



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Cadena de valor y la calidad del cacao en la Cooperativa Agraria Allima
Cacao Ltda. del Distrito de Chazuta, 2019.**

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración

AUTORES:

Susy Smith Sangama Tihuayro

Elsa Cristina Marrufo Coral

ASESOR:

Lic. Adm. Mg. Julio Cesar Cappillo Torres

Tarapoto – Perú

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Cadena de valor y la calidad del cacao en la Cooperativa Agraria Allima
Cacao Ltda. del Distrito de Chazuta, 2019.**

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración

AUTORES:

Susy Smith Sangama Tihuayro

Elsa Cristina Marrufo Coral

ASESOR:

Lic. Adm. Mg. Julio Cesar Cappillo Torres

Tarapoto – Perú

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Cadena de valor y la calidad del cacao en la Cooperativa Agraria Allima Cacao Ltda. del Distrito de Chazuta, 2019.

AUTORES:

Susy Smith Sangama Tihuayro

Elsa Cristina Marrufo Coral

Sustentado y aprobado el 16 de diciembre del 2021, por los siguientes jurados:

.....
CPCC. Mg Violeta Guillermo Moreno

Presidente

.....
Lic. Adm. MBA Seidy J. Vela Reategui

Secretaria

.....
CPCC, Mtro. Jorge A. Tuesta Pinedo

Vocal

.....
Lic. Adm. Mg. Julio C. Cappillo Torres

Asesor

Declaratoria de autenticidad

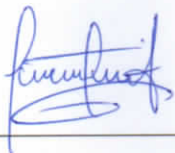
Susy Smith Sangama Tihuayro, con DNI N° 70237136 y **Elsa Cristina Marrufo Coral**, con DNI N° 70096505, egresados de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín, autores de la tesis titulada: **Cadena de valor y la calidad del cacao en la Cooperativa Agraria Allima Cacao Ltda. del Distrito de Chazuta, 2019.**

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencia de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda información que contiene la tesis no ha sido plagiada.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de nuestro accionar, sometiéndonos a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.

Tarapoto, 16 de diciembre de 2021.



Susy Smith Sangama Tihuayro
DNI N° 70237136



Elsa Cristina Marrufo Coral
DNI N° 70096505

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres:	Sangama Tihwayro Susy Smith		
Código de alumno :	70237136	Teléfono:	
Correo electrónico :	smithtihwayro@gmail.com	DNI:	70237136

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de:	Ciencias Económicas
Escuela Profesional de:	Administración

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título :	Cadena de valor y la calidad del cacao en la Cooperativa Agraria Allima Cacao Ltda. del Distrito de Chazuta, 2019.
Año de publicación:	2021

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(X)	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

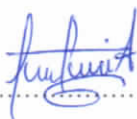
7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI “**Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA**”.



Firma del Autor

8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

07 / 03 / 2022

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología
e Innovación de Acceso Abierto - UNSM.

Ing. Grecia Vanessa Fachin Ruíz
Responsable

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

** **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres:	Marrugo Coral Elsa Cristina		
Código de alumno :	70096505	Teléfono:	902765436
Correo electrónico :	elcrimace@hotmail.com	DNI:	70096505

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de:	Ciencias Economicas
Escuela Profesional de:	Administración

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título :	Cadena de Valor y la Calidad del cacao en la cooperativa Agraria Allima Cacao Ltda. del Distrito de Chazuta 2019.
Año de publicación:	2021

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(X)	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI “**Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA**”.



.....
Firma del Autor

8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

07 / 03 / 2022


UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología
e Innovación de Acceso Abierto - UNSM.

Ing. Grecia Vanessa Fachin Ruiz
Responsable

* **Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

** **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Dedicatoria

A mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo el mayor apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que me presenta sin dudar ni un solo momento en mis capacidades.

A mis hermanos quienes, con su ayuda, amor y cariño; siempre están conmigo en las buenas y malas.

Susy Smith

A mi mamá y abuelita quienes siempre han estado presentes en mi formación personal y profesional, motivándome siempre a no rendirme ante cualquier adversidad presenta en la vida,

A mi hermana Vanessa por su apoyo, cariño y amor incondicional.

Elsa Cristina

Agradecimiento

Estas líneas sirven para expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a las personas que me apoyaron para que este trabajo salga de la mejor manera posible.

Especial reconocimiento merece el interés mostrado por mi trabajo y las sugerencias recibida del profesor y amigo Lic. Adm. Mg. Julio Cesar Cappillo Torres, con lo que me brindó la paciencia, el apoyo y el ánimo por la orientación, el seguimiento y la supervisión continua de la misma, pero sobre todo por la motivación, me encuentro en deuda por el ánimo infundido y la confianza en mí depositada.

Un agradecimiento muy especial merece la comprensión, paciencia y el ánimo recibido de mi familia y amigos.

Susy Smith

Índice

Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento	vii
Resumen	xii
Abstract.....	xiii
Introducción.....	1

CAPÍTULO I: REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

1.1. Antecedentes	10
1.2. Bases teóricas	14
1.3. Definición de términos básicos.....	20

CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo y nivel de investigación.....	21
2.2. Diseño de investigación.....	21
2.3. Población y muestra	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	21
2.6. Materiales y métodos.....	22

CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados	23
3.2. Discusión de resultados	29

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

Anexo A: Matriz de consistencia	38
Anexo B: Cuestionario para la cadena de valor	40
Anexo C: Cuestionario para la calidad	41

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de variables.....	8
Tabla 2: Actividades primarias.....	23
Tabla 3: Actividades secundarias	24
Tabla 4: Calidad.....	25
Tabla 5: Costo.....	26
Tabla 6: Entrega.....	27
Tabla 7: Servicio.....	28
Tabla 8: Correlación	29

Índice de Figuras

Figura 1: Modelo teórico de la cadena de valor	15
Figura 2: Actividades Primarias	23
Figura 3: Actividades secundarias	24
Figura 4: Calidad	25
Figura 5: Costo	26
Figura 6: Entrega	27
Figura 7: Servicio	28

Resumen

En el presente trabajo de investigación titulada, “Cadena de valor y la calidad del cacao en la Cooperativa Agraria Allima Cacao Ltda. del distrito de Chazuta, 2019”, aquella que tiene como objetivo general analizar la importancia de la cadena de valor y como esto afecta en la calidad del cacao en la Cooperativa Agraria Allima Cacao Ltda. del distrito de Chazuta, 2019. Por la cual se identificó los objetivos específicos siguientes: Cuáles son las actividades primarias de la cadena de valor y cómo esta afecta en la calidad y entrega del cacao en la Cooperativa Agraria Allima Cacao Ltda. del Distrito de Chazuta, 2019 y Cuáles son las actividades de apoyo de la cadena de valor y cómo esta afecta en el costo y servicio del cacao en la Cooperativa Agraria Allima Cacao Ltda. del Distrito de Chazuta, 2019. De tal manera se empleó una investigación de tipo aplicada, con un nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, teniendo como población y muestra a 125 socios de la Cooperativa Agraria Allima Cacao. Llegando de esa manera a la conclusión que, sí existe relación entre las variables, ya que se obtuvo y probó la relación existente después de la aplicación de la prueba de Pearson con un coeficiente igual a 0,276, el cual confirma que la cadena de valor afecta directamente en la calidad del cacao, en un 8%. Evidenciando una correlación positiva débil entre la variable 1 y la variable 2.

Palabras claves: Cadena de valor, calidad, precio, costo, servicio, entrega.

Abstract

In the present research work entitled, "Value chain and the quality of cocoa in the Cooperativa Agraria Allima Cacao Ltda. Of the district of Chazuta, 2019", which has as a general objective to analyze the importance of the value chain and how this affects the quality of cocoa in the Cooperativa Agraria Allima Cacao Ltda. of the district of Chazuta, 2019. For which the following specific objectives were identified: What are the primary activities of the value chain and how it affects the quality and delivery of cocoa in the Cooperativa Agraria Allima Cacao Ltda. of the District of Chazuta, 2019 and What are the support activities of the value chain and how it affects the cost and service of cocoa in the Cooperativa Agraria Allima Cacao Ltda. Of the District of Chazuta, 2019. In this way, applied research was used, with a descriptive-correlational level, of non-experimental design, having as a population and sample 125 members of the Cooperativa Agraria Allima Cacao. Thus, reaching the conclusion that there is a relationship between the variables, since the existing relationship was obtained and tested after applying the Pearson test with a coefficient equal to 0.276, which confirms that the value chain directly affects the quality of cocoa, by 8%. Evidence of a weak positive correlation between variable 1 and variable 2.

Keywords: Value chain, quality, price, cost, service, delivery.



Introducción

En el mundo, el cacao es un cultivo de pequeños agricultores: más del 80% de la producción mundial se cultiva en pequeñas fincas familiares de dos a diez hectáreas. Su cultivo es el medio de subsistencia de entre 40 y 50 millones de agricultores, trabajadores rurales y miembros de sus familias. Alrededor de 95% de los granos de cacao se comercializa en los mercados mundiales de materias primas. Como consecuencia, el ingreso de la mayoría de las personas involucradas depende de las fluctuaciones en los precios internacionales y de las tasas de cambio, que están fuera de su control. Además, puesto que la mayoría de los agricultores no está organizada y depende de intermediarios, se ve obligada a vender su cosecha a precios muy inferiores de los que prevalecen en el mercado. (Swisscontact, 2016)

En los últimos años la producción de cacao en el mundo se ha visto afectada por las cotizaciones que se dan en la Bolsa de Londres y en el Mercado de Café, Azúcar y Cacao de Nueva York (Portafolio, 20222115). Según la ICCO, los precios de pago han oscilado entre US\$ 1,361 y US\$ 3,730 por tonelada, cuando el precio máximo se alcanzó en la producción en 2010-2011, los más elevados en 30 años. Este fenómeno fue atribuido principalmente a los siguientes factores: la prohibición de exportación de cacao de Côte d'Ivoire (Costa de Marfil) -el mayor productor de cacao- quien bajó abruptamente su producción por problemas políticos internos; y, el fenómeno en Ghana e Indonesia por inconvenientes externos, donde las condiciones climáticas el envejecimiento de los árboles y las enfermedades han afectado la producción. (Guzmán, Oliveros y Gutiérrez, 2016).

Por otra parte, el envejecimiento de los árboles y prácticas de cultivo obsoletas reducen la productividad a niveles insostenibles. Esta situación crea un círculo vicioso en el que los agricultores se ven orillados a incurrir en prácticas de manejo del día a día: el rendimiento de la producción de cacao es tan bajo que no permite realizar inversiones, los estándares internacionales no se cumplen o no pueden mantenerse incrementando la presión sobre la productividad y los ingresos, y afectando de esta manera, a la larga, la salud, la nutrición y la educación de los productores y de sus familias. Esto, a su vez, disminuye su fuerza laboral y su capacidad productiva. (FEDECACAO, 2015)

Cada año África pierde cuatro millones de hectáreas de bosque. La razón: satisfacer nuestros placeres. Los cultivos extensivos de cacao, al igual que el café y el azúcar, son los culpables. Esta agricultura a gran escala se ha ido trasladando desde Asia y Sudamérica a países como Costa de Marfil y Ghana. África representaba el destino ideal de un

hipermercado: leyes medioambientales poco exigentes, salarios bajos y gobiernos necesitados de inversión de grandes multinacionales. El cacao ha cotizado en 2017 en su nivel más bajo en 10 años y los países productores almacenan toneladas de una cosecha devaluada un 40%. La adicción chocolatera del primer mundo (cada español consume dos kilos al año) y de China era la panacea que justificaba la tala indiscriminada de bosques. El problema es que esta crisis no es coyuntural, el futuro tampoco es prometedor. Además, en África, la cosecha principal de cacao se efectúa generalmente entre los meses de septiembre y octubre y puede extenderse hasta enero-marzo. (Benítez, 2017)

A comparación de Centroamérica tiene una escasa participación en el mercado mundial del cacao, y es que a diferencia de África donde predomina el cacao corriente, éste posee cacaos finos de aroma y sabor, principalmente los criollos; sin embargo, el rendimiento por hectárea es bajo. En el 2016 se identificaron algunos de los obstáculos que dificultan el rendimiento óptimo de la cadena de valor del cacao; como los recursos humanos con limitados conocimientos técnicos, bajo nivel de organización de los productores etniales y empresariales, insuficientes estrategias de mercado, ausencia de políticas públicas de fomento de cadena de valor del cacao. De cara a revertir esta situación Guatemala, El Salvador y Nicaragua, están lanzando políticas y estrategias nacionales, mientras que Honduras cuenta con el Acuerdo Marco de Competitividad para la Cadena Agroalimentaria del Cacao. En una reunión los actores de la cadena de valor coincidieron que la clave para los pequeños productores está en la calidad para acceder a mercados que paguen mejores precios. Uno de los aspectos que también motivan a los gobiernos y agencia de desarrollo de la región son las bondades del cultivo que además de representar una oportunidad para sacar a pequeños productores de la pobreza sembrado en sistemas agroforestales el cacao se convierte en una importante herramienta para combatir el cambio climático, no se puede competir con volumen sino con calidad. Es por ello que situación obliga a los países a plantear estrategias que garanticen la trazabilidad viendo la subsistencia tanto como del cacao corriente como del cacao fino un reto pendiente más a ser abordado desde una visión regional. (Rikolto en Centroamérica, 2017)

Sin embargo, en Perú la producción del cacao está estrechamente relacionada con las condiciones medioambientales de la zona donde se cultiva. Los factores climáticos influyen en la producción de una plantación; por lo tanto, las condiciones térmicas y de humedad deben ser satisfactorias para el cultivo por ser una planta perenne. Así, su período vegetativo como la época de floración, brote y cosecha está regulado por el clima. Esta relación entre

estacionalidad climática y periodo vegetativo permite establecer calendarios agroclimáticos de producción y cosecha. Las principales limitantes están directamente relacionadas con la productividad (rendimiento) y producción (áreas y volumen). La productividad se ve afectada principalmente por: edad avanzada de los cacaotales, variedades vulnerables a enfermedades, uso de insumos de baja calidad, limitada capacidad de gestión del conocimiento relacionado con prácticas de producción más eficientes y de acuerdo a estándares del mercado. Para el tema de producción, se le suman, exigencias del suelo y el clima, tratamiento del fruto a lo largo del proceso productivo y prácticas culturales. Actualmente varias organizaciones trabajan conjuntamente en aportación de recursos financieros, técnicos y humanos destinados a la renovación de cacaotales; testeo de variedades resistentes a enfermedades, mayor rendimiento y calidad, capacitación y transferibilidad de mejores prácticas productivas con enfoque orgánico y sostenible.

Todo ello da origen a muchos problemas y es que hoy en día la cadena de valor del cacao enfrenta numerosos desafíos, según la ICCO (2012), anualmente se pierde hasta un 40% de la cosecha de cacao por procedimientos incorrectos de conservación y mantenimiento.

La Cooperativa Agraria Allima Cacao Ltda, viene trabajando hace 3 años con productores enseñando el cooperativismo, y sobre todo el buen manejo de sus parcelas, para así poder generar rentabilidad para los socios. Sin embargo, las malas prácticas que se vienen realizando últimamente en el manejo de sus parcelas son obsoletas y su capacidad para organizarse está siendo muy limitada, añadiendo que los insumos para cuidar sus plantaciones son costosos y que las opciones de financiamiento asequible para ellos estén muy reducidas, afectando los rendimientos, el envejecimiento de los árboles, la disminución de la fertilidad de los suelos, las plagas y enfermedades que no se atienden debidamente. Así como sus ingresos son insuficientes, los productores no pueden invertir en los altos insumos que requiere el mantenimiento de los árboles existentes, ni costear la introducción de nuevos materiales de siembra. Teniendo repercusiones en el abastecimiento de grano, para cumplir la meta establecida en la cooperativa.

Como se mencionaba los insumos sobrepasan los costos de producción, donde el agricultor no cuenta con la economía suficiente para el mantenimiento de sus parcelas. Durante la postcosecha muchas veces el agricultor al querer ganar volumen y tener buen peso, mezcla semillas sanas con enfermas, pintonas, maduras y sobre maduros, haciendo

esto que en el momento de la fermentación su proceso dure más y que no tenga un aroma suficiente. Afectando posteriormente a la trazabilidad del grano.

Otros de los problemas que se ha tenido, es al momento de llevar el cacao desde la parcela hasta el distrito de Chazuta; donde está ubicado la Cooperativa Allima Cacao, es el costo de transporte, por no contar con carretera o al menos una trocha carrozable. La cual se hace uso del caballo como medio de transporte y que el dueño de este animal se aprovecha de la necesidad del agricultor aumentando cada vez más el costo, que actualmente es de 25 soles por cuatro baldes equivalente a 88 kg. de cacao en baba, por todo esto es que el agricultor no justifica la ganancia del esfuerzo de su producción. Adhiriéndose un nuevo problema la cual es climatológico, donde han surgido plagas y enfermedades incontrolables por las constantes lluvias, por tanto, la producción es de 500-600 kg. seco por cosecha anual, a comparación de años anteriores en la cual el estimado por hectárea era 860 kg. seco por agricultor. (Cooperativa Agraria Allima Cacao, 2018)

En cuanto a la parte de la operación, en el proceso de fermentación, no se está cumpliendo en relación con los días, ya que estos tienen que pasar un periodo de 20 días desde la entrada de la materia prima en baba hasta el grano seco. Correspondiente que los días de fermentación tienen que ser de 5-7 días, pero esto es de acuerdo con el tipo de variedad del cacao, que tiene que es estar un 80% de fermentación. Y si este no está bien fermentado por ende demorará en el proceso de secado. Esto se debe a que no hay equipos o instalaciones con acondicionamiento durante la fermentación. El secado tiene que estar con el 8% de humedad, durante 7 días, dependiendo del tiempo. Es por ello por lo que la cooperativa acopia cacao en baba y le es engorroso acopiar seco, ya que muchos no realizan el proceso adecuadamente para su calidad.

Ya que es verdad que la cooperativa ha implementado máquinas sofisticadas para este proceso, la cual ha ayudado mucho para selección de impurezas del grano seco, sin embargo, para la remoción zarandeo y empaquetado no es suficiente por ello se tiene que buscar trabajadores temporales, la cual sube el costo administrativo para la cooperativa, y si no hay más acopio durante el mes esto conlleva a una menor rentabilidad, todo esto contando de los módulos tanto Central, Pasiquihui y Yarina. En cuanto a la comercialización los compradores son la empresa ICAM (Italia) y ECOM (Inglaterra). Ambos realizan un contrato de cuantas toneladas tiene que ser exportadas durante un determinado periodo. Y el resto de las toneladas son compradas por otras empresas como ORQUIDEA (Tarapoto), CPX (Lima) e intermediarios como CAMSA, AFRUSEC. (Santos, 2018).

El precio establecido con la empresa ICAM, tiene una gran ventaja es que mediante este contrato se establece un determinado precio, ya sea si la bolsa de cacao sube o baja, ellos tendrán que pagar dicho precio. En cambio, a comparación con las otra empresas e intermediarios ellos comprar de acuerdo con el precio actual y sobre todo basados en el producto orgánico. Sin embargo, no deja de ser un precio muy bajo al momento de que la cooperativa compra el cacao en baba a los agricultores, este es de acuerdo con la variedad como el CCN 51 y el ISC 95, o bien sea escurrido o en baba. Lógicamente, cuando los precios y los rendimientos son tan bajos que no alcanzan a cubrir los costos de producción, los agricultores empobrecen y hasta terminan por abandonar el cultivo del cacao.

Problema general

¿Cómo afecta la cadena de valor en la calidad del cacao en la Cooperativa Agraria Allima Cacao Ltda. del Distrito de Chazuta, 2019?

Problemas específicos

- ¿Cuáles son las actividades primarias de la cadena de valor y cómo esta afecta en la calidad y entrega del cacao en la Cooperativa Agraria Allima Cacao Ltda. del Distrito de Chazuta, 2019?
- ¿Cuáles son las actividades de apoyo de la cadena de valor y cómo esta afecta en el costo y servicio del cacao en la Cooperativa Agraria Allima Cacao Ltda. del Distrito de Chazuta, 2019?

Importancia del estudio

El estudio del siguiente trabajo de investigación es de mucha importancia ya que cualquier estrategia de comercio internacional que se considere en la producción local se basa en el esfuerzo de pequeños agricultores, que se convierten en parte importante de una cadena de valor. En el sistema de producción, cuando se trata de la economía sostenible del cacao, se refiere a que la cadena de producción tenga permanencia en el tiempo, de manera que tanto vendedores como compradores, puedan satisfacer sus necesidades o expectativas sin tener un perjuicio entre ellos. Tal permanencia debe traducirse en una mejora de aspectos sociales de los productores (salud, alimentación, educación), protección del medio ambiente en que se desarrolla el cultivo y mejora del bienestar económico de los productores.

Objetivo general

Analizar la cadena de valor y como esto afecta en la calidad del cacao en la Cooperativa Agraria Allima Cacao Ltda. del Distrito de Chazuta, 2019.

Objetivos específicos

- Identificar las actividades primarias de la cadena de valor en relación con la calidad y entrega del cacao de la Cooperativa Agraria Allima Cacao Ltda. del Distrito de Chazuta, 2019.
- Identificar las actividades de apoyo de la cadena de valor en relación con el costo y servicio del cacao en la Cooperativa Agraria Allima Cacao Ltda. del Distrito de Chazuta, 2019.

Justificación de la investigación

Justificación teórica

Para la siguiente investigación haré uso de dos teorías uno en cuanto a la variable independiente “Cadena de Valor”, con la teoría de Michael Porter (2002) en su libro “Ventaja competitiva, creación y sostenibilidad de un rendimiento superior”. Y la variable dependiente “Calidad”, con la teoría de Kaoru Ishikawa (1994) en su libro “Introducción al control de la calidad”.

Justificación metodológica

Para lograr los objetivos de este estudio, se acude al empleo de técnica de investigación como las entrevistas mediante cuestionario. Con ello se pretende saber cómo afecta la cadena de valor a la calidad del cacao en la Cooperativa Agraria Allima Cacao en el Distrito de Chazuta.

Justificación práctica

La presente investigación se realizará en la Cooperativa Allima Cacao que se encuentra ubicado en el Distrito de Chazuta, con la finalidad de identificar en cada uno de los eslabones los problemas de la cadena de valor, desde la participación de los productores, hasta el producto final. Para así mejorar los aspectos y lograr exportar un buen producto de calidad, y que los clientes y el consumidor final, quede satisfecho cubriendo sus necesidades y expectativas.

Justificación académica

Por la Nueva Ley Universitaria N° 30220. Capítulo VI. Artículo 48. Investigación. La investigación constituye una función esencial y obligatoria de la universidad que la fomenta y realiza respondiendo a través de la producción del conocimiento y desarrollo de tecnología a las necesidades de la sociedad, con especial énfasis en la realidad nacional. Los docentes, estudiantes y graduados participan en la actividad investigadora en su propia institución o en redes de investigación nacional o internacional, creadas por las instituciones universitarias públicas o privadas.

Hipótesis alterna

La poca importancia que se da a cada uno de los eslabones de la cadena de valor afecta directamente en la calidad del cacao en la Cooperativa Agraria Allima Cacao Ltda. del distrito de Chazuta, 2019.

Hipótesis nula

La poca importancia que se da a cada uno de los eslabones de la cadena de valor no afecta directamente en la calidad del cacao en la Cooperativa Agraria Allima Cacao Ltda. del distrito de Chazuta, 2019

Variable independiente: Cadena de valor

Variable dependiente: Calidad

Tabla 1:*Operacionalización de variables:*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
CADENA DE VALOR	Define la cadena de valor como la herramienta básica, para analizar las fuentes de la ventaja competitiva, que permite dividir a la empresa en actividades estratégicamente relevantes con el fin de entender el comportamiento de los costos, así como las fuentes actuales y potencial de diferenciación, integrando un flujo más amplio de actividades de otras organizaciones relacionadas. (Porter, 2002)	La cadena de valor son una serie de eslabones que entrelazan unas con otras con la finalidad de convertir un producto o brindar un servicio desde un inicio hasta un final, para así satisfacer las necesidades del consumidor.	Actividades Primarias	Logística de entrada	Ordinal
		Operaciones			
		Logística de salida.			
		Marketing y Ventas			
		Servicio postventa	Actividades de Apoyo	Infraestructura de la empresa	
		Administración de recursos humanos.			
		Desarrollo tecnológico			
		Adquisiciones			

CAPÍTULO I

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

1.1. Antecedentes

A nivel internacional

Núñez, (2017), en su tesis de posgrado, *Mejoramiento de la cadena de valor para evaluar la percepción de calidad del servicio al cliente caso: ADV Cargo Ecuador Cía. Ltda.*, el objetivo principal de esta investigación fue elaborar propuestas de mejoramiento a los procesos de la cadena de valor para evaluar la calidad del servicio al cliente, utilizando las herramientas necesarias para determinar aquello, en cuanto a la metodología a aplicarse y el diseño de los instrumentos para la recolección de la información se la llevó a cabo en el mes de noviembre del año 2016, para poder identificar muy bien la información que respecta a esta fase se tomó en cuenta como referencia los informes, formatos, documentos, etc. Concluyendo que, entre los procesos de la cadena de valor, la entrega oportuna de la carga destaca como una fortaleza de significativa importancia para la organización, corroborada mediante la encuesta de satisfacción con una valoración del 83.3%; a su vez sobresale como gran debilidad el número de clientes de la cartera que es manejada actualmente y que es de alrededor de 25 clientes, algunos de ellos no utilizan con frecuencia el servicio que ofrece ADV Cargo. Y en relación con la percepción de calidad del servicio prestado, el 58,3% de los encuestados manifiesta sentirse satisfecho, sin embargo, para los clientes que tienen una postura contraria menciona ciertos aspectos que justifican su inconformidad tales como la documentación de la gestión de productos importados con un 41.67%, y con el 25% clientes que han presentado inconvenientes con las especificaciones de los pedidos y la falta de comunicación.

Riofrío, (2017), en su tesis de pregrado, *Las cadenas de valor como ejes estratégicos en el proceso de integración: el caso de la región andina a comienzos del siglo XXI*, el objetivo del siguiente trabajo fue analizar cuáles son las condiciones que se requieren para que las cadenas de valor contribuyan al proceso de integración en la región andina, poniendo énfasis en las políticas implicadas en la dinámica de las redes de producción, y partiendo del supuesto de que es necesario crear incentivos y políticas que impulsen el surgimiento y el fortalecimiento de las cadenas de valor, para que éstas promuevan la integración. Se concluyó que efectivamente la creación de cadenas de valor tiene repercusiones sobre el

grado de integración de los países que participan en ellas, ya que la dinámica misma de las CGV supone que la producción se lleva a cabo a través del comercio internacional, lo cual implica que necesariamente debe existir una integración comercial y productiva entre los países que integran la cadena, para que se pueda realizar la producción. Junto con ello, se evidenció que la relación entre las cadenas de valor y los procesos de integración se da en dos sentidos. Por un lado, lo que se acaba de decir, el establecimiento de cadenas de producción genera progresivamente la integración (de facto) de las partes involucradas; y, por otro lado, los acuerdos de integración profunda (nuevo regionalismo) favorecen paulatinamente la creación de sistemas de producción plurinacionales. Decir que cuál de los dos resulta más efectivo en la práctica, sería irresponsable ya tal apreciación dependerá de cada caso y experiencia particular.

Velasco, (2017), en su tesis de pregrado, *La cadena de valor como herramienta de gestión empresarial en el sector de consumo masivo en el cantón Ambato, provincia de Tungurahua*, teniendo como objetivo desarrollar estrategias de cadena de valor como herramienta de gestión empresarial que contribuyan a la generación de ventaja competitiva en el sector de consumo masivo en el cantón Ambato, provincia de Tungurahua, usando como metodología específica cada uno de los procesos y técnicas utilizando las herramientas de percepción llamadas encuestas y entrevistas. Llegando a la conclusión que las empresas del sector existen falencias referentes al uso de técnicas de almacenamiento, debido a su inadecuada aplicación al momento de distribuir y ordenar la mercadería en base a sus diferentes técnicas como lo son: en pallets, estanterías, y apilamientos. Además, la rotación de inventarios de las empresas del sector no es la adecuada, debido a la deficiente implementación de estrategias de ventas, lo que se ve reflejado en la baja rotación de la mercadería, generándoles un mayor costo de mantenimiento y posiblemente sus productos lleguen a caducarse.

A nivel nacional

Inocente y Lara (2019), en su tesis de pregrado, *Análisis de la cadena de valor de las empresas exportadoras de quinua orgánica de Puno a fin de aumentar su competitividad al mercado alemán del 2012 al 2017*, la cual tuvo como objetivo general identificar las ventajas competitivas que influyen en la eficiencia de la cadena de valor y mejora de la competitividad de la exportación de quinua orgánica de Puno al mercado alemán, en la parte metodológica se realizó entrevistas a profundidad a los gerentes de las empresas a través de una guía de pautas compuestas de nueve temas. Concluyendo lo siguiente, se puede afirmar

que, si se plantean estrategias que permitan hacer frente a limitantes de la competitividad e incluir estrategias de marketing, tecnología en el proceso productivo, reducir la cantidad de agentes en la cadena de valor, tener eficientes costos logísticos, y reducir los cuellos de botella en la producción se mejora la competitividad de las exportaciones de quinua al mercado alemán. Para lograr este fin las empresas deben aplicar el modelo de cadena de valor de Porter y establecer diferencias claras sobre las actividades primarias que generan valor al producto y las actividades de apoyo que generan competitividad a la empresa.

Carhuallanqui y Espinoza (2017), en su tesis de pregrado, *Desarrollo de cadenas de valor de productores rurales: caso quinua y Asociación Apoqa en la provincia de Huamanga – Ayacucho*”, la cual buscó identificar y analizar cómo una organización de productores como la Asociación Apoqa participa en una cadena de valor escasamente desarrollada, visto desde las perspectivas económicas, sociales como de gestión. Para su metodología se utilizó a) la revisión de fuentes secundarias; (b) el levantamiento de información desde los actores de la cadena incluyendo el trabajo de campo en las comunidades de las familias de los productores miembros de Apoqa; y (c) la sistematización y análisis de la información primaria recolectada. Llegando a la conclusión que la cadena de valor de quinua de Ayacucho se encuentra en una etapa de desarrollo en la que aún no ha alcanzado suficiente solidez. Esta cadena tuvo un inicio oportunista al aprovechar la efervescencia generada en torno a la quinua en el periodo 2012 -2013, lo que no brindó el tiempo para la construcción de un cimiento organizado de los actores principales. Como otras cadenas que enlazan a productores del campo con los mercados externos, la de quinua está conformada por 6 eslabones: provisión de insumos, producción, acopio, transformación, comercio y consumo. En cada eslabón se tiene la participación de actores directos (empresas, asociaciones, agricultores) y actores indirectos (instituciones del Estado, Universidades, ONG, etc.) que brindan soporte a toda la cadena.

Acuña y Corihuaman (2016), en su tesis de maestría, *“La cadena de valor y los efectos en los costos de operación del programa de certificación ocupacional gerencia zonal Sencico-Cusco 2015”*”, tuvo como objetivo determinar los efectos que generan en los costos de operación la cadena de valor en el programa de certificación ocupacional de la Gerencia Zonal SENCICO-Cusco 2015, teniendo una muestra de 15 trabajadores, utilizando el método inductivo, Se concluye que el programa de certificación ocupacional de la Gerencia Zonal SENCICO Cusco, no se practica adecuadamente la Cadena de Valor como herramienta de Gestión, en vista que el personal involucrada desconoce esta herramienta

moderna sistemático que permite examinar toda las actividades que se realizan ; así se identificó en los siguientes indicadores: Infraestructura de la empresa, gestión de recursos humanos, desarrollo de tecnología, abastecimiento, logística interna, operaciones, logística externa, marketing y venta y servicio post venta.

A nivel local

Sánchez (2017), en su tesis de pregrado, *Diagnóstico de la cadena de valor del sacha inchi (plukenetia volubilis l.) en la región San Martín*, teniendo como objetivo describir la evolución de la cadena de valor del sacha inchi en el tiempo para identificar los factores que han influenciado en su desarrollo. La presente investigación se realizó mediante un análisis de información de diferentes fuentes secundarias, consistente en estudios e investigaciones publicados por instituciones públicas y privadas tales como: MINAGRI - INIA, IIAP, GIZ, UNSM - T, etc. Así como también se obtuvo información de los actores directos e indirectos que participan en la Cadena del Valor del Sacha Inchi. Llegando a la conclusión que la eficacia de toda la cadena de valor se logra con la cooperación entre actores, la coordinación entre el sector público y el privado, la competitividad en los eslabones con liderazgo asociativo y empresarial, y el uso sostenible de la biodiversidad con equidad en la distribución de los beneficios, lo que incluye el mejoramiento genético, la propagación botánica y vegetativa, una industria competitiva que permita lograr productos de alta calidad de acuerdo con los estándares del mercado, y la participación activa de los pequeños y medianos productores rurales articulados a los empresarios de la región San Martín y de Lima.

Tapullima (2017), en su tesis de pregrado, *Importancia del secado solar para la obtención de granos de cacao de calidad*, tiene como objetivo: Dar a conocer la importancia del secado solar de granos de cacao a partir de las ventajas que ofrece en comparación con otros métodos respecto a la obtención de granos de cacao de calidad, utilizó una muestra de 180 kg. de cacao en baba, mediante el método deductivo, concluyendo que; el uso del secado solar es la mejor forma para alcanzar alta calidad en los granos de cacao, el secado es esencial para completar el proceso de beneficiado del grano de cacao, el contenido final de humedad del grano debe ser de un 6.5 % máximo, obteniéndose mejores resultados con el secado bajo el sol, pero cuando el clima no lo permite, el uso de secadores artificiales se toma como alternativa para continuar con el proceso de secado. Existen dos métodos de secado, el natural y artificial, con distintos tipos de secadores, como el secador natural y el secador artificial.

Pezo (2015), en su tesis de pregrado, *Enfoque de cadena de valor y su impacto en la cadena productiva del Sacha Inchi en los distritos de Tarapoto y Lamas, año 2013*, tuvo como objetivo determinar de qué manera el enfoque de cadena de valor impacta en la cadena productiva del Sacha Inchi en los distritos de Tarapoto y Lamas, año 2013, teniendo una muestra de 22 personas, utilizando el método inductivo. Llegando a la siguiente conclusión, que el enfoque de cadena de valor impacta positivamente en la cadena productiva del Sacha Inchi de los distritos de Tarapoto y Lamas, año 2013; por cuanto, existe un grado de correlación moderada y con dirección positiva de 0,567, es decir, el nivel de compromiso y la visión sistémica que configuran el enfoque de cadena de valor inciden directamente en cadena productiva del sachu inchi; es decir, en la mejora de los eslabones de producción, transformación, servicios y comercialización.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Cadena de valor

Concepto

Krajewski, Ritzman y Malhotra (2008:89), sostienen lo siguiente: El trabajo acumulado de los procesos de una empresa es una cadena de valor que es la serie interrelacionada de procesos que producen un servicio o bien que satisface a los clientes. Cada actividad es un proceso que debe agregar valor a las actividades precedentes; deben reducir los desperdicios y los costos innecesarios. Deben existir vínculos entre desempeño y procesos. Una necesidad registrada por un cliente interno o externo inicia una cadena de valor.

Acuña, Rojas, y los otros (2009:19), definen a la cadena de valor como una “Secuencia de actividades comerciales (funciones) relacionadas entre sí que comienza por el suministro de insumos específicos para un producto determinado, continúa con la producción primaria, la transformación, la comercialización y llega hasta la venta final al consumidor”

Es el instrumento más utilizado para realizar un análisis que permita extraer implicaciones estratégicas para el mejoramiento de las actividades es la Cadena de Valor, la cual identifica el valor para los clientes, fuente confiable de la ventaja competitiva”, además sostienen lo siguiente: la cadena de valor de una organización, identifica pues las principales actividades que crean un valor para los clientes y las actividades de apoyo relacionadas [...].

Cada actividad en la cadena de valor incurre en costos y limita activos, para lograr su debido análisis y consideración permiten mejorar la eficiencia tecno-económica de una empresa, un grupo de empresas o de un determinado sector industrial. Quintero y Sánchez (2006:377-378)

Shank y Govindarajan (1998), citado en Morrillo (2005:55), señalan que, cualquier empresa presenta una cadena de valor industrial, ninguna es autosuficiente; todas las organizaciones pertenecen a un eslabón de la larga cadena desde que la materia prima es extraída de la naturaleza y comienza a ser transformada, hasta que el producto es usado por el consumidor final.

Porter (2002:63), define la cadena de valor como la herramienta básica, para analizar las fuentes de la ventaja competitiva, que permite dividir a la empresa en actividades estratégicamente relevantes con el fine entender el comportamiento de los costos, así como las fuentes actuales y potencial de diferenciación, integrando un flujo más amplio de actividades de otras organizaciones relacionadas. p.63



Figura 1: Modelo teórico de la cadena de valor

Fuente: Porter, E. (1987:55). Ventaja competitiva, creación y sostenibilidad de un rendimiento superior.

Actividades de la cadena de valor.

Se divide en dos grandes grupos de actividades de valor: primarias y de apoyo. Las primeras, intervienen en la creación física del producto, en su venta y transferencia al cliente, así como en la asistencia posterior a la venta. Las actividades de apoyo respaldan a las

primarias y viceversa, al ofrecer materias primas, tecnología, recursos humanos y diversas funciones.

Las actividades primarias.

- a) **Logística de entrada.** Son las actividades relacionadas con la recepción, el almacenamiento y la distribución de componentes del producto: manejo de materiales, almacenaje, control de inventario, programación de transporte y devoluciones a los proveedores.
- b) **Operaciones.** Actividades de transformación las materias primas y otros componentes en el producto final: tratamiento, empaquetado, ensamblaje, mantenimiento del equipo, realización de pruebas, controles de calidad y otras operaciones en la planta.
- c) **Logística de salida.** Actividades de almacenaje y distribución del producto entre los clientes: almacenamiento de productos terminados, manejo de materiales, operación de transporte y de reparto, procesamiento de pedidos y programación.
- d) **Marketing y ventas.** Actividades que permiten al cliente comprar el producto: publicidad, promoción, fuerza de ventas, cotizaciones, selección de canales, relaciones entre canales y fijación de precios.
- e) **Servicio postventa.** Actividades que se da al cliente para que un producto mejore o conserve su valor, mediante un servicio, instalación, reparación, capacitación, suministro de partes y ajuste del producto.

“Las categorías anteriores son indispensables para lograr la ventaja competitiva en las diversas industrias. En cualquier empresa, las diferentes categorías de las actividades primarias estarán presentes en cierto modo en ella”. Porter (2002:69)

Las actividades de apoyo o la creación de valor.

- a) **Adquisición.** Función de comprar los factores productivos como son: materias primas, suministros y otros componentes consumibles, lo mismo que activos capitales, como maquinaria, equipo de laboratorio, equipo de oficina y edificios. Además de esto esta función influye en los costos y la calidad del producto a la vez mejora las relaciones con los proveedores.
- b) **Desarrollo tecnológico.** Abarcan desde las que sirven para preparar documentos y transportar bienes hasta las que quedan incorporadas al producto. El desarrollo

tecnológico ayuda a mejorar el producto y el proceso inmerso a una serie de actividades

- c) **Administración de recursos humanos.** Son las actividades de contratación, capacitación, desarrollo y la compensación de todo tipo de personal. Estas actividades se llevan a cabo en varias partes de la organización. Esta influye significativamente en la ventaja competitiva de la empresa por que determina las competencias y la motivación del de los trabajadores, así como el costo de contratarlo y entrenarlo.
- d) **Infraestructura de la empresa.** Son las actividades de administración general, planeación, finanzas, contabilidad, administración de aspectos legales, asuntos gubernamentales o con administración pública y administración de calidad. Estará diversificada de acuerdo al tamaño de la empresa. A la infraestructura se le ve a veces como un gasto, pero puede constituir una fuente muy importante de ventaja competitiva.

Tipos de actividades.

Se define de la siguiente manera la categoría de las actividades primarias y de apoyo, existiendo tres tipos que afectan la ventaja competitiva de manera distinta.

- a) **Actividades directas.** Intervienen directamente en la creación de valor para el comprador, a saber: ensamblaje, ingeniería de componentes, operación de fuerzas de ventas, publicidad, diseño del producto, reclutamiento.
- b) **Actividades indirectas.** Permite generar actividades directas de forma continua: mantenimiento, promoción, operación de instalaciones, administración de las fuerzas de ventas, gestión de la investigación, mantenimiento de registros por parte de los proveedores.
- c) **Aseguramiento de calidad.** Prueba la calidad de otras actividades: supervisión, inspección de entradas, realización de pruebas, evaluación, verificación y ajuste.

Las actividades anteriores se dan en toda empresa, y no solo en las actividades primarias sino también en las de apoyo, donde ambas se complementan, pero actúan de forma distinta para ello se debe analizar para su debido reconocimiento. Porter (2002:69)

1.2.2. Calidad.

Según Riveros (2007), es el nivel de cumplimiento de los requisitos del servicio o del producto, que hace preferido por el cliente. Para lograrlo es necesario que todas las actividades de la organización funcionen de la mejor forma.

La calidad es implícita en los genes de la humanidad; es la capacidad que tiene el ser humano por hacer bien las cosas. Alcalde (2007:2)

El significado de la palabra "calidad" de manera somera significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.” no tiene que estar restringido a la calidad del producto, sino que se puede utilizar para la calidad en general, incluyendo la calidad de la dirección. Ishikawa (1994).

Deming (1989), menciona que la calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente.

Juran (1990), la palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos. La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto. Calidad consiste en libertad después de las deficiencias”.

Crosby (1988) la calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad.

Importancia de la calidad.

El aseguramiento de la lealtad se refiere a cualquier actividad planeada y sistemática dirigida a proveer a los clientes productos (bienes y servicios) de calidad apropiada, junto con la confianza de que los productos satisfacen los requerimientos de los clientes. El aseguramiento de la calidad depende de la excelencia de dos puntos focales importantes

en los negocios: el diseño de bienes y servicios y el control de la calidad durante la ejecución de la manufactura y la entrega de servicios. Evans y Lindsay (2008)

Los cuatro aspectos de la calidad

Queremos producir buena calidad para el consumidor; por tanto, tenemos que decidir por adelantado qué calidad de producto planificar, producir y vender.

Para ello tenemos que considerar los cuatro aspectos siguientes de la calidad y planificarla, diseñarla y controlarla globalmente. Ishikawa (1994)

- a) Calidad:** características de calidad en su sentido estricto.
Comportamiento, pureza, resistencia, dimensiones, tolerancias, aspecto, fiabilidad, duración, fracción de unidades defectuosas, fracción de reprocesos, índice de unidades sin ajuste, método de empaquetado, etc.
- b) Costo:** características relacionadas con el costo y el precio (el beneficio); control de costos y control de beneficios.
Rendimiento, coste unitario, pérdidas, productividad, costes de las materias primas, costes de producción, fracción de unidades defectuosas, defectos, sobrellenado, precio de coste, precio de venta, beneficio, etc.
- c) Entrega:** características relacionadas con las cantidades y los tiempos de espera (control de cantidades).
Volumen de producción, volumen de ventas, pérdidas por cambios, inventario, consumo, tiempos de espera, cambios en los planes de producción, etc. El control de calidad es imposible sin datos numéricos.
- d) Servicio:** problemas que surgen después de haber expedido los productos; características de los productos que requieren seguimiento.
Características de seguridad y ambientales, fiabilidad de los productos (FP), prevención de la fiabilidad del producto (PFP), periodo de compensación, periodo de garantía, servicio ante y post-venta, intercambiabilidad de piezas, recambios, facilidad de reparación, manuales de instrucciones, métodos.

1.3. Definición de términos básicos

Almacenes. - Mantienen a salvo a las mercaderías de situaciones de riesgo, permitiendo un fácil control, identificación y manejo de mercancías antes y durante la utilización de las mismas en los procesos de producción y comercialización. (Pedraza, 2014, p. 13)

Asociación. - La asociación es una organización estable de personas naturales o jurídicas, o de ambas, que a través de una actividad común persigue un fin no lucrativo. Donde la asamblea general es el órgano supremo de la asociación. (Código Civil Peruano, 2015, p. 95)

Cadena de valor. - La cadena de valor una herramienta de análisis estratégico que ayuda a determinar la ventaja competitiva de la empresa. (Porter, 1986, p.45)

Calidad de vida. - Como la satisfacción experimentada por la persona con dichas condiciones vitales, como la combinación de componentes objetivos y subjetivos, ponderadas por la escala de Valores, aspiraciones y experiencias personales. (Yataco, 2008)

Desarrollo. - El desarrollo económico es entendido como un proceso donde las condiciones de bienes y servicios se encuentran en estado creciente y al alcance de todos los grupos sociales que conforman la comunidad. (Martín, 2008, p.135)

Línea de productos. - Se entiende como el grupo de productos que están relacionados estrechamente porque funcionan de manera similar; se venden a los mismos grupos de clientes, se comercializan a través de los mismos tipos de expendios o quedan dentro y ciertos intervalos de precio. (Kotler y Armstrong, 2003, p.305)

Productividad. – La productividad es la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla. Así pues, la productividad se define como el uso eficiente de recursos, trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información, en la producción de diversos bienes y servicios. (Prokopenko, 1989; p.3)

Población. – La población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como en el conjunto de todas las unidades de muestreo. (Fránica, 1988; p. 36)

Recursos. - Se denomina recursos a todos aquellos elementos que pueden utilizarse como medios a efectos de alcanzar un fin determinado. (Porter, 1986, p.59)

CAPÍTULO II

MATERIAES Y MÉTODOS

2.1. Tipo y nivel de investigación

En el presente trabajo de investigación, corresponde a una investigación aplicada, porque en ella se miden conceptos y se definen variables como la independiente “cadena de valor” y la dependiente “calidad”. De nivel correlacional.

2.2. Diseño de investigación

Diseño no experimental, la cual se llevan a cabo sin manipular variables independientes, con la finalidad de observar problemas para luego analizarlos en su ambiente natural y así, describirlos o medir los niveles. Tipo de diseño transversal.

2.3. Población y muestra

Población

La población está conformada por 125 socios de la Cooperativa Agraria Allima Cacao Ltda. del Distrito de Chazuta.

Muestra

La muestra es no probabilística por conveniencia, la cual está conformada por los 125 socios de la Cooperativa Agraria Allima Cacao Ltda. del distrito de Chazuta.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Los datos serán obtenidos a través de las siguientes técnicas:

Técnicas de fichaje: aquí encontraremos a las fichas bibliográficas, fichas textuales y fichas resumen; en el uso de la bibliografía usaremos el sistema APA.

Técnicas de análisis de textos: son comentarios de los textos documentados a través de las citas de documentación.

Instrumento: aquí se aplicarán las encuestas como el cuestionario y guías de observación.

2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Estará comprendida por los siguientes procedimientos para obtener los resultados:

- Trabajo de campo, realizado por los investigadores en el ámbito de estudio.
- Tabulación, aplicando las técnicas estadísticas.
- Tablas y gráficos, que nos permitirá visualizar los resultados de la investigación

Para aceptar o rechazar la hipótesis, se tendrá en cuenta la tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Pearson, el cual puede variar entre -1,00 a +1,00, el cual te permitirá conocer si existe relación y qué relación existe entre ambas variables de estudio.

Valor de r	Significado
-1,00	Correlación negativa perfecta
-0,9	Correlación negativa muy fuerte
-0,75	Correlación negativa considerable
-0,50	Correlación negativa media
-0,25	Correlación negativa débil
0	No existe correlación alguna entre las variables
+0,10	Correlación positiva muy débil
+0,25	Correlación positiva débil
+0,50	Correlación positiva media
+0,75	Correlación positiva considerable
+0,90	Correlación positiva muy fuerte
+1	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández (2014) p. 311

2.6. Materiales y métodos

El método para seguir en la presente investigación será el método deductivo, lo que nos permitirá llevar a dicho estudio de un estado general (la problemática de la organización) a lo particular (las causas), usa principios generales para llegar a una conclusión específica.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

3.1.1. Variable: Cadena de valor

Dimensión: Actividades primarias

Tabla 2.

Actividades primarias

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MALO	20	16%
REGULAR	44	35%
BUENO	61	49%
Total	125	100%

Fuente: Elaboración propia spss23- 2020

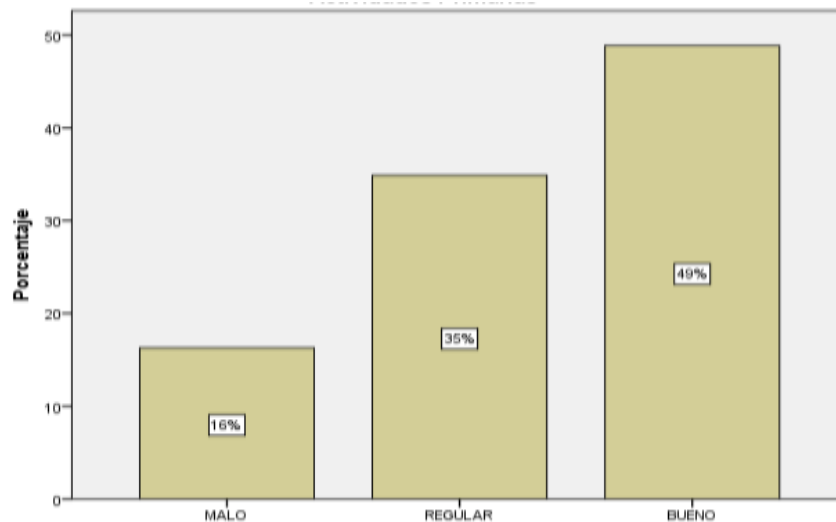


Figura 2: Actividades Primarias

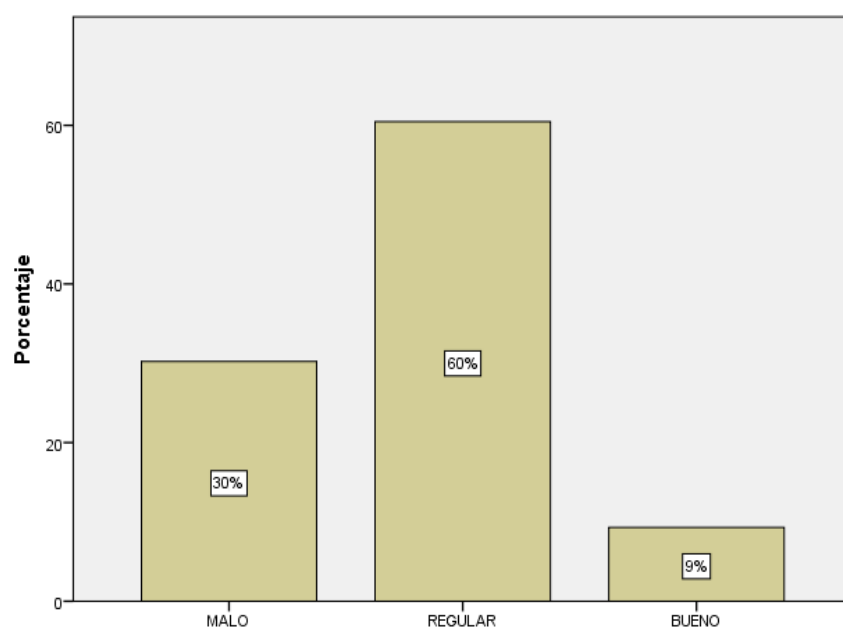
Fuente: Elaboración propia spss23-2020

Interpretación:

Como se observa en la figura 01, según la variable cadena de valor, en la dimensión actividades primarias, vemos que los encuestados manifestaron que un 35% está en un nivel regular, 16% en un nivel malo y un 49% en un nivel bueno.

Dimensión: Actividades secundarias**Tabla 3.***Actividades secundarias*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MALO	38	30%
REGULAR	76	60%
BUENO	12	10%
Total	125	100%

Fuente: Elaboración propia spss23-2020**Figura 3:** Actividades secundarias**Fuente:** Elaboración propia spss23-2020**Interpretación:**

Como se puede observar en la figura 02, según la variable cadena de valor, en la dimensión actividades secundarias, vemos que los encuestados manifestaron que un 60% están en un nivel regular, 30% en un nivel malo y un 9% en un nivel bueno

3.1.2. Variable: Calidad

Dimensión: Calidad

Tabla 4.

Calidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MALO	11	9%
REGULAR	73	58%
BUENO	41	33%
Total	125	100%

Fuente: Elaboración propia spss23-2020

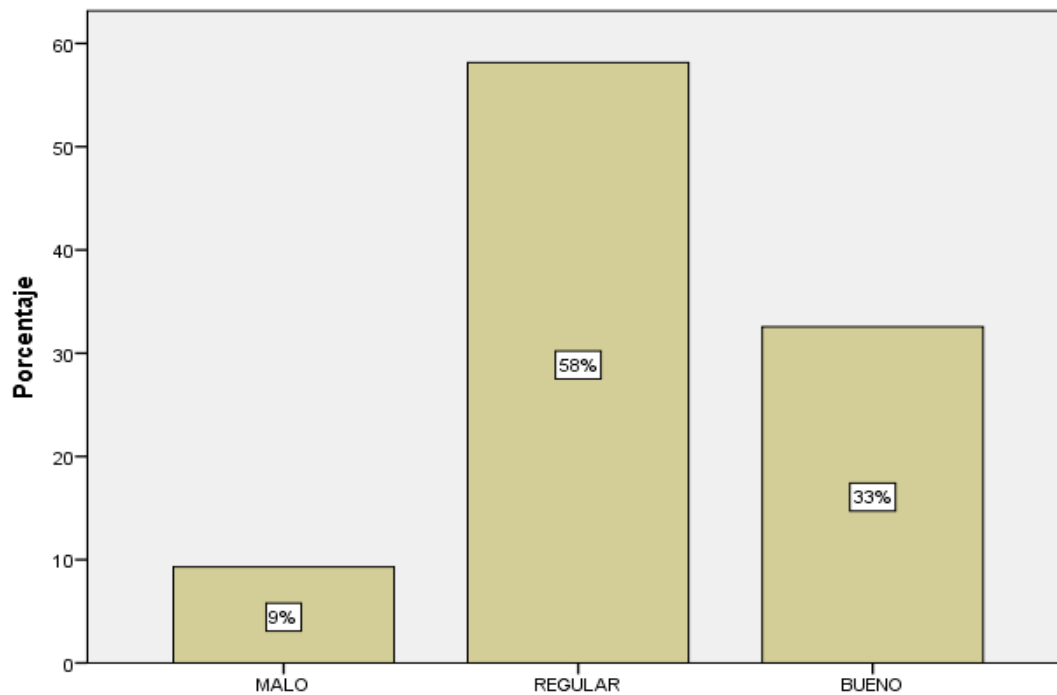


Figura 4: Calidad

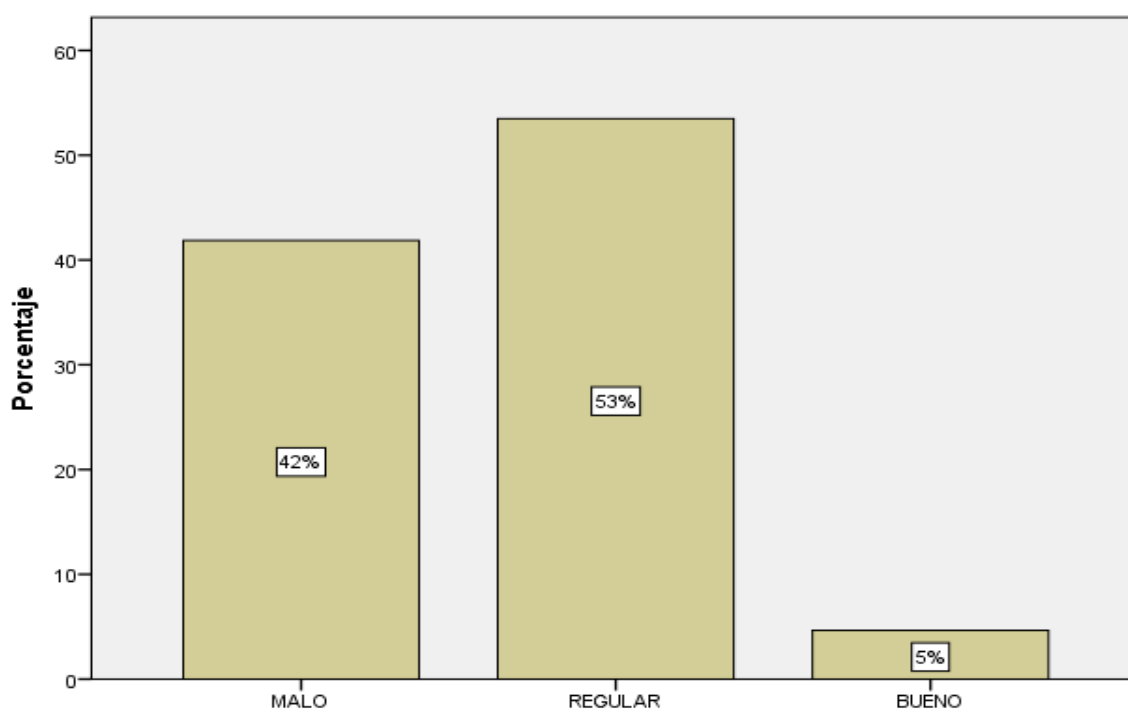
Fuente: Elaboración propia spss23-2020

Interpretación:

Como se observa en figura 03, según la variable calidad, en la dimensión calidad, vemos que del total de encuestados manifestaron que un 58% están en un nivel regular, 9% en un nivel malo y un 33% en un nivel bueno.

Dimensión: Costo**Tabla 5.***Costo*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MALO	53	42%
REGULAR	66	53%
BUENO	6	5%
Total	125	100%

Fuente: Elaboración propia spss23- 2020**Figura 5:** Costo**Fuente:** Elaboración propia spss23- 2020**Interpretación:**

Como se observa en la figura 04, según la variable Calidad, en la dimensión costo, del total de los encuestados manifestaron que un 53% están en un nivel regular, 42% en un nivel malo y un 5% en un nivel bueno.

Dimensión: Entrega

Tabla 6.

Entrega

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MALO	9	7%
REGULAR	57	46%
BUENO	59	47%
Total	125	100%

Fuente: Elaboración propia spss23- 2020

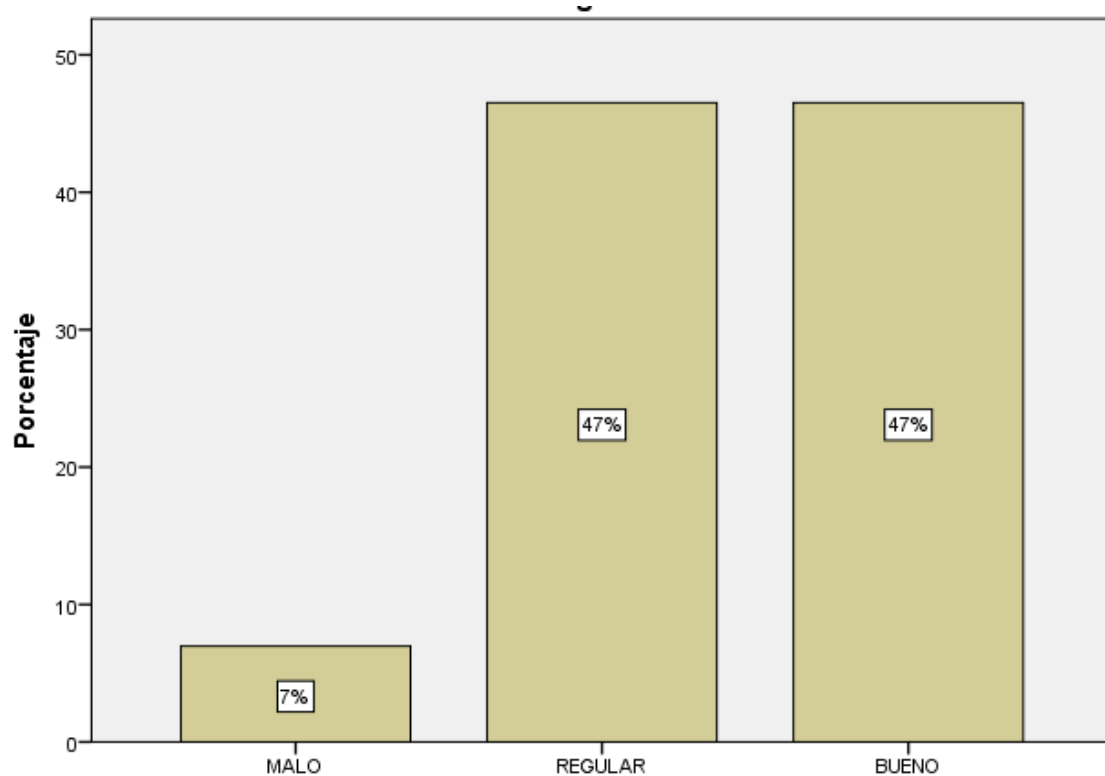


Figura 6: Entrega

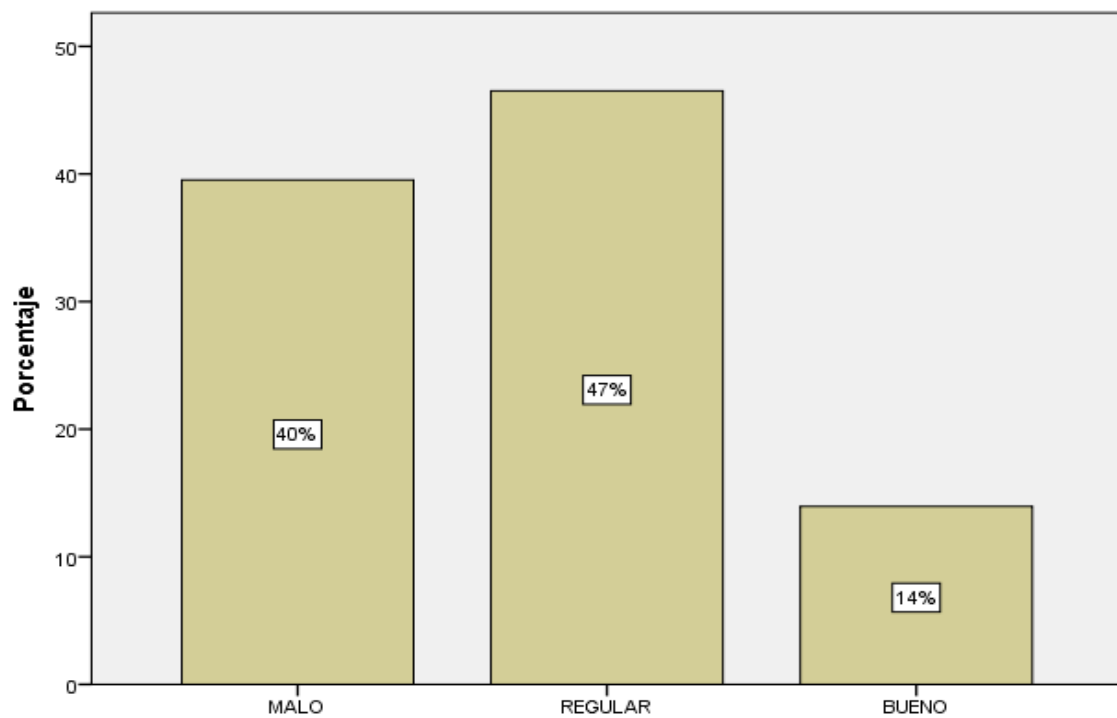
Fuente: Elaboración propia spss23- 2020

Interpretación:

Como se observa en figura 05, según la variable calidad, en la dimensión entrega, vemos que los encuestados manifestaron que un 47% están en un nivel regular, 7% en un nivel malo y un 47% en un nivel bueno.

Dimensión: Servicio**Tabla 7.***Servicio*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MALO	50	40%
REGULAR	58	47%
BUENO	17	14%
Total	125	100%

Fuente: Elaboración propia spss23-2020**Figura 7:** Servicio**Fuente:** Elaboración propia spss23- 2020**Interpretación:**

Como se observa en la figura 06, según la variable Calidad, en la dimensión servicio, vemos que los encuestados manifestaron que un 47% están en un nivel regular, 40% en un nivel malo y un 14% en un nivel bueno.

Tabla 8.*Correlación*

		CALIDAD	CADENA DE VALOR
CALIDAD	Correlación de Pearson	1	,276
	Sig. (bilateral)		,05
	N	125	125
CADENA DE VALOR	Correlación de Pearson	,276	1
	Sig. (bilateral)	,05	
	N	125	125

Fuente: Elaboración propia spss23- 2020

Interpretación:

Después de la aplicación de la prueba de Pearson, se obtuvo y probó la relación existente debido a que, el valor de significancia obtenido fue de 0,05, aceptando de esta forma la hipótesis de investigación H_i , mientras que el valor “r” (Coeficiente de Pearson = 0,276).

Según **Hernández (2014)** señala que si la relación es > 0 , las dos variables se relacionan en sentido directo, a valores altos de una le corresponde valores altos de la otra e igualmente con los valores bajos, cuanto más próximo a +1 esté la relación más patente será la correlación, si $r = 1$ hablaremos de correlación positiva perfecta.

Coefficiente determinante

$$r^2 = (\text{Correlación de Pearson})^2 \quad r^2 = (0,276)^2 \quad r^2 = 0,076$$

De acuerdo al resultado obtenido se puede concluir que la cadena de valor afecta directamente en la calidad del cacao, en un 8% positiva débil.

3.2. Discusión de resultados

Para realizar esta investigación se ha considerado diferentes teorías, al mismo tiempo se realizó la recopilación de antecedentes relacionados al tema que sustenten la investigación; además se analizó a modo descriptivo las encuestas realizadas en la Cooperativa Agraria Allima Cacao. Tras analizar la dimensión actividades primarias de la

variable cadena de valor, se observó que un 49% se encuentra en un nivel bueno, según resultados las personas tienen conocimiento y hacen buen manejo de los indicadores de la dimensión ya que intervienen en la creación física del producto, en su venta y transferencia al cliente, así como en la asistencia posterior a la venta. Del mismo modo con respecto a la dimensión actividades secundarias o de apoyo vemos que un 60% se encuentra en un nivel regular, esto se debe a la poca importancia que se da a los indicadores de dicha dimensión sin conocer que estos son un respaldo de las actividades primarias al ofrecer materias primas, tecnología, recursos humanos y diversas funciones.

Los resultados mencionados guardan relación con la investigación de Acuña y Corihuaman (2016), quienes mencionan que para obtener un buen resultado, el personal tiene que tener conocimiento en esta moderna herramienta sistemática que permite examinar toda las actividades que se realizan; así se identificó en los siguientes indicadores: Infraestructura de la empresa, gestión de recursos humanos, desarrollo de tecnología, abastecimiento, logística interna, operaciones, logística externa, marketing y venta y servicio post venta. Asimismo, se ha considerado la teoría expuesta por Michael Porter (2002), quien define la cadena de valor como la herramienta básica, para analizar las fuentes de la ventaja competitiva, que permite dividir a la empresa en actividades estratégicamente relevantes con el fin de entender el comportamiento de los costos, así como las fuentes actuales y potenciales de diferenciación. Por ello todas las actividades que se desarrollan en la empresa, no solo en las actividades primarias sino también en las de apoyo, son importantes ya que se complementan entre sí, pero actúan de forma distinta, para ello se deben analizar para su debido reconocimiento.

De igual manera al efectuar el análisis de los encuestados, se pudo verificar que la variable calidad, en cuanto a su dimensión calidad se está desarrollando en un 58% con un nivel regular ya que no se está cumpliendo con los indicadores de la dimensión actividades primarias en su totalidad, esta se ve afectada en sus características en un sentido estricto, como es su aspecto, su duración y las unidades defectuosas encontradas a la hora del empaquetado, asimismo la dimensión costo se encuentra con un 53% en un nivel regular debido a que no se está cumpliendo los estándares de calidad, esto se debe no solo al manejo de proceso de las actividades primarias, sino también a factores climatológicos y plagas en las parcelas de cosecha. En cuanto a la dimensión entrega vemos que manifestaron con 47% por lo cual se encuentra en un nivel regular esto se debe a que no se está cumpliendo o llegando a la meta establecida de toneladas de cacao, porque a comparación de años

anteriores, este año las parcelas han tenido poca producción, como arriba mencionado por factores climatológicos y plagas.

Estos resultados guardan relación con la investigación de Torre (2014) donde menciona que la calidad depende de proceso de la cadena de valor, desde la entrada de la materia prima hasta el producto final, si se lleva un estricto control de estos eslabones lo que se conseguirá será un producto de calidad física y organoléptica. Donde el color del fruto influencia en cuanto a la calidad de los granos fermentados y secos, así tenemos que para los granos de frutos amarillos, menor calidad física (118,98 gr. por cada 100 almendras) y básica calidad organoléptica (sabor suave); y para los granos de frutos anaranjado rojizos mayor calidad física (132 g. por cada 100 granos) y fina calidad organoléptica (mayor intensidad de sabor a nuez y panela). Además se toma como referencia a la investigación de Tapullima (2017) donde menciona que el uso del secado solar es la mejor forma para alcanzar alta calidad en los granos de cacao, el secado es esencial para completar el proceso de beneficiado del grano de cacao, el contenido final de humedad del grano debe ser de un 6.5 % máximo, obteniéndose mejores resultados con el secado bajo el sol, pero cuando el clima no lo permite, el uso de secadores artificiales se toma como alternativa para continuar con el proceso de secado.

Después de la aplicación de la prueba de Pearson, se obtuvo y probó que la cadena de valor afecta directamente en la calidad de cacao en la Cooperativa Agraria Allima Cacao, debido a que, el valor de significancia obtenido fue de 0,05, mientras que el valor “r” (Coeficiente de Pearson = 0,276). Aceptando de esta forma la hipótesis de investigación (Hi) y rechazando la hipótesis nula (Ho), con una correlación de 8% positiva débil.

CONCLUSIONES

- Se concluye que la cadena de valor afecta directamente en la calidad del cacao en la Cooperativa Agraria Allima Cacao, con una correlación de 8% positiva débil, ya que la cadena de valor y la calidad se está desarrollando de manera regular, es imprescindible trabajar en relación de ambas variables para lograr los objetivos de la cooperativa, por lo que se acepta la hipótesis de investigación (Hi) y se rechaza la hipótesis nula (Ho).

- Se concluye que la dimensión actividades primarias se está realizando en un 49% la cual se encuentra en un nivel bueno, por lo que es un porcentaje no tan alto a lo que la cooperativa espera, ya que no se está realizando de manera correcta las actividades primarias como la logística de entrada y las operaciones donde es la mayor dificultad encontrada, por la inexistencia de un debido control y supervisión desde la cosecha de la materia prima. Por tanto, afecta a la entrega en un 47% ya que la población encuestada señaló que regularmente existen atrasos en los días establecidos de entrega del producto final al cliente.

- Se concluye que la dimensión actividades secundarias se desarrolla en un 60% la cual se encuentra en un nivel regular, esto se debe a la poca importancia que se da a los indicadores de dicha dimensión y que la persona no tiene conocimiento de estas herramientas sistemáticas, sin conocer que estos son un respaldo de las actividades primarias contemplándose entre sí, pero actúan de forma distinta, para ello se deben analizar para su debido reconocimiento.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda brindar asistencia técnica por medio de escuelas de campo a los socios de la cooperativa la cual verán fortalecidos sus capacidades y así mejorará los vínculos con mercados de calidad aquellos que piden certificaciones y tomar medidas que ayuden a mejorar la cadena de valor
- Se recomienda que las personas de manera directa o indirecta que se relacionen con el beneficiado del cacao, deben de recibir capacitación continua, relacionada con la salud y buenas prácticas de higiene personal, primeros auxilios, condiciones de almacenamiento, manejo adecuado de equipo, manejo del proceso de fermentación y, secado y acondicionado y de todo lo necesario para asegurar la inocuidad del cacao, el bienestar de las personas y el medio ambiente.
- Se recomienda implementar un sistema de buenas prácticas donde cada colaborador comparta sus actividades realizadas durante el mes, al fin de entender el comportamiento de los costos, relacionadas con el recurso humano, infraestructura, equipos tecnológicos y adquisiciones, teniendo en cuenta si cada módulo viene siendo rentable para la cooperativa. En la que se archivará todos los documentos de seguimiento que incluyen manuales de procedimientos, estándares, instrucciones de trabajo, resultados de análisis de laboratorio, certificados, entre otros, para obtener en el momento que se requiera la trazabilidad del producto final.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, M. y Corihuaman S. (2016). *La cadena de valor y los efectos en los costos de operación del programa de certificación ocupacional gerencia zonal Sencico-Cusco 2015*. Posgrado. Universidad Andina del Cusco. Cusco.
- Acuña, Z., Rojas M., Ruiz C., Larrea N. y Saavedra T. (2009). *Guía Metodológica de facilitación en cadenas de valor*. Lima, Perú: El Comercio S.A.
- Alcalde, P. (2007). *Calidad*. España: Thomson Paraninfo.
- Benítez J. (4 de mayo del 2017). *El chocolate está destruyendo África*. Recuperado de <http://www.elmundo.es/papel/historias/2017/05/04/5909fd9822601d3d308b4656.html>.
- Carhuallanqui, G. y Espinoza, C. (2017). *Desarrollo de cadenas de valor de productores rurales: caso quinua y asociación Apoqua en la provincia de Huamanga – Ayacucho*. Pregrado. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
- Código Civil del Perú. (25 de febrero de 2015). “*Ministerio de Justicia y Derechos Humanos*”. Lima, Perú: Litho y Arte SAC.
- Cooperativa Allima Cacao. (2018). *Registro de seguimiento al agricultor*. Chazuta.
- Crosby, P. (1988). *La organización permanece exitosa*. México: McGraw-Hill.
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.
- FEDECACAO. (2015). *Producción Nacional de cacao en grano por departamentos de 2002-2014*. (PBX 3273000). Recuperado de <http://www.fedecacao.com.co/site/index.php/1eco-economia/2eco-nacionales>.
- Guzmán, D., Oliveros, C. y Gutiérrez, R. (2016). *Análisis mundial de la cadena de valor del cacao. I+D Revista de Investigaciones. Volumen, (1), p. 7*.
- ICCO. (2012). *La economía mundial del cacao: organización del cacao internacional pasado y presente*. EX/146/7. Londres.
- Inocente, D. y Lara, F. (2019). *Análisis de la cadena de valor de las empresas exportadoras de quinua orgánica de Puno a fin de aumentar su competitividad al mercado*

- alemán del 2012 al 2017*". Pregrado. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima.
- Ishikawa, K. (1994). *Introducción al control de la calidad*. Colombia: Díaz de Santos.
- Juran, J. (1990). *Juran y la planificación de la calidad*. Madrid: Díaz de Santos
- Kotler, P., y Armstrong, G. (2003). "*Fundamentos de marketing*". (6° ed.). México D.F, México: Editorial Pearson Educación.
- Krajewski, L., Ritzman, L. y Malhotra, M. (2008). *Administración de Operaciones: Proceso y Cadenas de Valor*. México: Pearson educación.
- Morrillo, M. (2005). *Análisis de la cadena de valor industrial y de la cadena de valor agregado para las pequeñas y medianas industrias*. Mérida, Venezuela: Actualidad Contable Faces.
- Núñez, M. (2017). *Mejoramiento de la cadena de valor para evaluar la percepción de calidad del servicio al cliente caso: ADV Cargo Ecuador Cía. Ltda*. Posgrado. Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Matriz. Quito.
- Pezo, C. (2015). *Enfoque de cadena de valor y su impacto en la cadena productiva del Sacha Inchi en los distritos de Tarapoto y Lamas, año 2013*. Pregrado. Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto.
- Porter, E. (2002). *Ventaja competitiva, creación y sostenibilidad de un rendimiento superior*. Madrid, España: Patria.
- Porter, M. (1987). "*The Competitive Advantage of Nations*", New York.
- Prokopenko, J. (1989). *La gestión de la productividad, manual técnico*. OIT-Ginebra, ISBN 92-2-305901-1. Primera edición 1989.
- Quintero, J. y Sánchez, J. (2006). *La cadena de valor: una herramienta del pensamiento estratégico*. Maracaibo, Venezuela: Telos.
- Rikolto en Centroamérica. (Productor). (2017). *Situación de la Cadena de Valor del Cacao en Centroamérica*. Nicaragua.
- Riofrío, T. (2017). *Las cadenas de valor como ejes estratégicos en el proceso de integración: el caso de la región andina a comienzos del siglo XXI*. Pregrado. Pontificia Universidad Católica Del Ecuador. Quito.

- Riveros, S. (2007). *Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio*. Bogotá: Ecoe.
- Sánchez, A. (2017). “*Diagnóstico de la cadena de valor del sachá inchi (Plukenetia volubilis L.) en la región San Martín*”. Pregrado. Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto.
- Santos, D. (2018). Comunicación personal.
- Schneider, M. (2013). *Análisis de la cadena de valor de la quinua (Chenopodium quinoa Willd.) en Bolivia*. Posgrado. Universidad Autónoma de San Luis Potosí. México.
- Swisscontact. (2016). *Desarrollo de la cadena de valor del cacao*. (CH-8005 Zúrich). Recuperado de <http://www.swisscontact.org/es/temas/areas-de-enfoque/cacao.html>.
- Tapullima, T. (2017). *Importancia del secado solar para la obtención de granos de cacao de calidad*. Pregrado. Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto.
- Velasco, T. (2017). *La cadena de valor como herramienta de gestión empresarial en el sector de consumo masivo en el cantón Ambato, provincia de Tungurahua*. Pregrado. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.

ANEXOS

Anexo A: Matriz de Consistencia

Título: “La cadena de valor y la calidad del cacao en la Cooperativa Agraria Allima Cacao Ltda. del distrito de Chazuta, 2019”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	H_i: La cadena de valor afecta directamente en la calidad del cacao en la Cooperativa Agraria Allima Cacao Ltda. del distrito de Chazuta, 2019. H_o: La cadena de valor no afecta directamente en la calidad del cacao en la Cooperativa Agraria Allima Cacao Ltda. del distrito de Chazuta, 2019.	V.D. CADENA DE VALOR Herramienta básica, para analizar las fuentes de la ventaja competitiva, que permite dividir a la empresa en actividades estratégicamente relevantes con el fin de entender el comportamiento de los costos, así como las fuentes actuales y potencial de diferenciación, integrando un flujo más amplio de actividades de otras organizaciones relacionadas. (Porter, 2002)	ACTIVIDADES PRIMARIAS • Logística de entrada • Operaciones • Logística de salida • Marketing y Ventas • Servicio postventa ACTIVIDADES DE APOYO • Infraestructura de la empresa • Administración de recursos humanos • Desarrollo tecnológico • Adquisiciones	TIPO DE INVESTIGACIÓN investigación aplicada DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Investigación no experimental de diseño transversal – descriptivo y correlacional POBLACIÓN Y MUESTRA La población está conformada por 125 socios.
PROBLEMA ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS		V.I. CALIDAD	CALIDAD	
• ¿Cuáles son las actividades primarias de la cadena de valor y	• Identificar las actividades primarias de la cadena de valor en relación a la entrega del cacao de la Cooperativa		De manera somera significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio,	• Comportamiento • Fiabilidad • Aspecto • Duración	

<p>cómo esta afecta en la entrega del cacao?</p> <p>• ¿Cuáles son las actividades de apoyo de la cadena de valor y cómo esta afecta en el costo del cacao?</p>	<p>Agraria Allima Cacao ltda. del distrito de Chazuta, 2019</p> <p>• Identificar las actividades de apoyo de la cadena de valor en relación al costo del cacao en la Cooperativa Agraria Allima Cacao ltda. del distrito de Chazuta, 2019.</p>	<p>calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.” (Ishikawa, 1990)</p>	<p>COSTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control de costos • Control de beneficios <hr/> <p>ENTREGA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Volumen de producción • Volumen de ventas • Tiempos de espera <hr/> <p>SERVICIO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Características de seguridad • Facilidades de reparación • Manuales de instrucciones • Métodos 	<p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
--	--	--	---	---

Anexo B: Cuestionario para la cadena de valor

Buen día/ buenas tardes, el presente cuestionario tiene por objetivo conocer cómo es la cadena de valor del cacao en la Cooperativa Agraria Allima Cacao Ltda. del distrito de Chazuta. Para lo cual se le pide que conteste de manera objetiva las preguntas indicadas, marcando con una (X) en el recuadro que crea conveniente, teniendo en cuenta los siguientes indicadores.

Valor	1	2	3	4	5
Significado	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

CADENA DE VALOR						
Dimensiones: Actividades Primarias		1	2	3	4	5
1	¿Se utiliza herramientas adecuadas para la cosecha del cacao?					
2	¿El cacao en baba se almacena en un lugar adecuado para su fermentación?					
3	¿Se cuenta con una base de datos o registro de proveedores?					
4	¿Se realiza control de supervisión durante la selección del cacao en baba?					
5	¿Se realiza evaluación de las semillas de acuerdo a la variedad?					
Dimensiones: Actividades Secundarias o de Soporte						
6	¿Se cuenta con equipos de tecnología para el proceso de secado?					
7	¿Se realizan actividades de mejoramiento de los procesos de producción?					
8	¿Se cuenta con incentivos y programas de bienestar para motivar a los socios?					
9	¿Se tienen en cuenta normas técnicas de calidad en el proceso de producción?					

Anexo C: Cuestionario para la calidad

Buen día/ buenas tardes, el presente cuestionario tiene por objetivo conocer cómo es la calidad del cacao en la Cooperativa Agraria Allima Cacao Ltda. del distrito de Chazuta. Para lo cual se le pide que conteste de manera objetiva las preguntas indicadas, marcando con una (X) en el recuadro que crea conveniente, teniendo en cuenta los siguientes indicadores.

Valor	1	2	3	4	5
Significado	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

CALIDAD					
Dimensiones: Calidad					
1	¿Se hace una selección de semillas para determinar unidades defectuosas?				
2	¿Cuenta con instalaciones adecuadas para el acondicionamiento de la materia prima?				
3	¿Ha presenciado ataque de hongos en los granos de cacao durante el proceso?				
4	¿Se cumple con los días establecidos para el proceso de producción?				
Dimensiones: Costo					
5	¿Se realizan visitas de campo o capacitaciones en las parcelas?				
6	¿Se realiza periódicamente mantenimiento preventivo a los equipos y maquinarias?				
7	¿Considera que el precio por la venta de su materia prima es justo?				
8	¿Recibe algún beneficio como socio por parte de la cooperativa?				
Dimensiones: Entrega					
9	¿El volumen de producción se ve afectado por factores climatológicos?				
10	¿El personal cuenta con el conocimiento adecuado para el manejo de los equipos tecnológicos?				
11	¿Se cumple con la entrega del producto final en el tiempo establecido?				
12	¿Se utiliza estrategias para cumplir con los objetivos establecidos?				
Dimensiones: Servicio					
13	¿El producto final pasa por un proceso de control de seguridad?				
14	¿La cooperativa cuenta con personal fiable dispuesto a resolver problemas?				
15	¿Se brinda una respuesta inmediata a los reclamos que existen en la cooperativa?				
16	¿Luego de la venta del producto terminado se realiza un servicio ante y post venta al cliente?				