producto y servicio. Por su corta trayectoria en el mercado, han presentado dificultades, como retrasos en la elaboración de documentos de cobranzas, que posponen el pago de los contendedores, también presenta debilidades en los canales de comunicación. Para la elaboración de técnicas de recolección de datos, se tomaron en cuenta los objetivos específicos de la investigación y los indicadores identificados en la matriz de categorías y subcategorías. Se hizo uso de la entrevista, la que fue aplicada al vicepresidente de la empresa y a la encargada de la logística. Dentro de los principales resultados se encontró, que la logística ayuda a facilitar las relaciones entre la producción y el movimiento de mercancías. Para que se pueda dar una exportación exitosa, es necesario crear un circuito que abarque proveedor empresa y cliente, de esta manera se tendrá comunicación efectiva por parte de los involucrados y de ese modo minimizar deficiencias que puedan ocurrir durante el proceso logístico. Para la elaboración de estrategias, se realizó un análisis FODA de la empresa y se determinaron dos estrategias, una de ellas consiste en la implementación de un sistema que permita agilizar las cobranzas, y la segunda estrategia consiste, en crear mejores canales de comunicación, los cuales reduzcan el margen de errores y maximicen su utilidad.

Palabras clave: Logística, exportación, café.

ABSTRACT

This article determines the influence that the logistics process has on the exports of the company PROEXPORTS SA, in the city of Estelí, first semester 2020. The entity, to which the investigation was carried out, was founded in 2015 and specializes in the coffee value chain, providing marketing and logistics services to cooperative organizations, located in the main coffee producing departments in Nicaragua, it has had good acceptance in the international market, due to the quality of its product and service. Due to their short history in the market, they have presented difficulties, such as delays in the preparation of collection documents, which postpone the payment of the contenders, they also present weaknesses in the communication channels. For the development of data collection techniques, the specific objectives of the research and the indicators identified in the matrix of categories and subcategories were taken into account. The interview was used, which was applied to the vice president of the company and the person in charge of logistics. Among the main results, it was found that logistics helps to facilitate the relations between production and the movement of goods. In order for it to be successful, it is necessary to create a circuit that encompasses the supplier, the company and the client, in this way there will be effective communication from those involved and thus minimize deficiencies that may occur during the logistics process. For the elaboration of strategies, a SWOT analysis of the company was carried out and two strategies were determined, one consisting of the implementation of a system that allows streamlining collections, and the second consisting of creating better communication channels, the which reduce the margin of errors and maximize their utility.

Keywords: Logistics, export, coffee.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como principal objetivo, determinar la influencia del proceso logístico en las exportaciones de la empresa PROEXPORTS S.A, haciendo uso de métodos teóricos y prácticos para lograr excelentes resultados por medio de este documento.

PROEXPORTS S.A, es una empresa nicaraguense con sede en Estelí “Diamante de Las Segovia”, la cual inició sus labores en el mes de abril del año 2015, actualmete tiene 5 años especializándose en la cadena de valor del café, brinda servicios de comercialización y logística de embarque a organizaciones cooperativas, ubicadas en los diferentes departamentos productores de café en Nicaragua (Molina, 2020)

Un buen proceso de logística en una empresa exportadora es de vital importancia, por lo que se deben realizar diversos requerimientos en diferentes instituciones y empresas, misma documentación con la cual es posible realizar una exportación hasta cualquier parte del mundo. PROEXPORTS, es una empresa con poca trayectoria y por ende, en ocasiones puede presentar errores, que pueden llegar a retrasar la entrega del producto a destino, es por eso que, con la realización de esta investigación se puede sugerir a los propietarios una estrategia que permita solucionar estos errores, que con el tiempo sean perfeccionados y tener un mejor funcionamiento en los procesos, que conlleven realizar su labor de manera eficaz.

Las principales dificultades que la empresa presenta, se dan en lo que es la elaboración de cobranzas, que retrasan su envío a los clientes, por tal motivo la cancelación del café se pospone hasta que esta es enviada, debido a que esto, se paga contradocumento., una vez que la empresa envía el documento el cliente cancela en un periodo menor a 10 días.

Otra dificultad, se da en los canales de comunicación, a causa de esto se puede presentar deficiencia con la distribución y manejo de la información, teniendo en cuenta que, en una empresa exportadora esto es de vital importancia, se deben de crear efectivos canales de comunicación, que permitan la mejora continua y agilización de los procesos logísticos de PROEXPORTS.

La base conceptual de esta investigación fueron los cuatro ejes teóricos, Empresa, proceso logístico, exportación y estrategias empresariales. Según Chiavenato la empresa es "una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos", explicando este concepto, el autor menciona que la empresa "es una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social".

Mientras que la logística es movimiento de los bienes adecuados en la cantidad correcta, el lugar adecuado y el momento oportuno. La logística en sí, es el movimiento de recursos hacia la organización, es decir hacia adentro y de productos de la organización a los clientes hacia afuera.

La exportación, es el conjunto de bienes y servicios comercializados por un país a otro estado o territorio extranjero. Desempeña una labor muy importante en la economía de los países junto con las importaciones.

Ampliando la definición de exportación se puede decir que, se trata de cualquier servicio o bien que un país productor o emisor envía a un tercero para su utilización o compra. (García, 2017).

La estrategia empresarial viene a ser, el conjunto de acciones que conducen a la consecución de una ventaja competitiva, sostenible en el tiempo y factible de ser defendida ante la competencia, por medio de la armonización entre los recursos y capacidades existentes en la empresa y su entorno, con el fin de satisfacer los objetivos y necesidades de los diversos grupos participantes en la organización empresarial. (Molina A. d., 2019)

En la presente investigación, se tomó como supuesto que la implementación de estrategias en el proceso logístico, contribuyen a una mejora en las exportaciones. A través de los resultados obtenidos y la teoría fundamentada en el marco teórico, se expuso en las conclusiones, si se le dio salida o no a este supuesto.

Materiales y Métodos

Esta investigación, es aplicada debido a, que estudia y analiza la problemática sobre la influencia del proceso logístico en las exportación de la empresa PROEXPORTS S.A, y se sugieren estrategias en función de las estrategias empresariales, que se alcanzaron a deducir gracias al análisis FODA que se le realizó a la entidad.

Según el nivel de conocimiento, su enfoque es de tipo cualitativo, puesto que estudia la calidad de las actividades, relaciones, asuntos, medios, materiales o instrumentos en una determinada situación o problema. También es de corte transversal, por que abarca un periodo de tiempo. Se definió una hipótesis de esta investigación la cual plantea lo siguiente: la implementación de estrategias en el proceso logístico, contribuyen a la mejora en las exportaciones.

La población y muestra, está conformada por los 6 trabajadores que constituyen la empresa, distribuidos en el área de junta directiva, administración, ventas, logística y certificaciones.

Para el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación, se emplearon los siguientes instrumentos:

- La entrevista: consiste en la recopilación de información de manera directa, a través de una conversación interpersonal, mediante una dinámica de preguntas y respuestas., fue aplicada al vicepresidente de la empresa y a la encargada del departamento logístico.

- La recopilación y revisión documental: La técnica de recolección de información, consiste en “detectar, obtener y consultar información y otros materiales que parten de otros conocimientos y/o informaciones recogidas moderadamente de cualquier realidad, de modo que puedan ser útiles para los propósitos del estudio. (ONLINE TESIS, 2019).
- La guía de observación: La guía de observación es un instrumento que se basa en una lista de indicadores, que pueden redactarse como afirmaciones o preguntas, que orientan el trabajo de observación dentro del área, señalando los aspectos que son relevantes al observar. Puede utilizarse para observar las respuestas de las personas en una actividad. En ésta investigación se aplicó, guía de observación al área de logística de la empresa PROEXPORTS S.A.

RESULTADOS

En los presentes análisis, se evidencian los resultados del trabajo para el estudio, “Influencia del proceso logístico en las exportaciones en la empresa PROEXPORTS S.A, en la ciudad de Estelí, primer semestre 2020”, obtenidos de los instrumentos: entrevistas, revisión documental, guía de observación en el área involucrada. En cada uno de los instrumentos se identificaron las categorías y los ejes de análisis, que le dan salida a cada uno de objetivos específicos.

Descripción de la empresa

PROEXPORTS S.A, es una empresa que se dedica a la exportación de café verde, de la mano con cooperativas que se encuentran ubicadas en los principales departamentos productores de café en Nicaragua, con importadores de renombre internacional como lo son Estados Unidos y Europa.

Actualmente, tiene 5 años desde su fundación y ha presentado relevantes cualidades que han impulsado su desarrollo y crecimiento en el mercado internacional, por ende, han creado alianzas con cooperativas que tienen variedad en los sellos de calidad de café, lo que les permite tener variedad para disposición de los clientes.

Para PROEXPORTS es elemental preservar la calidad del producto en cada una de las etapas productivas, beneficiado húmedo, beneficiado seco y la calidad del servicio logístico para que los embarques sean expedidos en tiempo y forma y generar una satisfacción plena de cada uno de los actores.

Flujos del proceso de logística

Orozco (2014), indica que 'El proceso de logística ayuda a facilitar las relaciones entre la producción y el movimiento de mercancías.

Por otra parte, Molina A. G., Responsable del departamento de logística, (2020) expresa que: La logística es la base principal dentro de PROEXPORTS S.A, ya que a través de la misma se puede programar desde la primera fase y de esta manera tener todo estipulado, como va a ocurrir el proceso hasta finalizar toda la etapa.

Para que un proceso sea exitoso, se debe diseñar un circuito que embarque proveedor, empresa y cliente, así mismo, realizar una programación del proceso teniendo en cuenta cuales son los imprevistos que pueden ocurrir y las posibles soluciones también.

Dentro de un proceso logístico existen dos flujos básicos:

- **Flujo de información.** Como se transmiten los datos y la documentación, en este caso se divide en dos. Por un lado, desde los proveedores a la empresa y viceversa, y por el otro, desde la empresa a los clientes y viceversa.
- **Flujo de movimiento físico.** Aquí se mueven los insumos y productos. Abarca desde los proveedores a la empresa y desde la empresa a los clientes. (Orozco, 2014)

El manejo del envío del café está estrechamente relacionado con el manejo del flujo de información, es de vital importancia que todo el departamento logístico conozca claramente el proceso a realizar y existan canales claros de comunicación, para que se dé un proceso satisfactorio y no incurra en costos adicionales, debido a errores cometidos por una mala comunicación.

Flujo de información de la empresa PROEXPORTS S.A.



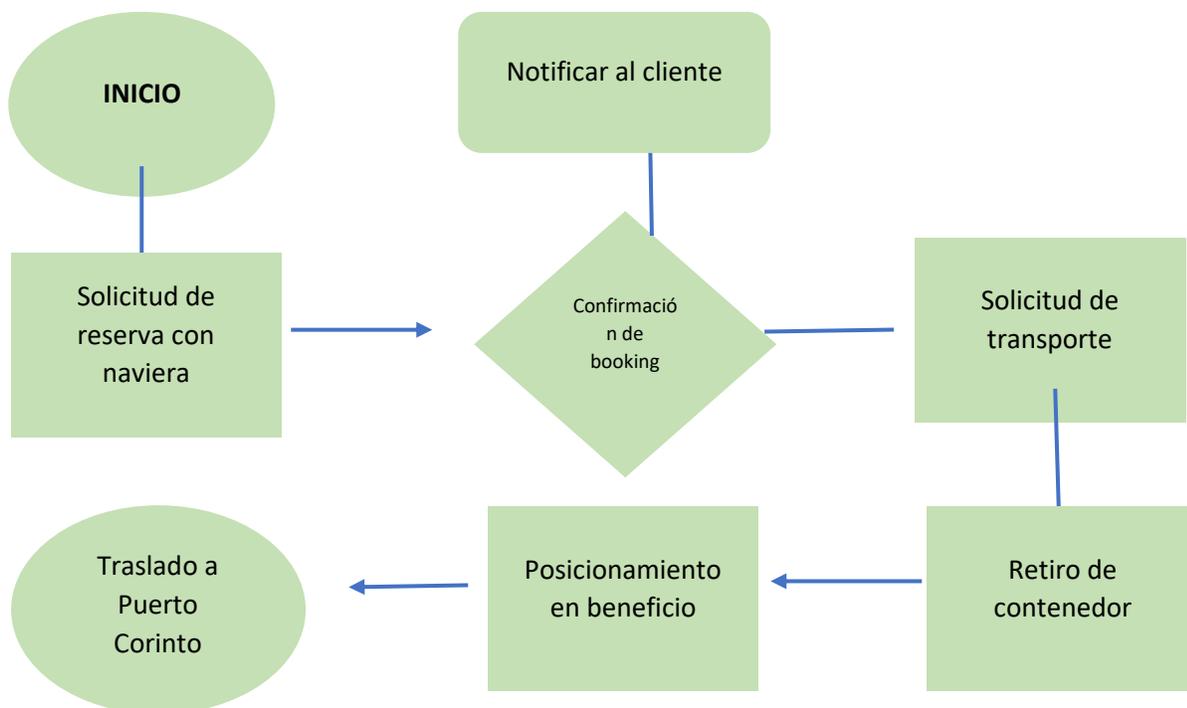
Fuente: Elaboración propia a partir de información brindada.

Según Molina R., (2020), el flujo del movimiento físico, es el proceso que conlleva el traslado del café desde el punto de partida hacia el cliente final, teniendo como objetivo principal la satisfacción del mismo al entregar un producto de calidad al menor costo.

Una vez preparado el café y teniendo toda la documentación necesaria para exportar, incluyendo la reserva con la naviera. Se procede a solicitar el flete terrestre el cual se encarga de retirar el contenedor en donde lo indique la naviera, y así mismo llevarlo hasta el beneficio donde será cargado. Los contenedores son empapelados por una cuadrilla contratada en el beneficio donde se encuentra el café, para así preservar mejor su calidad.

Cuando el contenedor ya está listo, el conductor se dirige hasta puerto Corinto, en donde le presenta al agente aduanero la documentación necesaria y este se encarga de realizar todo el trámite necesario, para que el contenedor pueda ser cargado en cada barco y llegue a destino.

Flujo del movimiento físico.



Fuente: Elaboración propia a partir de información brindada.

Exportación

Para que PROEXPORTS S.A, iniciara sus labores como empresa exportadora de café, tuvo que informarse acerca de:

- Aranceles.
- Políticas de tratados con los países extranjeros.
- Los requisitos de las entidades reguladoras del país.
- Las multas por retrasos.
- Relaciones con los proveedores de servicios.

Los requisitos que se tienen que llevar a cabo para poder realizar una exportación, son los que establece la Ley 265 mediante CETREX, el cual es un ente que emite los permisos para realizar exportaciones de Nicaragua a otros países.

Requisitos para inscribirse ante CETREX (Personas jurídicas).

- ✓ Fotocopia de RUC
- ✓ Solvencia fiscal
- ✓ Escritura de constitución original y fotocopia debidamente inscrita en el registro mercantil
- ✓ Poder general de administración
- ✓ Hoja de solicitud de inscripción con el registro de firmas.

Fases de exportación

La empresa PROEXPORTS S.A presenta las siguientes etapas.

Etapas 1: El presidente y vicepresidente de PROEXPORTS S.A se encargan de contactar con el cliente, ofrecen el producto y a través de acuerdos establecidos cierran la operación.

Etapas 2: El cliente una vez realizado el acuerdo, se dispone a enviar un contrato e instrucción de embarque en donde detalla la calidad de café, cantidad, fecha de embarque, entre otros aspectos a tomar en cuenta el equipo logístico.

Etapas 3: Una vez estipulado la fecha de embarque, el departamento de logística se dispone a programar con el beneficio la preparación del café, así también, los sacos en los cuales será exportado, las marcas que estos tendrán y todos los detalles requeridos por el cliente.

Etapa 4: Al estar el café empacado y listo para ser transportado, el equipo logístico de la empresa solicita flete terrestre, al cual se le detalla en donde se encuentra el contenedor asignado por la naviera, para que este proceda a retirarlo.

Etapa 5: Una vez retirado el contenedor, se le comunica la dirección del beneficio en donde se encuentra el café, para que se encarguen de trasladar el contenedor hacia el beneficio y proceder a cargarlo.

Etapa 6: Cuando el café ha sido cargado, se procede a sellar el contenedor y se le indica al conductor que ya puede emprender su viaje hacia puerto Corinto.

Etapa 7: El departamento de logística, se encarga de realizar todos los trámites para la documentación pertinente y así poder enviarla con el conductor y que el contenedor pueda ser exportado hacia destino final.

Documentos para exportar.

Primera vuelta

- Fotocopia de factura de exportación (firmada y sellada).
- Fotocopia de instrucción de embarque.
- Fotocopia de Certificado de calidad emitido por el Organismo Nacional de Certificación de la Calidad del Café (ONCC).
- Aporte a CONATRADEC (original y fotocopia) según Acuerdo Ministerial MIFIC vigente.
- Fotocopia de Contrato de Compra Venta.
- Minuta de pago/Transferencia electrónica CETREX (según tarifa vigente).

Segunda vuelta

- Fotocopia de documento de transporte original definitivo (Bill of Lading, carta de porte, guía aérea).
- Fotocopia de FUE/DUCA-F firmado y sellado por aduana.
- Documentos originales de Certificado de la Organización Internacional del Café (OIC) firmado y sellado por las autoridades competentes de la Dirección General de Aduanas.
- Fotocopia de factura definitiva firmada y sellada

Factores de logística en el proceso de exportación.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis FODA

FORTALEZAS. <ul style="list-style-type: none">• Experiencia en exportaciones.• Personal laboral altamente calificado y motivado.• Calidad de producto y servicio.• Alianza con cooperativas	OPORTUNIDADES. <ul style="list-style-type: none">• Crecimiento en el mercado.• Captación de nuevas cooperativas.• Aplicación de tecnología eficaz.
DEBILIDADES. <ul style="list-style-type: none">• Falta de sistema automatizado.• Poca comunicación fluida.• Alta dependencia del recurso humano.	AMENAZAS. <ul style="list-style-type: none">• Competencia.• Caída del precio en el mercado internacional.

Estrategias a partir de MATRIZ FODA.

Estrategia 1.

Objetivo: Implementar un sistema automatizado, que agilice la logística de cobranza.				
Estrategia DO: Implementación de sistema automatizado				
Actividades:	Sub actividades	Responsables:	Tiempo:	Observaciones:
Investigar las empresas de informática en el país.	Solicitar una factura proforma.	Lic. Ana Gabriel Molina	1 semana.	Tomar en cuenta cualquier tipo de recomendación.
Seleccionar la que ofrezca mejor precio, con altos estándares de calidad.	Programar una reunión	Ing. Rubén Poveda, Ing. Reiner Molina, Lic. Ana G. Molina	2 a 3 días.	Decisión basada en cuanto al precio y calidad.
Programar una reunión para contratar sus servicios.	Contactar a la empresa seleccionada y solicitar una cita.	Lic. Ana Gabriel Molina	1 día.	
Reunirse con la empresa seleccionada.	Exponer las necesidades y deseos del depto. logístico.	Lic. Ana Molina, Lic. Karen Rizo, Ing. Alejandro Pérez	1 día.	Es necesario que estén presentes todos los que conforman el depto. logístico.
Solicitar la elaboración del sistema automatizado.	Plantear una fecha para la entrega.	Lic. Ana Molina, Lic. Karen Rizo, Ing. Alejandro Pérez	1 día.	
Instalar el sistema en las computadoras del departamento logístico.	Revisar la efectividad y calidad del mismo.	Lic. Ana Molina, Lic. Karen Rizo, Ing. Alejandro Pérez	2 a 3 días.	La fecha esta tentativa a variación dependiendo del plazo de la entrega.

Objetivo: Implementar un sistema automatizado, que agilice la logística de cobranza.				
Estrategia DO: Implementación de sistema automatizado				
Actividades:	Sub actividades	Responsables:	Tiempo:	Observaciones:
Hacer la cancelación de los costos.	Entregar factura al área contable.	Lic. Karen Rizo	1 día.	
Trabajar las cobranzas correspondientes a la cosecha 2020/2021	Medir la rapidez de la elaboración de cobranzas.	Lic. Ana Molina, Lic. Karen Rizo, Ing. Alejandro Pérez	Temporada en adelante.	

Fuente: Elaboración propia.

Estrategia 2.

Objetivo: Implementar efectivos canales de comunicación, para una reducción en los costos adicionales por errores cometidos.				
Comunicación fluida.				
Actividades:	Sub actividad	Responsables	Tiempo:	Observaciones:
Programar una reunión con el personal logístico de PROEXPORTS.	Preparar los recursos necesarios para una presentación.	Ing. Rubén Poveda, Ing. Reiner Molina	1 día.	
Analizar el organigrama de la institución.	Exponer las dificultades que han traído la falta o cruce de información.	Ing. Rubén Poveda, Ing. Reiner Molina	1 día.	
Definir los canales efectivos para brindar y recibir información.			2 a 3 días.	

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

El presente artículo, se constituyó de la siguiente manera: introducción, es en donde se describe la empresa, su problemática y los ejes teóricos de los cuales se tuvo apoyo para un mejor entendimiento y realización del trabajo, también los materiales y métodos en donde se especifica el tipo de estudio y las maneras en las que se recolectó la información requerida, para darle salida a los objetivos de la investigación. Finalizando con los resultados que se obtuvieron al aplicar los instrumentos, con las propuestas que se plantearon para una mejora de los procesos logísticos de exportación y por último las conclusiones a las que se llegó a partir de los resultados obtenidos.

Una buena implementación de estrategias en el proceso logístico, mejora notablemente las exportaciones, debido a, la reducción de tiempo y costos. También incide una buena comunicación entre los involucrados, evitando cometer errores que repercutan en costos adicionales, así mismo, se eliminan los pasos innecesarios, por ejemplo, el ingreso de datos repetitivos en la generación de cobranzas, las cuales se evitan a través de un sistema que genere la información pertinente, por otra parte contribuye a la eliminación de riesgos, en cuanto a la falta de producto para cumplir con la demanda de los clientes.

En la empresa PROEXPORTS S.A, la logística es clave para las exportaciones, que año con año se realizan a los mercados internacionales, en este proceso de destacan el flujo de información el cual es la comunicación activa de todos los involucrados, y el flujo del movimiento físico que es el movimiento de la mercancía desde el productor hasta el cliente final.

Existen factores logísticos que interviene en las exportaciones, los cuales son claves para marcar la diferencia. Dentro de ellos se encuentra la orientación al cliente, sostenibilidad, tecnología y el talento humano.

Es necesario que la empresa implemente estrategias, para una mejora en el proceso logístico de las exportaciones, como lo son: Implementación de un sistema automatizado, entrada a nuevos mercados, capacitación ambiental y comunicación fluida.

Bibliografía

Chiavenato, I. (s.f.). *Iniciación a la organización y técnica comercial*.

García, I. (8 de Noviembre de 2017). *economía simple*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/exportacion>

Ivan, G. (2017). Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/exportacion>

Molina, A. d. (2019). *ESAN*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/07/que-es-la-estrategia-empresarial-y-como-ella-se-relaciona-con-el->
[bsc/#:~:text=La%20estrategia%20empresarial%20es%20la,para%20cumplir%20con%20dichos%20objetivos](https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/07/que-es-la-estrategia-empresarial-y-como-ella-se-relaciona-con-el-)

Molina, A. G. (25 de septiembre de 2020). (K. Rizo, Entrevistador)

Molina, R. (12 de septiembre de 2020). Vicepresidente PROEXPORTS S.A. (M. Hernandez, Entrevistador)

ONLINE TESIS. (2019). Obtenido de <https://online-tesis.com>

Orozco, N. M. (11 de Mayo de 2014). *Forbes Mexico*. Obtenido de <https://www.forbes.com.mx/tips-para-tener-un-proceso-de-logistica-exitoso/>