



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Profesional de Negocios Internacionales

**Gestión de la calidad y desempeño exportador de la Procesadora San Gerónimo,
Hualmay, 2024**

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Negocios Internacionales

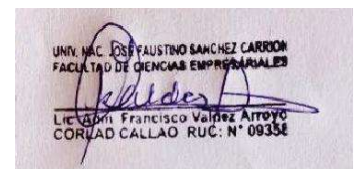
Autoras

Marycruz Mirella Gaspar Castillo

Yoryet Diana Espinoza Perez

Asesor

M(o). Francisco Valdez Arroyo



Huacho – Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

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

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



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

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

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

METADATOS

DATOS DE LA AUTORA:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Espinoza Perez, Yoryet Diana	72125439	28 de abril del 2026
Gaspar Castillo, Marycruz Mirella	77144176	28 de abril del 2026
DATOS DEL ASESOR:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
M(o). Valdez Arroyo, Francisco	15584437	https://orcid.org/0000-0001-8312-3310
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Dra. Garivay Torres De Salinas, Flor de María	15587359	https://orcid.org/0000-0002-2051-4901
Dr. Sánchez García, Santos Benito	19669483	https://orcid.org/0000-0001-5488-9691
Dra. Grados Cavero, Maribel Lourdes	15615960	https://orcid.org/0000-0001-8352-7868

Marycruz Gaspar Y Yoryet Espinoza 2025-105283

"GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DESEMPEÑO EXPORTADOR DE LA PROCESADORA SAN GERÓNIMO, HUALMAY, 2024"

 Quick Submit

 Quick Submit

 Facultad de Ciencias Empresariales

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:3447887290

Fecha de entrega

18 dic 2025, 8:24 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

18 dic 2025, 8:35 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

2025-105283_TESIS_DESAGREGADA.pdf

Tamaño del archivo

1.4 MB

64 páginas

12.275 palabras

69.051 caracteres



Página 1 de 68 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid:::1:3447887290



Página 2 de 68 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid:::1:3447887290

17% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- ▶ N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 11%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

A nuestros padres quienes nos criaron con mucho amor y sacrificio, siendo nuestra mayor inspiración para el cumplimiento nuestra carrera universitaria. Gracias por ser nuestro ejemplo de fortaleza y constancia durante nuestro desarrollo personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, a Dios por guiarnos en todo este camino con buena salud y sabiduría. A nuestras hermanas quienes nos apoyaron incondicionalmente en los momentos más difíciles. Gracias a los docentes de la universidad por sus enseñanzas brindadas a lo largo de nuestro camino académico. Este logro es dedicado a cada uno de ustedes.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN.....	viii
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Formulación del Problema	2
1.2.1. Problema General	2
1.2.2. Problemas Específico	3
1.3. Objetivos de la Investigación	3
1.3.1. Objetivo General	3
1.3.2. Objetivos Específicos	3
1.4. Justificación de la investigación.....	3
1.5. Delimitación del estudio.....	4
1.6. Viabilidad del estudio.....	4
CAPÍTULO II.....	5
MARCO TEÓRICO.....	5
2.1. Antecedentes de la investigación.....	5
2.1.1. Investigaciones internacionales	5
2.1.2. Investigaciones nacionales	6
2.2. Bases teóricas	7
2.3. Definición de términos básicos	17
2.4. Hipótesis de investigación.....	18
2.4.1. Hipótesis general	18
2.4.2. Hipótesis específicas	18

2.5. Operacionalización de las variables	19
CAPÍTULO III	21
METODOLOGÍA.....	21
3.1. Diseño metodológico.....	21
3.2. Población y muestra	21
3.2.1. Población	21
3.2.2. Muestra.....	22
3.3. Técnicas de recolección de datos	22
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información.....	22
CAPÍTULO IV.....	24
RESULTADOS	24
4.1. Análisis de resultados	24
4.2. Contratación de hipótesis.....	33
CAPÍTULO V	37
DISCUSIÓN.....	37
5.1. Discusión de resultados	37
CAPÍTULO VI.....	39
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	39
6.1. Conclusiones	39
6.2. Recomendaciones	40
REFERENCIAS	41
7.1. Fuentes bibliográficas.....	41
7.2. Fuentes electrónicas	41
ANEXOS	46

RESUMEN

Objetivo: Conocer la relación entre la gestión de calidad con el desempeño exportador de la Procesadora San Gerónimo, Hualmay, 2024. Métodos: De tipo básica, nivel correlacional, diseño no experimental, enfoque cuantitativo. La población fue de 70 trabajadores de la Procesadora, y la muestra de 59 trabajadores. Resultados: Respecto a la gestión de calidad, se observa que el 13.6 % la consideró “Regular” y una amplia mayoría, equivalente al 86.4 %, la evaluó como “Eficiente”. Por otro lado, respecto al desempeño exportador, se evidencia que el 0.0 % de los encuestados lo calificó como “Deficiente”, el 13.6 % lo ubicó en el nivel “Regular” y el 86.4 % lo consideró “Eficiente”. Conclusión: Mediante la prueba de Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de 0.583 ($p = 0.000$), lo cual evidencia una correlación positiva de intensidad moderada. En consecuencia, se concluye que un mayor énfasis en la gestión de calidad está asociado a un mejor desempeño en las exportaciones de la empresa.

Palabras clave: gestión de calidad, desempeño exportador, calidad del producto, proyección de calidad, seguimiento de la mejora continua.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between quality management and the export performance of Procesadora San Gerónimo, Hualmay, 2024. Methods: Basic, correlational, non-experimental design, quantitative approach. The population was 70 workers of the processor, and the sample was 59 workers. Results: Regarding quality management, 13.6% considered it "Regular" and a large majority, equivalent to 86.4%, evaluated it as "Efficient". On the other hand, with respect to export performance, 0.0 % of respondents rated it as "Poor", 13.6 % rated it as "Fair" and 86.4 % rated it as "Efficient". Conclusion: Using Spearman's Rho test, a coefficient of 0.583 ($p = 0.000$) was obtained, which shows a positive correlation of moderate intensity. Consequently, it is concluded that a greater emphasis on quality management is associated with a better export performance of the company.

Key words: quality management, export performance, product quality, quality projection, monitoring of continuous improvement.

INTRODUCCIÓN

La definición de desempeño empresarial no es ajena al manejo táctico. En el sector agroexportación, este rendimiento se entiende como la manera en que las organizaciones analizan sus frutos, tanto por el lado financiero como estratégico. Determinar relaciones que generen elevados beneficios para las empresas exportadoras. Ello permitirá que gerentes, propietarios o administradores decidan informadamente y de manera acertada en pro del crecimiento de sus empresas. Desde estos resultados, estos líderes empresariales podrán identificar los elementos más importantes en la gestión de la calidad que impulsan el crecimiento requerido para continuar fortaleciendo su presencia en mercados foráneos (Raymundo y Paucar, 2020).

El presente estudio tiene como objetivo conocer la relación entre la gestión de calidad con el desempeño exportador de la Procesadora San Gerónimo, Hualmay, 2024.

La tesis se estructura en seis capítulos. El Capítulo I expone el planteamiento del problema, la formulación de preguntas de investigación, los objetivos y la justificación del estudio. El Capítulo II desarrolla el marco teórico, incluyendo antecedentes y fundamentos conceptuales sobre la gestión de calidad y el desempeño exportador. En el Capítulo III, se describe la metodología, detallando el diseño de investigación, la población y muestra, así como las técnicas de recolección y análisis de datos. El Capítulo IV presenta los resultados obtenidos, mientras que el Capítulo V discute estos hallazgos en comparación con estudios previos. Finalmente, el Capítulo VI expone las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En el entorno global se presentan diversos estudios sobre las problemáticas relacionadas con la gestión de calidad y el desempeño exportador. En relación con la gestión de calidad, el artículo elaborado por Poveda (2023) revela que la falta de capacitación en los temas relacionados con la calidad puede repercutir en retrasos que implican gastos extra para la empresa. Respecto al desempeño exportador, Quirós y Arce (2021) señalan que pocas empresas gestionan internamente las herramientas de marketing más importantes para asegurar coherencia con la estrategia organizacional; a pesar de su relevancia, no han podido lograr objetivos ni incursionar de forma adecuada en otros mercados.

En el Perú, existen estudios que revelan las dificultades que engloba la gestión de calidad. Por ejemplo, Araya (2020) menciona que las empresas peruanas no cuentan con asesoramiento adecuado que las guíe en sus acciones de calidad; sus decisiones se han basado en un conocimiento limitado del mercado y en percepciones poco acertadas, lo que ha generado un descenso progresivo en las ventas. En relación con el desempeño exportador, Castro (2022) comenta que una de las fragilidades más importantes en las empresas peruanas es la falta de innovación, lo que impide obtener resultados exitosos.

La exportación representa una actividad principal para la economía y la balanza comercial de cualquier nación. Asimismo, aporta en gran medida al aumento de las reservas de divisas y a los ingresos nacionales. La definición de desempeño empresarial no es ajena al manejo táctico. En el sector agroexportación, este rendimiento se entiende como la manera en que las organizaciones analizan sus frutos, tanto por el lado financiero como estratégico. Determinar relaciones que generen elevados beneficios para las empresas exportadoras. Ello permitirá que gerentes, propietarios o administradores decidan informadamente y de manera acertada en pro del crecimiento de sus empresas. Desde estos resultados, estos líderes empresariales

podrán identificar los elementos más importantes en la gestión de la calidad que impulsan el crecimiento requerido para continuar fortaleciendo su presencia en mercados foráneos (Raymundo y Paucar, 2020).

La Procesadora San Gerónimo ha presentado problemas en su desempeño exportador debido a: la falta de información sobre el mercado objetivo, incluidos sus clientes potenciales y sus tendencias; la falta de liquidez para manejar los costos de exportación; las dificultades en la comunicación, ocasionadas por barreras idiomáticas o diferencias en los estilos de negociación, que han complicado las relaciones comerciales; y los inconvenientes con el transporte, almacenamiento y manejo de mercancías, especialmente en mercados lejanos.

Además, ha tenido inconvenientes en la gestión de calidad de sus productos, lo que puede afectar su reputación y reducir su posibilidad de ingresar a mercados altamente competitivos. Estos problemas están relacionados con la falta de estándares claros para evitar riesgos de contaminación, pues en las actividades del proceso existen casos en los que el personal olvida retirarse objetos (aretes, collares, anillos, etc.) que podrían afectar el producto; la falta de personal para la limpieza externa de las máquinas —solo dos personas están encargadas, pero a veces cumplen otras funciones como el armado de cajas o el barrido—; el incumplimiento de las políticas establecidas, ya que algunos ingieren alimentos durante el proceso, con el riesgo de contaminar las frutas ante la caída de restos de comida; y la inexperiencia del personal nuevo en la selección de fruta de calidad, dado que al reclutar se solicita experiencia en el rubro, pero muchas veces el personal carece de ella y puede fallar en la selección de las frutas.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo se relaciona la gestión de calidad con el desempeño exportador de la Procesadora San Gerónimo, Hualmay, 2024?

1.2.2. Problemas Específico

- a. ¿Cómo se relaciona la calidad del producto con el desempeño exportador de la Procesadora San Gerónimo, Hualmay, 2024?
- b. ¿Cómo se relaciona la proyección de calidad con el desempeño exportador de la Procesadora San Gerónimo, Hualmay, 2024?
- c. ¿Cómo se relaciona el seguimiento de la mejora continua con el desempeño exportador de la Procesadora San Gerónimo, Hualmay, 2024?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Conocer la relación entre la gestión de calidad con el desempeño exportador de la Procesadora San Gerónimo, Hualmay, 2024.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a. Conocer la relación entre la calidad del producto con el desempeño exportador de la Procesadora San Gerónimo, Hualmay, 2024.
- b. Conocer la relación entre la proyección de calidad con el desempeño exportador de la Procesadora San Gerónimo, Hualmay, 2024.
- c. Conocer la relación entre el seguimiento de la mejora continua con el desempeño exportador de la Procesadora San Gerónimo, Hualmay, 2024.

1.4. Justificación de la investigación

Justificación teórica

Contribuirá a la literatura científica con nuevos enfoques acerca de la realidad de las empresas del sector agroexportador, que tienen por finalidad mejorar la calidad de sus productos en un entorno de elevada competitividad.

Justificación práctica

Este estudio servirá como un instrumento para que la procesadora responda de manera proactiva a los cambios y requisitos del mercado extranjero.

1.5. Delimitación del estudio

- Geográfica: Procesadora San Gerónimo, distrito de Hualmay, provincia de Huaura, departamento de Lima.
- Temporal: año 2024.
- Social: trabajadores de la Procesadora San Gerónimo.
- Semántica: gestión de calidad y desempeño exportador.

1.6. Viabilidad del estudio

La investigación fue viable, ya que se dispuso de los recursos materiales, humanos y financieros necesarios.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Investigaciones internacionales

Guaján (2023) ejecutó un estudio con el objetivo de diseñar un modelo de gestión de calidad. Es de enfoque cuantitativo; su población fue de 208 clientes y se empleó la encuesta. Los resultados muestran que un 47,12 % de los clientes considera el producto muy bueno, mientras que un 51,44 % lo califica como excelente. Aunque existe un porcentaje mínimo que lo valora como regular o malo, la percepción general es muy positiva. Se concluye que la puesta en marcha de un modelo de gestión basado en la norma ISO 9001:2015 aportará significativamente a la optimización de la empresa en estudio, tanto a nivel local como internacional; esto se logrará mediante el desarrollo de la calidad de productos y servicios, el incremento de la efectividad de sus procesos y una perspectiva sólida de satisfacción del cliente.

Cotes (2021) desarrolló un estudio con el objetivo de analizar las estrategias de marketing para la exportación. Es de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y transversal; su población fue de 20 sujetos, y se utilizó encuesta y cuestionario. En los resultados, en la dimensión capacidad exportadora respecto a estándares de calidad, el 53,3 % de los informantes está de acuerdo en que la empresa somete sus productos a controles de calidad y cuenta con un sistema de evaluación para asegurarla; el 26,67 % está totalmente de acuerdo en que los productos cumplen con los requisitos del mercado meta, y el 20 % restante se muestra indeciso.

Zavala (2020) realizó un estudio con el objetivo de determinar de qué manera pueden mejorar el desempeño exportador. Es de diseño no experimental, transversal y correlacional, con enfoque mixto; la población fue de 200 trabajadores. Los resultados indican que las capacidades organizativas tienen un elevado impacto en el rendimiento exportador y que existe una relación positiva y significativa entre dichas capacidades y su desempeño en los mercados foráneos. Para ello se empleó un modelo de ecuaciones estructurales que comprobó la influencia directa de las capacidades organizativas sobre el desempeño exportador.

2.1.2. Investigaciones nacionales

Veli y Apolinario (2024) ejecutaron un estudio con el objetivo de determinar la relación entre la gestión de calidad y el desempeño exportador. Es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental; la población fue de 19 organizaciones exportadoras de jengibre y se empleó encuesta. Los resultados muestran que un 36,84 % de los encuestados considera adecuado el nivel de gestión de calidad, frente a un 10,53 % que lo califica como inadecuado; en desempeño exportador, un 26,32 % reporta un nivel bajo. Se concluye que la gestión de calidad se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño exportador.

Buhytron (2023) realizó una tesis con el objetivo de analizar la relación entre la gestión de la calidad total y el desempeño exportador. Es investigación cuantitativa, correlacional y de diseño no experimental; la población fue de 63 empresas exportadoras. En gestión de calidad, el 28,6 % se declaró “algo en desacuerdo” o “en desacuerdo” con que los gerentes priorizan costos sobre calidad; en desempeño exportador, el 34,4 % expresó “muy en desacuerdo” con la rentabilidad de la exportación. Mediante el coeficiente Rho de Spearman, se confirmó una relación “muy fuerte” entre gestión de calidad total y rendimiento exportador.

Juárez (2020) ejecutó un estudio con el objetivo de determinar la relación entre la gestión de calidad total y el desempeño exportador. Es de enfoque cuantitativo, correlacional y diseño no experimental; la población fue

de 50 empresas exportadoras. Los resultados en gestión de calidad muestran que un 30 % de los representantes optó por una posición neutra frente a la afirmación de que los gerentes priorizan el costo sobre la calidad; en desempeño exportador, un 8 % se mostró en desacuerdo con la alta rentabilidad en la exportación de cacao en grano. Se concluye que la gestión de calidad total se relaciona significativamente con el desempeño exportador.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: Gestión de calidad

Según García (2021), la calidad puede entenderse como la carencia de defectos en un artículo; aunque, asimismo, posee un carácter subjetivo, dado que está sujeta a la percepción del cliente. Por este motivo, es esencial establecer los alcances de la calidad que resulten de gran valor para lograr un nivel óptimo de aprobación por parte del cliente respecto al artículo adquirido.

Hernández et al. (2020) señalan que es un sistema estructurado de acciones que tiene por fin asegurar la calidad y satisfacer las carencias del cliente, por medio de procesos documentados, asignación de actividades particulares y gestión de procesos.

Lucero, Hidalgo y Cueva (2020) explican que es una perspectiva por medio de la cual una empresa busca una satisfacción por parte de los clientes, planificando, manteniendo y optimizando de forma continua el rendimiento de sus procesos. Dicha perspectiva se realiza por medio de la efectividad y facilita a las empresas alcanzar ventajas competitivas sostenibles frente a sus competidores.

Murrieta, Ochoa y Carballo (2020) definen la gestión de calidad como el grado en que un artículo o prestación cumple con los requerimientos del cliente, al reunir un conjunto de cualidades que lo hacen apropiado para su uso previsto.

2.2.1.1. Dimensiones

Ormaza y Guerrero (2021) mencionan que la gestión de calidad comprende los siguientes aspectos:

a. Calidad del producto

La calidad de un producto es un concepto variable, sustentado en sus características y determinado por su nivel de adecuación para un uso o consumo específicos. Por una parte, existe la calidad objetiva, que es medible y fácilmente verificable; por otra, la calidad subjetiva, sujeta a la percepción del consumidor, lo cual dificulta su evaluación y medición (Ormaza y Guerrero, 2021).

b. Proyección de calidad

La proyección de calidad implica una planeación enfocada al desarrollo de productos y procesos que satisfagan las carencias del cliente. Dicho proceso comprende una serie de acciones principales, entre las que destacan: reconocer a los clientes, entender sus carencias, adaptarlas al contexto de la empresa y diseñar un producto que las complazca (Ormaza y Guerrero, 2021).

c. Seguimiento de la mejora continua

Este componente establece que las organizaciones tienen la responsabilidad de impulsar de manera constante el perfeccionamiento y la eficacia de su sistema de gestión de la calidad. Para ello, deben basarse en los resultados obtenidos del análisis y la evaluación, junto con las conclusiones derivadas de la revisión directiva, con el propósito de identificar debilidades y detectar posibles oportunidades de optimización (Ormaza y Guerrero, 2021).

2.2.1.2. Doctrinas de la gestión de la calidad

Sánchez, Oruna y Seminario (2021), respecto a las diferentes doctrinas sobre gestión de la calidad, identifican que dicho sistema ha cambiado en gran medida a lo largo de la historia. En un primer momento, estuvo enfocado en la plena satisfacción de consumidores y usuarios; pasó de perspectivas basadas en la inspección, al control de calidad, luego al aseguramiento, hasta llegar a ser, hoy en día, una perspectiva integral. Este sistema constituye una actividad muy importante para planear, controlar y perfeccionar la calidad en las organizaciones.

Asimismo, se sostiene que una empresa, a largo plazo, debe funcionar de manera similar a una orquesta sinfónica, donde predomina una elevada especialización personal, organizada de manera armónica y sincronizada. En este contexto, la calidad debe integrarse de forma indiscutible dentro de las tácticas de responsabilidad social empresarial,

incentivando mejoras sociales y ambientales, así como productos y servicios apropiados a las carencias del cliente.

En relación con las definiciones de gestión de la calidad, se considera que esta abarca diferentes posiciones, que ayudan al empresario establecer métodos de acción, gestiona, ejecuta y adecua diferentes estrategias para materializar los objetivos. Además, dicha investigación incorpora el concepto de nivel de rendimiento en el trabajo, entendido como la evaluación del desempeño y conducta, pasada y presente, del personal en comparación con los estándares establecidos.

De igual forma, se considera el nivel de seguridad y salud del personal como un sistema enfocado en reconocer y evitar cualquier amenaza que pueden derivar de diferentes situaciones. Dicho sistema debe ser tratado tanto por el empleador como por el personal, quienes deben recibir la capacitación necesaria para colaborar de forma activa en su aplicación.

2.2.1.3. Gestión de calidad: pros y contras

Según Murrieta, Ochoa y Carballo (2020), esta clase de gestión considera tanto el entorno colectivo como el ambiental, lo que la convierte en una herramienta cambiante y adaptable a las tecnologías actuales. Asimismo, se proyecta que las futuras generaciones continuarán desarrollando sistemas de gestión de la calidad (SGC), lo que contribuirá de forma significativa a la mejora continua de los productos y servicios brindados por las organizaciones.

Las empresas que ponen en marcha dichos sistemas desarrollan una energía sinérgica al integrar activamente a sus trabajadores, entorno, sociedad, proveedores y clientes, lo que permite su evolución hacia organizaciones inteligentes. Estas tienden a profundizar en el estudio de sus procesos, delimitando de manera clara los cargos de sus integrantes y su participación en el desarrollo organizacional.

A ello se aumenta que el personal adquiere razón sobre la relevancia de la calidad, en tanto que la organización mejora su capacidad para reconocer y responder a las expectativas y deseos del cliente. Como consecuencia, se incentiva la minimización de costos y el aumento de las ventas, consolidando así su competitividad en el mercado.

Sin embargo, junto a los beneficios de implementar un SGC, también se reconocen limitaciones, fragilidades y desventajas. Estas se vinculan esencialmente con los elevados costos de implementación, las dificultades internas que impiden su adecuado funcionamiento, y las deficiencias en la estructura organizativa que obstaculizan la obtención de resultados satisfactorios.

Año tras año, las empresas adoptan tácticas competitivas enfocadas en la mejora de la calidad mediante los SGC, incidiendo en el creciente número de organizaciones certificadas bajo la norma ISO 9001. Esta tendencia, observable desde el año 2010, ha generado interrogantes.

Dicha situación también ha generado retos para aquellas compañías que, a pesar de ofrecer productos y servicios de calidad, no cuentan con certificación debido a limitaciones económicas que les impiden asumir los altos costos de implementación. De forma paralela, el incremento de empresas interesadas en certificarse ha originado un aumento en la oferta de servicios de consultoría. No obstante, en muchos casos, en su afán por reducir gastos, las organizaciones optan por contratar consultores que no siempre están debidamente capacitados o que, debido a la presión por cumplir con plazos ajustados, ejecutan procesos deficientes. Esto puede derivar en una certificación formal, pero sin una implementación efectiva del sistema.

2.2.1.4. Transcendencia de la gestión de calidad

Para Zavala y Vélez (2020) refieren que la gestión de la calidad es un elemento trascendental para poder lograr los objetivos planeados en cualquier tipo de organización, sin importar el giro o naturaleza que tenga. Bajo este enfoque, y al enfocarse en el ámbito de los servicios, esta premisa no es diferente. De hecho, en la actualidad, los servicios son considerados uno de los sectores más relevantes de la economía mundial, por lo que mantener estándares de calidad en este campo resulta esencial para alcanzar el éxito en un entorno económico cada vez más competitivo.

Las actividades de servicios han atravesado una notable expansión en los últimos años, impulsadas por fenómenos como la globalización y la internacionalización. Estos han facilitado que el sector servicios se consolide como uno de los elementos más dinámicos de los mercados globales, aprovechando al máximo las oportunidades que brinda el entorno

global. En efecto, optimizar la calidad de los servicios es una necesidad estratégica para las organizaciones que buscan posicionarse y consolidarse en el mercado internacional.

Bajo esta perspectiva, la gestión de la calidad en las prestaciones se ha posicionado en las últimas décadas como un aspecto fundamental, al aportar diversos beneficios que permiten a las organizaciones mantenerse competitivas y sostenibles en el tiempo.

Diversas investigaciones destacan cómo el sector ha constituido, por un largo periodo, la principal fuente de impulso económico en las naciones industrializadas y, más recientemente, también en las naciones en vías de desarrollo, debido a su elevada participación en el Producto Interno Bruto (PIB). Las economías más avanzadas han transitado progresivamente hacia un modelo centrado en los servicios, representando en la actualidad entre el 75 % y el 80 % del valor agregado generado. Asimismo, el sector servicios genera más de la mitad del empleo y del valor económico total en la mayoría de las naciones, lo que reafirma la importancia estratégica de este sector tanto a nivel global como local.

2.2.1.5. Bases claves para la gestión de calidad

Zelada (2022) señala que la gestión de la calidad constituye un requisito indispensable dentro de cualquier plan orientado al logro del éxito competitivo de las organizaciones y empresas. Hoy en día, la calidad trasciende el ámbito del bien o servicio, abarcando todas las acciones a través de las cuales la entidad satisface las demandas y expectativas de sus clientes, colaboradores y de la sociedad en su conjunto.

Bajo esta premisa, la gestión de la calidad se entiende como una labor directiva y estratégica, capaz de generar ventajas competitivas duraderas a lo largo del tiempo. A fin de incentivar esta forma de gestión dentro de las organizaciones, se han establecido principios fundamentales que han sustentado las bases de la gestión de la calidad moderna. A partir de estas bases, se han desarrollado directrices esenciales que permiten orientar adecuadamente los procesos relacionados con la calidad en las organizaciones:

- Instauración de nuevas maneras de liderazgo: Se requiere el compromiso y la intervención activa de la alta dirección y de toda la estructura administrativa. La gestión debe estar enfocada en los procesos y en el manejo eficaz de la complejidad organizacional.

- Participación de toda la organización: Se debe promover la capacitación y la inducción descendente en todos los niveles de la estructura organizacional.
- Calidad como proceso: Los logros en materia de calidad dentro de la organización deben sustentarse en su capacidad para aplicar de manera efectiva métodos de mejora continua.
- Superar las expectativas del cliente: Se requiere un monitoreo continuo y actualizado de las expectativas y necesidades del cliente.

2.2.2. Variable 2: Desempeño exportador

Según Pacheco (2022), se fundamenta en la optimización constante de los procesos, recursos y productos, con el propósito de minimizar los riesgos tanto en el contexto nacional como en el internacional.

Alvarado, Ullauri y Benítez (2020) se refieren a las exigencias de artículos locales, donde el precio es un aspecto elemental que puede determinar si dicha demanda será elevada o limitada.

Juárez (2020) define el desempeño como lo relacionado a los frutos materializados por una empresa o nación en su intento de posicionar artículos y prestaciones locales en el comercio internacional.

Luque (2020) sostiene que el desempeño exportador es una medida del éxito con que una empresa implementa su táctica exportadora para lograr sus blancos monetarios y estratégicos en mercados extranjeros.

2.2.2.1. Dimensiones

Según Alarcon y Quispe (2021), el desempeño exportador se mide por medio de las siguientes dimensiones:

- a. Aspecto económico: Hace referencia a los egresos que deben considerarse al planear el volumen de exportaciones a producir, así como a la intensidad exportadora, especialmente si se proyecta la promoción de un artículo en mercados extranjeros (Alarcon y Quispe, 2021).
- b. Aspecto estratégico: Es la diversificado del desarrollo de las exportaciones en el contexto local, siendo un plan táctico que permite adaptarse tanto a la realidad nacional

actual como a las dinámicas del nuevo comercio internacional. Esta perspectiva resalta la necesidad de implementar medidas orientadas a mejorar la competitividad del sector exportador (Alarcon y Quispe, 2021).

- c. Relación con stakeholders: Los stakeholders incluyen a accionistas, propietarios, clientes, proveedores, transportistas y otros agentes que impactan o se ven afectados por las acciones de la empresa, cada uno en función de la actividad que realiza dentro de la cadena de valor (Alarcon y Quispe, 2021).

2.2.2.2. Diversificación de las exportaciones

Yllescas, Espinoza y Macha (2021), conforme a la doctrina de la Dependencia, sostienen que es necesario que las naciones transiten desde una estructura basada en la explotación y exportación de productos primarios hacia una economía industrializada, enfocada en la manufactura con valor agregado. Dicho proceso es esencial para evitar los efectos negativos del deterioro en las condiciones de intercambio comercial, especialmente en periodos de inestabilidad económica, cuando los valores de los recursos naturales suelen disminuir en el mercado, afectando gravemente a las economías dependientes de este tipo de exportaciones.

Bajo esta perspectiva, resulta esencial promover la ampliación de la variedad de productos exportables y de los destinos comerciales como una medida orientada a la sostenibilidad económica. El incremento de la eficiencia relativa de una nación impulsa directamente la diversificación de sus exportaciones. De igual forma, el nivel de desarrollo tecnológico es un aspecto clave en este proceso. Algunas naciones que exportan, en alta proporción, productos con elevado valor agregado y tecnología incorporada tienden a presentar estructuras económicas más dinámicas y resilientes. Esto les permite adaptarse con mayor facilidad a las transformaciones del entorno global, minimizando así su vulnerabilidad frente a las fluctuaciones de los precios internacionales.

En efecto, la composición y diversificación de las exportaciones desempeñan un rol fundamental en el desarrollo económico.

Es importante destacar la diversificación tanto al interior de un mismo ámbito productivo (productos relacionados) como entre distintos sectores económicos (bienes no relacionados). Se entiende que una estructura exportadora se encuentra ampliamente diversificada cuando la participación de los diferentes rubros mantiene un equilibrio respecto

al total de las exportaciones. En contraste, una economía se considera especializada si sus exportaciones se concentran en pocos sectores, lo que incrementa su exposición a riesgos externos.

2.2.2.3. Fortalezas y debilidades en las exportaciones

Díaz (2021) señala que, entre las fortalezas más significativas para la exportación, se destacan las siguientes:

- Cuentan con una estructura y organización altamente adaptable.
- Operan con montos reducidos y mantienen una reputación sólida por cumplir puntualmente con sus pagos.
- Tienen la posibilidad de desarrollar una notable capacidad de innovación.
- Sostienen vínculos directos con su base de clientes.
- Poseen una elevada capacidad de adaptación al entorno.

También se identifican debilidades, tales como:

- Carencia de liquidez para financiar las actividades relacionadas con la exportación.
- Limitaciones en las competencias y capacidades gerenciales.
- Falta de conocimiento empresarial sobre la dinámica de los mercados externos, los canales de distribución y la logística internacional.
- Elevados costos asociados a trámites documentarios, certificaciones y requisitos formales del comercio internacional.
- Acceso restringido al crédito.

2.2.2.4. Objetivos claves en una estrategia de exportación

Águila y Díaz (2020) señalan que deben integrarse en la estrategia, entre otros, los siguientes componentes:

- Síntesis de la problemática enfrentada por las organizaciones en el proceso de comercialización de sus productos.

- Síntesis descriptiva del mercado extranjero y su influencia en los productos que las organizaciones colocan en el exterior.
- Examen integral de las condiciones favorables y limitantes que afectan a los productos y a las organizaciones frente a sus objetivos comerciales.
- Estudio de la efectividad económica de los procesos comerciales orientados a los mercados externos.
- Elección de los mercados objetivo.
- Pronóstico de ventas internacionales, desagregado por área geográfica y por producto exportador.
- Directrices para el manejo de marcas registradas y derechos de patente.
- Métodos y canales potenciales para el comercio y la distribución internacional de las mercancías.
- Política integral para la gestión de calidad y presentación comercial de los productos destinados a la exportación.

2.2.2.5. Papel de las exportaciones

Vélez (2024) menciona que las exportaciones son un factor clave para la competitividad empresarial, principalmente en un entorno globalizado, donde pertenecer al sector exportador no solo fortalece la reputación frente a los grupos de interés, sino que también permite la adquisición de nuevo conocimiento y aprendizajes organizacionales. Dichos aprendizajes se traducen en el desarrollo de capacidades internas que optimizan el rendimiento general de la empresa.

Diversas investigaciones han debatido ampliamente la habilidad de las compañías pertenecientes al sector exportador para transformar su actuación en los mercados internacionales en mejoras de su desempeño organizacional. De igual forma, la literatura especializada ha reconocido un vínculo positivo entre la adopción de prácticas sostenibles y una mayor intensidad exportadora, en tanto que la sostenibilidad, al incorporar valor añadido en productos y procesos, incrementa la competitividad de las empresas y las hace más atractivas en los mercados internacionales.

En particular, en naciones emergentes o en vías de desarrollo, las empresas exportadoras deben afrontar desafíos como la volatilidad del tipo de cambio. En ese contexto, resulta clave que dichas empresas adopten estrategias sostenibles y orientadas al valor agregado, con el fin de consolidar su proceso de internacionalización y fortalecer su desempeño tanto en el ámbito local como global, incluyendo su cadena de suministro.

2.2.2.6. Oferta exportable

Yllescas, Espinoza y Macha (2021) mencionan que, según diversos autores, la oferta exportable comprende el conjunto de bienes que una región dirige hacia los mercados internacionales, los cuales deben ajustarse a los requisitos de ingreso establecidos por los países de destino, como certificaciones, precios competitivos y normas de calidad.

El objetivo de la oferta exportable es lograr una propuesta estratégica y diversificada que aporte valor agregado, asegure niveles adecuados de calidad y disponga de cantidades suficientes para cubrir la demanda y competir con éxito en el mercado global. La efectividad de la oferta exportable se relaciona directamente con las capacidades internas de la organización, como la capacidad económica, financiera y de gestión.

Bajo esta perspectiva, las micro y pequeñas empresas exportadoras deben reforzar aspectos fundamentales como la gestión de la producción, las finanzas y el talento humano, con el propósito de incrementar su competitividad y consolidar una oferta exportable sólida. Para que los productos de los pequeños y medianos productores respondan de manera directa a las demandas del mercado global, es crucial invertir en su desarrollo eficiente y dotarlos de capacidades técnicas, organizativas y comerciales que les permitan competir tanto en calidad como en cantidad.

Asimismo, estudios recientes han explorado la influencia de la inserción en mercados locales y exportaciones. Estas investigaciones han identificado que las empresas exportadoras tienden a presentar una estructura organizativa distinta en comparación con aquellas que no participan en el comercio exterior. De igual forma, se ha demostrado que la decisión de acceder a nuevos mercados o ampliar la variedad de productos exportados conlleva la necesidad de realizar ajustes organizacionales, especialmente mediante el fortalecimiento de los niveles directivos.

2.3. Definición de términos básicos

Gestión de calidad

Murrieta, Ochoa y Carballo (2020) señalan que la gestión de la calidad consiste en que la calidad representa el nivel en que un producto o servicio satisface las exigencias del cliente, al reunir un conjunto de características que lo hacen adecuado para su propósito.

Desempeño exportador

Según Luque (2020), el desempeño exportador es una medida del éxito con que una empresa implementa su táctica exportadora para lograr sus blancos monetarios y tácticos en mercados extranjeros.

Calidad del producto

La calidad de un producto es un concepto variable, sustentado en sus características y determinado en parte por su nivel de adecuación para un uso o consumo específico (Ormaza y Guerrero, 2021).

Proyección de calidad

La proyección de la calidad alude a su planificación, con el propósito de crear los bienes y procedimientos necesarios para atender las demandas de los clientes (Ormaza y Guerrero, 2021).

Seguimiento de la mejora continua

Se plantea que las organizaciones deben mantener una búsqueda constante del perfeccionamiento y eficiencia de su sistema de calidad, tomando en cuenta los resultados obtenidos del análisis y la evaluación (Ormaza y Guerrero, 2021).

Desempeño económico

Hace referencia a los egresos que deben considerarse al planear el volumen de exportaciones a producir, así como a la intensidad exportadora, especialmente si se planifica la promoción de un artículo en mercados extranjeros (López, Melo y Mendoza, 2021).

Desempeño estratégico

Hace referencia al impulso sostenible y diversificado del desarrollo de las exportaciones en el contexto local, siendo un plan táctico que permite adaptarse tanto a la realidad nacional actual como a las dinámicas del nuevo comercio internacional (López, Melo y Mendoza, 2021).

Relación con stakeholders

Incluye a los accionistas, propietarios, clientes, proveedores, transportistas y otros agentes que impactan o se ven afectados por las acciones de la empresa (López, Melo y Mendoza, 2021).

2.4. Hipótesis de investigación

2.4.1. Hipótesis general

La gestión de calidad se relaciona significativamente con el desempeño exportador de la Procesadora San Gerónimo, Hualmay, 2024.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. La calidad del producto se relaciona significativamente con el desempeño exportador de la Procesadora San Gerónimo, Hualmay, 2024.
- b. La proyección de calidad se relaciona significativamente con el desempeño exportador de la Procesadora San Gerónimo, Hualmay, 2024.
- c. El seguimiento de la mejora continua se relaciona significativamente con el desempeño exportador de la Procesadora San Gerónimo, Hualmay, 2024.

2.5. Operacionalización de las variables

Variable 1	Dimensiones	Indicadores	Ítems
GESTIÓN DE CALIDAD	<i>Calidad del producto</i>	Rendimiento.	01
		Procesos de producción basados en la calidad.	02
	<i>Proyección de calidad</i>	Requerimientos de los clientes.	03
		Técnicas de calidad.	04
		Certificaciones de calidad.	05
	<i>Seguimiento de la mejora continua</i>	Capacitación de control y calidad.	06
		Políticas de mejora.	07
		Medidas correctivas.	08

Fuente: Ormaza y Guerrero (2021).

Variable 2	Dimensiones	Indicadores	Ítems
DESEMPEÑO EXPORTADOR	<i>Aspecto económico</i>	Volumen de exportaciones.	09
		Intensidad exportadora.	10
		Oportunidad de crecimiento.	11
	<i>Aspecto estratégico</i>	Proyección respecto a las exportaciones.	12
		Participación en ferias.	13
		Alianza con productores.	14
	<i>Relación con Stakeholders</i>	Cliente.	15
		Proveedor.	16
		Transportistas.	17

Fuente: Alarcón y Quispe (2022).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

La investigación fue de tipo básico, ya que se enfocó en generar conocimiento de manera sistemática con el fin de brindar una comprensión más amplia sobre la realidad analizada (Álvarez, 2020).

El nivel de la investigación fue correlacional, debido a que buscó identificar la relación existente entre las variables a través de su medición y análisis (Hernández y Mendoza, 2018).

El diseño fue no experimental, puesto que las variables se estudiaron sin intervención directa, es decir, sin modificaciones intencionadas. También, adoptó un enfoque transeccional, dado que la recolección de datos se efectuó en un solo momento y dentro de un contexto determinado (Hernández y Mendoza, 2018).

Asimismo, presentó un enfoque cuantitativo, en el cual se aplicaron métodos y técnicas estadísticas para examinar la relación (Ñaupas et al., 2018).

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Representada por 70 trabajadores de la Procesadora San Gerónimo, Hualmay.

3.2.2. Muestra

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

- n = muestra.
 p y q = probabilidad de estar o no en la muestra.
 Z = desviación estándar.
 N = población.
 E = error estándar.

Reemplazando:

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 70}{0.0025(70 - 1) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 59$$

Entonces, fueron 59 trabajadores de la Procesadora San Gerónimo, Hualmay.

3.3. Técnicas de recolección de datos

La técnica fue la encuesta, empleando como instrumento un cuestionario que evaluó: gestión de calidad y desempeño de exportador. Dicho cuestionario fue aplicado a los trabajadores de la Procesadora San Gerónimo, Hualmay.

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información, se empleó el análisis estadístico descriptivo mediante la distribución de frecuencias.

Se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov. Para el análisis de correlación, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman (Rho de Spearman).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

A. Análisis descriptivo de la gestión de calidad

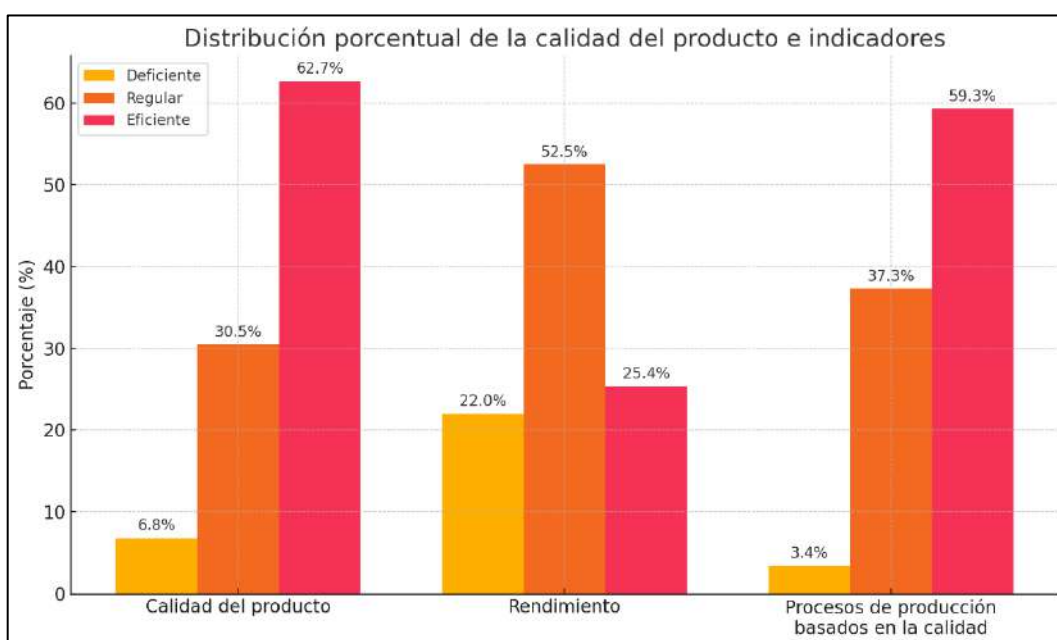
Tabla 1

Distribución de frecuencia de la calidad del producto

	Deficiente		Regular		Eficiente	
	f	%	f	%	f	%
Calidad del producto	4	6.8	18	30.5	37	62.7
Rendimiento	12	22.0	31	52.5	15	25.4
Procesos de producción basados en la calidad	2	3.4	22	37.3	35	59.3

Figura 1.

Calidad del producto



La Tabla 1 muestra la distribución porcentual de la calidad del producto e indicadores: la calidad del producto alcanzó 6.8% en “Deficiente”, 30.5% en “Regular” y 62.7% en “Eficiente”; el rendimiento registró 22.0% en “Deficiente”, 52.5% en “Regular” y 25.4% en “Eficiente”; y los procesos de producción basados en la calidad alcanzaron 3.4% en “Deficiente”, 37.3% en “Regular” y 59.3% en “Eficiente”.

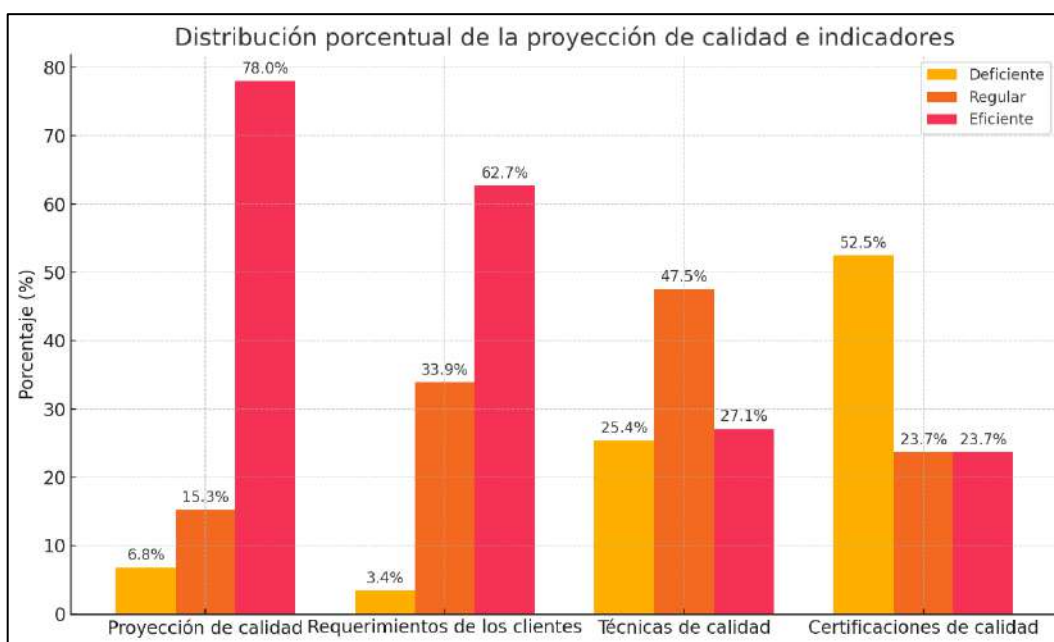
Tabla 2

Distribución de frecuencia de la proyección de calidad

	Deficiente		Regular		Eficiente	
	f	%	f	%	f	%
Proyección de calidad	4	6.8	9	15.3	46	78.0
Requerimientos de los clientes	2	3.4	20	33.9	37	62.7
Técnicas de calidad	15	25.4	28	47.5	16	27.1
Certificaciones de calidad	31	52.5	14	23.7	14	23.7

Figura 2

Proyección de calidad



La Tabla 2 muestra la distribución porcentual de la proyección de calidad e indicadores: la proyección de calidad obtuvo 6.8% en “Deficiente”, 15.3% en “Regular” y 78.0% en

“Eficiente”; los requerimientos de los clientes presentaron 3.4 % en “Deficiente”, 33.9% en “Regular” y 62.7% en “Eficiente”; las técnicas de calidad registraron 25.4% en “Deficiente”, 47.5% en “Regular” y 27.1% en “Eficiente”; y las certificaciones de calidad alcanzaron 52.5% en “Deficiente”, 23.7% en “Regular” y 23.7% en “Eficiente”.

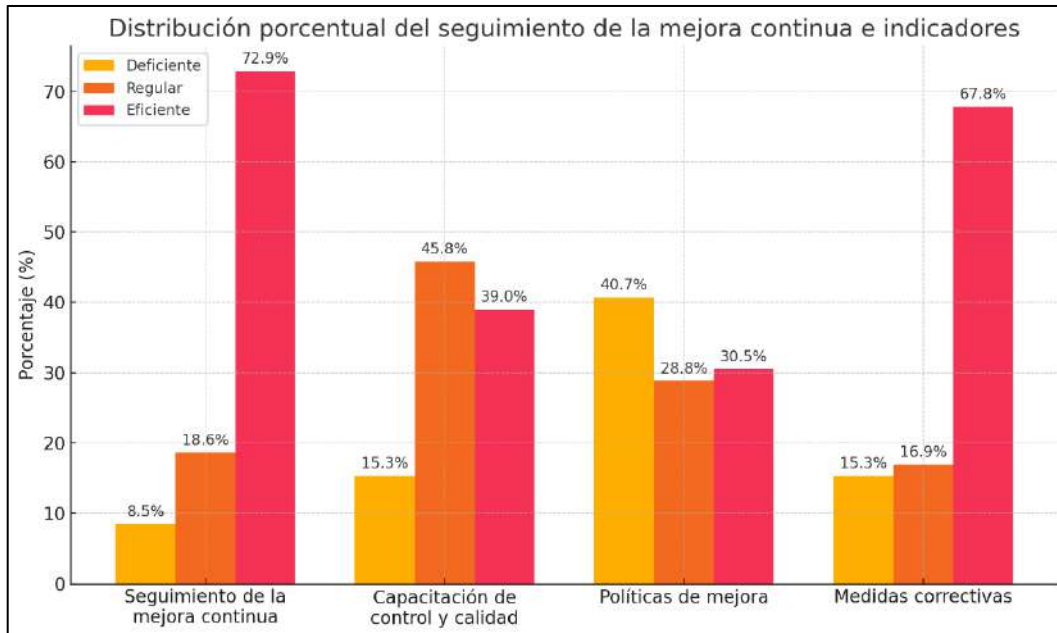
Tabla 3

Distribución de frecuencia del seguimiento de la mejora continua

	Deficiente		Regular		Eficiente	
	f	%	f	%	f	%
Seguimiento de la mejora continua	5	8.5	11	18.6	43	72.9
Capacitación de control y calidad	9	15.3	27	45.8	23	39.0
Políticas de mejora	24	40.7	17	28.8	18	30.5
Medidas correctivas	9	15.3	10	16.9	40	67.8

Figura 3

Seguimiento de la mejora continua



La Tabla 3 muestra la distribución porcentual del seguimiento de la mejora continua e indicadores: el seguimiento de la mejora continua se calificó con 8.5% en “Deficiente”, 18.6% en “Regular” y 72.9% en “Eficiente”; la capacitación de control y calidad obtuvo

15.3% en “Deficiente”, 45.8% en “Regular” y 39.0% en “Eficiente”; las políticas de mejora registraron 40.7% en “Deficiente”, 28.8% en “Regular” y 30.5% en “Eficiente”; y las medidas correctivas alcanzaron 15.3% en “Deficiente”, 16.9% en “Regular” y 67.8% en “Eficiente”.

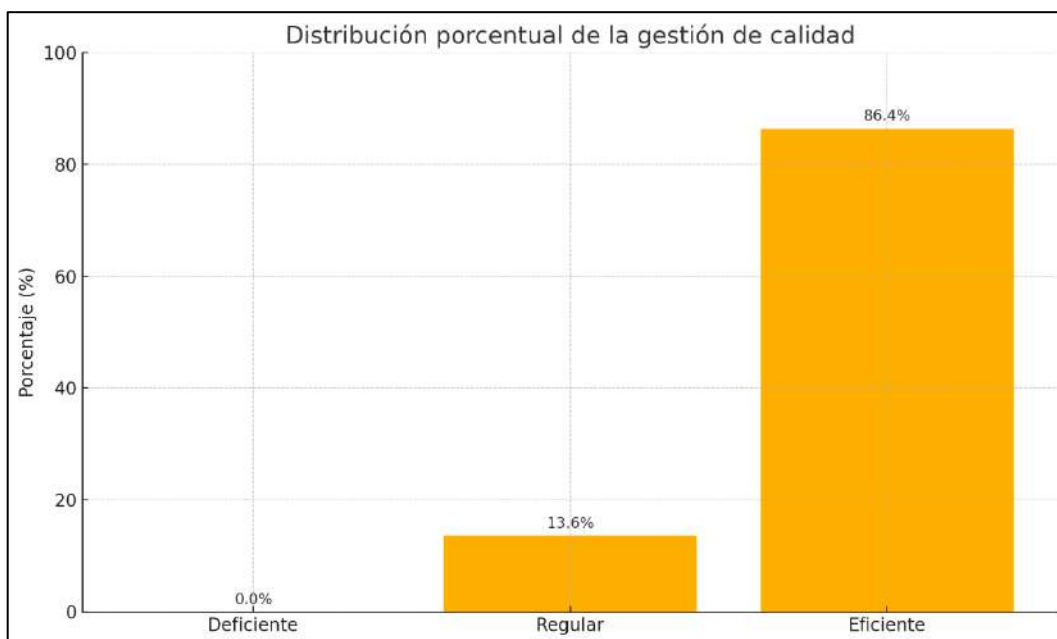
Tabla 4

Distribución de frecuencia de la gestión de calidad

	f	%
Deficiente	0	0.0
Regular	8	13.6
Eficiente	51	86.4

Figura 4

Gestión de calidad



La Tabla 4 muestra la distribución porcentual de la gestión de calidad: 0.0% en “Deficiente”, 13.6% en “Regular” y 86.4% en “Eficiente”.

Tabla 5*Estadísticos descriptivos de la variable gestión de calidad*

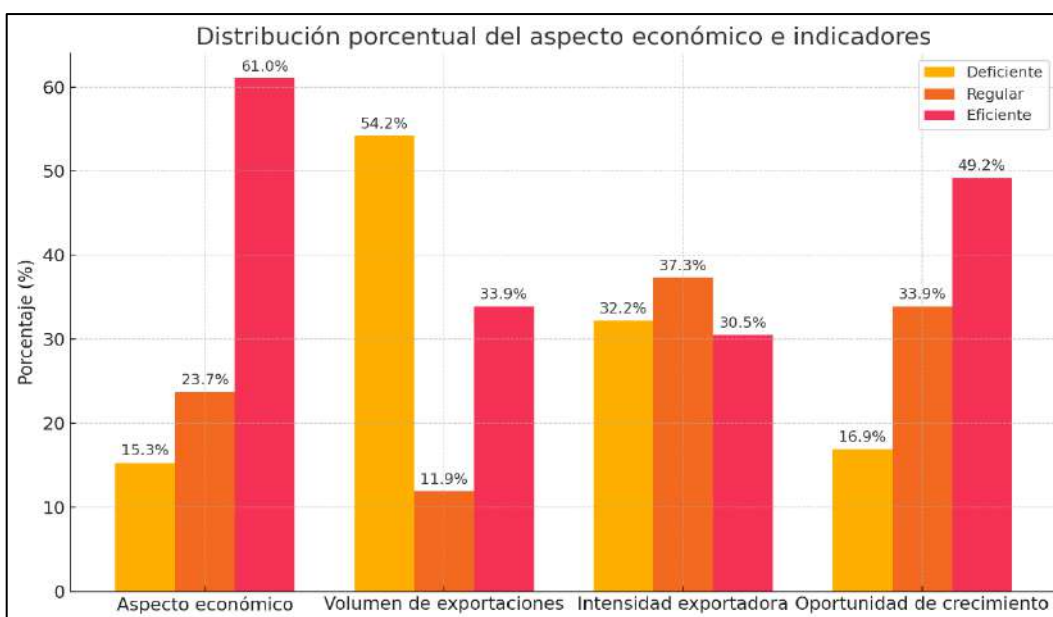
Variable	Media	Desviación estándar
Gestión de calidad	3.14	0.62

La Gestión de calidad obtuvo una media de 3.14 (DE = 0.62), lo que refleja una valoración general entre niveles ‘Medio’ y ‘Alto’ por parte de los encuestados, y explica la ausencia de casos en el nivel ‘Bajo’ (0%).

B. Análisis descriptivo del desempeño exportador

Tabla 6*Distribución de frecuencia del aspecto económico*

	Deficiente		Regular		Eficiente	
	f	%	f	%	f	%
Aspecto económico	9	15.3	14	23.7	36	61.0
Volumen de exportaciones	32	54.2	7	11.9	20	33.9
Intensidad exportadora	19	32.2	22	37.3	18	30.5
Oportunidad de crecimiento	10	16.9	20	33.9	29	49.2

Figura 5*Aspecto económico*

La Tabla 6 muestra la distribución porcentual del aspecto económico e indicadores: el aspecto económico registró 15.3% en “Deficiente”, 23.7% en “Regular” y 61.0% en “Eficiente”; el volumen de exportaciones presentó 54.2% en “Deficiente”, 11.9% en “Regular” y 33.9% en “Eficiente”; la intensidad exportadora alcanzó 32.2% en “Deficiente”, 37.3% en “Regular” y 30.5% en “Eficiente”; y la oportunidad de crecimiento obtuvo 16.9% en “Deficiente”, 33.9% en “Regular” y 49.2% en “Eficiente”.

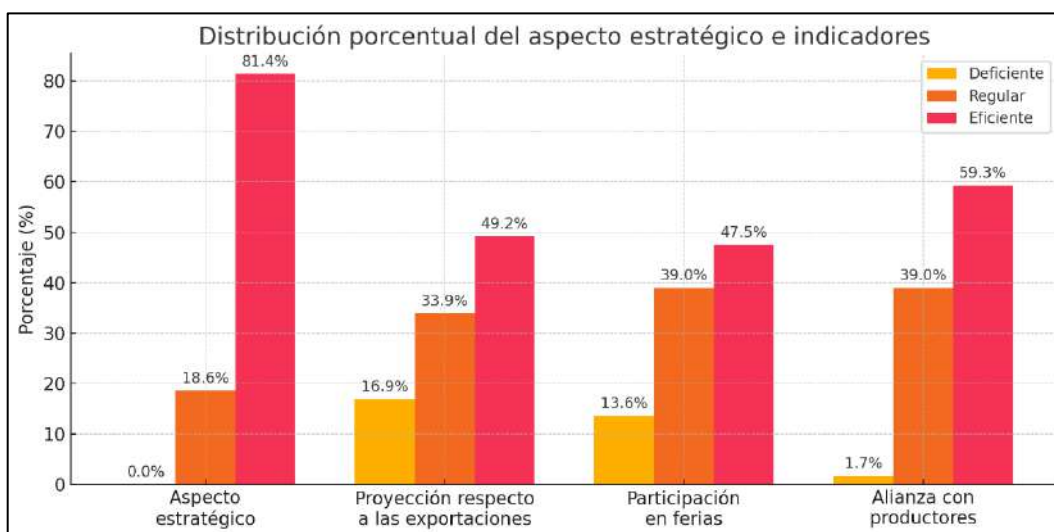
Tabla 7

Distribución de frecuencia del aspecto estratégico

	Deficiente		Regular		Eficiente	
	f	%	f	%	f	%
Aspecto estratégico	0	0.0	11	18.6	48	81.4
Proyección respecto a las exportaciones	10	16.9	20	33.9	29	49.2
Participación en ferias	8	13.6	23	39.0	28	47.5
Alianza con productores	1	1.7	23	39.0	35	59.3

Figura 6

Aspecto estratégico



La Tabla 7 muestra la distribución porcentual del aspecto estratégico e indicadores: el aspecto estratégico se calificó con 0.0% en “Deficiente”, 18.6% en “Regular” y 81.4% en “Eficiente”; la proyección respecto a las exportaciones registró 16.9% en “Deficiente”,

33.9% en “Regular” y 49.2% en “Eficiente”; la participación en ferias obtuvo 13.6% en “Deficiente”, 39.0% en “Regular” y 47.5% en “Eficiente”; y la alianza con productores alcanzó 1.7% en “Deficiente”, 39.0% en “Regular” y 59.3% en “Eficiente”.

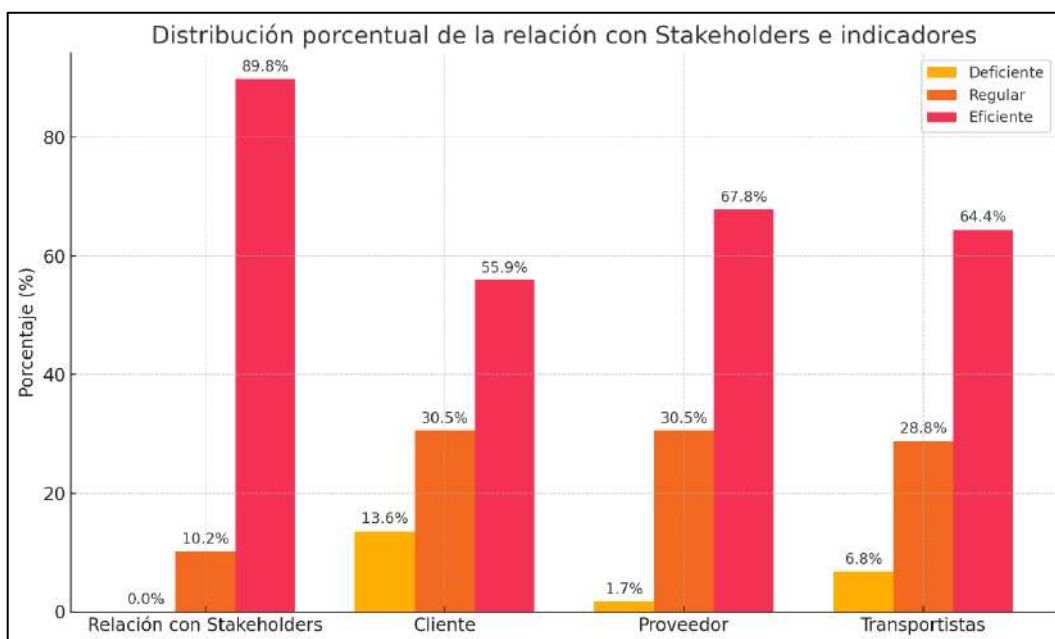
Tabla 8

Distribución de frecuencia de la relación con Stakeholders

	Deficiente		Regular		Eficiente	
	f	%	f	%	f	%
Relación con Stakeholders	0	0.0	6	10.2	53	89.8
Cliente	8	13.6	18	30.5	33	55.9
Proveedor	1	1.7	18	30.5	40	67.8
Transportistas	4	6.8	17	28.8	38	64.4

Figura 7

Relación con Stakeholders



La Tabla 8 muestra la distribución porcentual de la relación con stakeholders e indicadores: la relación con stakeholders registró 0.0% en “Deficiente”, 10.2% en “Regular” y 89.8% en “Eficiente”; el cliente obtuvo 13.6% en “Deficiente”, 30.5% en “Regular” y 55.9% en “Eficiente”; el proveedor presentó 1.7% en “Deficiente”, 30.5% en “Regular” y 67.8% en

“Eficiente”; y los transportistas alcanzaron 6.8% en “Deficiente”, 28.8% en “Regular” y 64.4% en “Eficiente”.

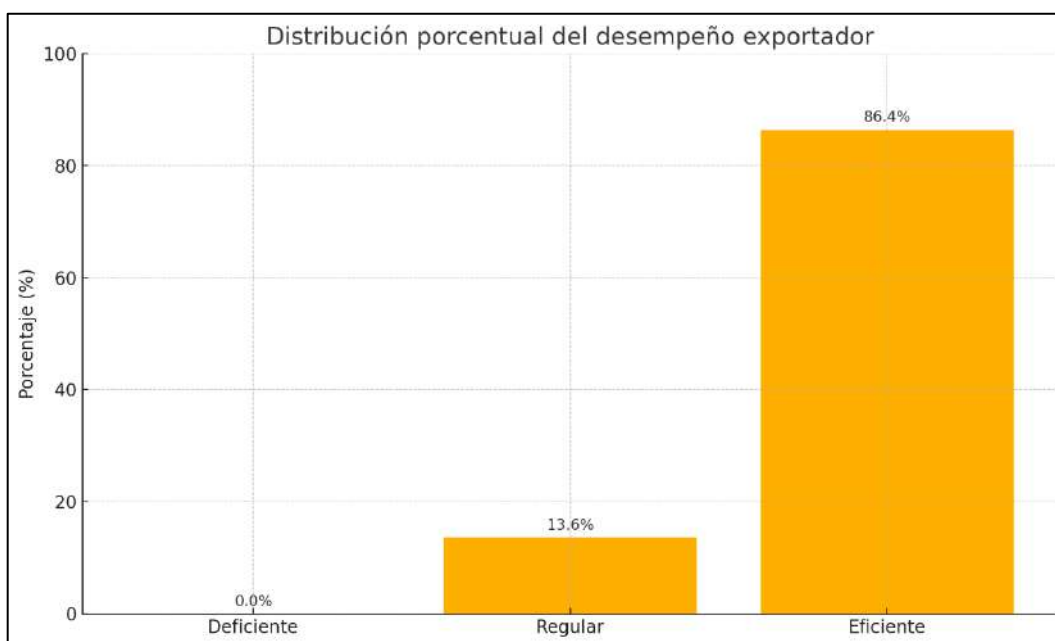
Tabla 9

Distribución de frecuencia del desempeño exportador

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0.0
Regular	8	13.6
Eficiente	51	86.4

Figura 8

Desempeño exportador



La Tabla 9 muestra la distribución porcentual del desempeño exportador: 0.0% en “Deficiente”, 13.6% en “Regular” y 86.4% en “Eficiente”.

Tabla 10*Estadísticos descriptivos de la variable desempeño exportador*

Variable	Media	Desviación estándar
Desempeño exportador	3.28	0.58

El Desempeño exportador obtuvo una media de 3.28 (DE = 0.58), lo que refleja una valoración general entre niveles ‘Medio’ y ‘Alto’ por parte de los encuestados, y explica la ausencia de casos en el nivel ‘Bajo’ (0%).

C. Prueba de normalidad

Tabla 11*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Gestión de calidad	0.156	59	0.100
Calidad del producto	0.178	59	0.042
Proyección de calidad	0.172	59	0.054
Seguimiento de la mejora continua	0.118	59	0.353
V2: Desempeño exportador	0.136	59	0.206

Se evaluó la normalidad de los puntajes compuestos mediante la prueba de Kolmogorov–Smirnov. Los resultados mostraron que Gestión de calidad no presentó desviación significativa de la normalidad ($D = 0,156$; $p = 0,100$), al igual que la Dimensión 02: Proyección de calidad ($D = 0,172$; $p = 0,054$), la Dimensión 03: Seguimiento de la mejora continua ($D = 0,118$; $p = 0,353$) y Desempeño exportador ($D = 0,136$; $p = 0,206$). Sin embargo, la Dimensión 01: Calidad del producto evidenció una distribución no normal ($D = 0,178$; $p = 0,042$). Debido a que al menos uno de los componentes de la Variable 1 incumple el supuesto de normalidad y para garantizar la consistencia metodológica en todas las pruebas, se optó por emplear la correlación no paramétrica de Spearman (Rho de Spearman) en la contrastación de las hipótesis.

4.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

H₀: La gestión de calidad no se relaciona significativamente con el desempeño exportador de la Procesadora San Gerónimo, Hualmay, 2024.

H₁: La gestión de calidad se relaciona significativamente con el desempeño exportador de la Procesadora San Gerónimo, Hualmay, 2024.

Tabla 12

Pruebas de Rho de Spearman entre la gestión de calidad y el desempeño exportador

		Gestión de calidad	Desempeño exportador
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.583**
		N	.000
	Desempeño exportador	Coefficiente de correlación	59
		Sig. (bilateral)	.583**
		N	.000

La Tabla 12 presenta los resultados de la correlación de Spearman entre la gestión de calidad y el desempeño exportador de la Procesadora San Gerónimo, Hualmay, 2024. Se obtuvo un coeficiente Rho de 0.583 ($p = 0.000$). Este valor indica una relación positiva moderada entre ambas variables y, dado que el nivel de significancia bilateral es inferior a 0.05, concluyéndose que la gestión de calidad se relaciona de manera estadísticamente significativa con el desempeño exportador.

Hipótesis Específico 1

La calidad del producto se relaciona significativamente con el desempeño exportador de la Procesadora San Gerónimo, Hualmay, 2024.

Tabla 13

Pruebas de Rho de Spearman entre la calidad del producto y el desempeño exportador

			Calidad del producto	Desempeño exportador
Rho de Spearman	Calidad del producto	Coefficiente de correlación	1.000	.584**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	59	59
	Desempeño exportador	Coefficiente de correlación	.584**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	59	59

La Tabla 13 presenta los resultados de la prueba de correlación de Spearman entre la calidad del producto y el desempeño exportador de la Procesadora San Gerónimo, Hualmay, 2024. Se obtuvo un coeficiente Rho de .584 ($p = 0.000$), lo que evidencia una relación positiva moderada entre ambas variables. Debido a que el nivel de significancia bilateral es inferior a .05, concluyéndose que la calidad del producto se relaciona de manera estadísticamente significativa con el desempeño exportador.

Hipótesis Específico 2

La proyección de calidad se relaciona significativamente con el desempeño exportador de la Procesadora San Gerónimo, Hualmay, 2024.

Tabla 13

Pruebas de Rho de Spearman entre la proyección de calidad y el desempeño exportador

			Proyección de calidad	Desempeño exportador
Rho de Spearman	Proyección de calidad	Coefficiente de correlación	1.000	.516**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	59	59
	Desempeño exportador	Coefficiente de correlación	.516**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	59	59

La Tabla 13 presenta los resultados de la prueba de correlación de Spearman entre la proyección de calidad y el desempeño exportador de la Procesadora San Gerónimo, Hualmay, 2024. Se obtuvo un coeficiente Rho de .516 ($p = 0.000$), lo cual indica una relación positiva moderada entre ambas variables. Dado que el nivel de significancia bilateral es inferior a .05, concluyéndose que la proyección de calidad se relaciona de manera estadísticamente significativa con el desempeño exportador.

Hipótesis Específico 3

El seguimiento de la mejora continua se relaciona significativamente con el desempeño exportador de la Procesadora San Gerónimo, Hualmay, 2024.

Tabla 14

Pruebas de Rho de Spearman entre el seguimiento de la mejora continua y el desempeño exportador

			Seguimiento de la mejora continua	Desempeño exportador
Rho de Spearman	Seguimiento de la mejora continua	Coefficiente de correlación	1.000	.503**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	59	59
	Desempeño exportador	Coefficiente de correlación	.503**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	59	59

La Tabla 14 presenta los resultados de la correlación de Spearman entre el seguimiento de la mejora continua y el desempeño exportador de la Procesadora San Gerónimo, Hualmay, 2024. Se obtuvo un coeficiente Rho de .503 ($p = 0.000$), lo que evidencia una relación positiva moderada entre ambas variables. Dado que el nivel de significancia bilateral es inferior a .05, concluyéndose que el seguimiento de la mejora continua se relaciona de manera estadísticamente significativa con el desempeño exportador.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

Se planteó conocer la relación entre la gestión de calidad con el desempeño exportador de la Procesadora San Gerónimo, Hualmay, 2024. Para ello, se utilizó la prueba de Rho de Spearman, obteniéndose un coeficiente Rho de 0.583 ($p = 0.000$), este valor indicó una relación positiva moderada. Este hallazgo es consistente con investigaciones nacionales como la de Veli y Apolinario (2024), quienes también documentaron una relación directa y significativa entre la gestión de calidad y el desempeño exportador en empresas de jengibre en Lima. Asimismo, Buhytron (2023) y Juárez (2020) reportaron correlaciones igualmente positivas en sectores de café verde y cacao en grano, aunque con intensidades ligeramente superiores, lo cual podría deberse a mayores niveles de madurez en los sistemas de calidad total estudiados. A nivel internacional, Guaján (2023) demostró que la implementación de la norma ISO 9001:2015 aporta significativamente a la optimización de procesos y satisfacción del cliente, factores que potencian el desempeño exportador.

Se planteó conocer la relación entre la calidad del producto con el desempeño exportador de la Procesadora San Gerónimo, Hualmay, 2024. Para ello, se utilizó la prueba de Rho de Spearman, obteniéndose un coeficiente Rho de 0.584 ($p = 0.000$), este valor indicó una relación positiva moderada. Este resultado guarda estrecha concordancia con Cotes (2021), quien encontró que los controles de calidad y los sistemas de evaluación de productos son percibidos por los exportadores Wayúu como un determinante clave para acceder a mercados internacionales. La fuerza de la relación en nuestra muestra sugiere que, aún cuando la calidad del producto no es el único predictor del éxito exportador, sí constituye un factor esencial que debe

gestionarse de manera rigurosa para mejorar indicadores de rentabilidad y penetración de mercado.

Se planteó conocer la relación entre la proyección de calidad con el desempeño exportador de la Procesadora San Gerónimo, Hualmay, 2024. Para ello, se utilizó la prueba de Rho de Spearman, obteniéndose un coeficiente Rho de 0.516 ($p = 0.000$), este valor indicó una relación positiva moderada. Este hallazgo complementa la investigación de Zavala (2020), quien demostró que las capacidades organizativas (incluyendo planificación y seguimiento de estándares) impactan favorablemente en el rendimiento exportador de las MIPyMES de autopartes en México. La intensidad moderada de la correlación en nuestro estudio podría atribuirse a limitaciones en recursos tecnológicos o al grado de formalización de los procesos de proyección de calidad dentro de la empresa analizada.

Se planteó conocer la relación entre el seguimiento de la mejora continua con el desempeño exportador de la Procesadora San Gerónimo, Hualmay, 2024. Para ello, se utilizó la prueba de Rho de Spearman, obteniéndose un coeficiente Rho de 0.503 ($p = 0.000$), este valor indicó una relación positiva moderada. Este hallazgo coincide con Zavala (2020), quien, al estudiar las capacidades organizativas en las MIPyMES exportadoras de autopartes en Guanajuato, destacó que la implementación de ciclos de planificación, ejecución, verificación y acción (PDCA) fortalece la eficacia operativa y favorece un desempeño exportador superior. Asimismo, complementa los resultados de Guaján (2023), que en su modelo de gestión bajo la norma ISO 9001:2015 subraya el papel central de la mejora continua para optimizar procesos, elevar la satisfacción del cliente y consolidar la competitividad internacional.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- Se buscó determinar la relación entre la gestión de calidad y el desempeño exportador de la Procesadora San Gerónimo, Hualmay, 2024. Mediante la prueba de Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de 0.583 ($p = 0.000$), lo cual evidencia una correlación positiva de intensidad moderada. En consecuencia, se concluye que un mayor énfasis en la gestión de calidad está asociado a un mejor desempeño en las exportaciones de la empresa.
- Se buscó examinar la vinculación entre la calidad del producto y el desempeño exportador de la Procesadora San Gerónimo, Hualmay, 2024. La aplicación de Rho de Spearman arrojó un coeficiente de 0.584 ($p = 0.000$), lo que confirma una relación positiva moderada. Esto indica que niveles más altos de calidad percibida en los productos contribuyen de forma significativa al éxito en los mercados internacionales.
- Se buscó analizar la asociación entre la proyección de calidad y el desempeño exportador de la Procesadora San Gerónimo, Hualmay, 2024. La correlación de Spearman resultó en un coeficiente de 0.516 ($p = 0.000$), demostrando nuevamente una relación positiva moderada. De este modo, se concluye que una proyección estructurada de la calidad impulsa de manera significativa los resultados de exportación.
- Se buscó conocer la relación entre el seguimiento de la mejora continua y el desempeño exportador de la Procesadora San Gerónimo, Hualmay, 2024. El análisis con Rho de Spearman arrojó un coeficiente de 0.503 ($p = 0.000$), lo cual ratifica una correlación positiva moderada. Por lo tanto, se concluye que la

implementación de un sistema de mejora continua fortalece de forma significativa la capacidad de la empresa para alcanzar mejores niveles de exportación.

6.2. Recomendaciones

- Se recomienda a la Procesadora San Gerónimo, Hualmay, implementar un sistema formal de gestión de calidad basado en estándares internacionales (por ejemplo, ISO 9001) y realizar auditorías internas periódicas para asegurar el cumplimiento de los procedimientos, con el fin de maximizar el impacto positivo en el desempeño exportador.
- Se sugiere a la Procesadora San Gerónimo, Hualmay, reforzar los controles de calidad en cada etapa de producción, incluyendo inspecciones de materia prima, pruebas de laboratorio y revisiones finales, para garantizar la consistencia y la satisfacción del cliente en los mercados internacionales.
- Se aconseja a la Procesadora San Gerónimo, Hualmay, diseñar y poner en marcha un plan de mejora continua que contemple objetivos claros, cronogramas y recursos asignados para el desarrollo de nuevos procesos y productos, de modo que la empresa anticipe las necesidades de sus compradores externos.
- Se recomienda a la Procesadora San Gerónimo, Hualmay, establecer un comité de mejora continua que se reúna de forma mensual para analizar indicadores clave de desempeño, evaluar resultados de auditorías internas y proponer acciones correctivas, asegurando así la adaptación constante a los requisitos de los mercados de exportación.

REFERENCIAS

7.1. Fuentes bibliográficas

- Alvarez, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Recurso académico, Universidad de Lima.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5 ed.). Ediciones de la U.

7.2. Fuentes electrónicas

- Águila, A., & Díaz, C. (2020). *Las estrategias de exportaciones en Cuba, un procedimiento para su implementación en Cementos Cienfuegos S. A.* *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000600292&script=sci_arttext&tlng=pt
- Alarcón, D., & Quispe, O. (2021). *Relación entre marketing mix y desempeño exportador en empresas exportadoras de arándanos frescos a Estados Unidos* [Tesis de licenciatura, Universidad Científica del Sur]. <https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/2751/TL-Alarcon%20D-Quispe%20O-Ext.pdf?sequence=11&isAllowed=y>
- Alvarado, M., Ullauri, L., & Benítez, S. (2020). Impacto de exportaciones primarias en el crecimiento económico del Ecuador: Análisis econométrico desde Cobb Douglas, período 2000–2017. *INNOVA Research Journal*, 5(1), 206–217. <https://doi.org/10.33890/innova.v5.n1.2020.1140>
- Araya, A. (2020). Importancia de la certificación de calidad en la decisión de compra de productos agroalimentarios artesanales. *Innovar*, 30(77), 53–62. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n77.87430>
- Asencios, C. (2022). *Relación entre uso de marketing digital y potencial exportador de los pequeños agricultores de palta del Valle de Ica, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Alas Peruanas].

https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10435/Tesis_Us_o.MarketingDigital_PotencialExportador_Agricultores.Palta_ica.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Buhytron, G. (2023). *Relación entre la gestión de la calidad total y el desempeño exportador de las empresas peruanas de café verde hacia Bélgica 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/bafe8245-c29f-4906-bec4-9f90e1c170ea/content>
- Castro, R. (2022). Desempeño exportador de las KIBS desde una perspectiva de innovación, digitalización y bases de conocimiento diferenciado: Evidencias desde Perú. *Revista Vasca de Economía*(102). <https://www.euskadi.eus/web01-a2reveko/es/k86aEkonomiazWar/ekonomiaz/abrirArticulo?idpubl=99®istro=12>
- Cotes, J. (2021). *Estrategias de marketing para la exportación de las artesanías Wayuu en el distrito especial, turístico y cultural de Riohacha, La Guajira* [Tesis de maestría, Universidad de La Guajira]. <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/653/ESTRATEGIAS%20DE%20MARKETING%20PARA%20LA%20EXPORTACION%20DE%20LAS%20ARTESANIAS%20WAYUU.pdf>
- Díaz, I. (2021, julio–diciembre). Exportación de pequeños negocios. Una propuesta. *La Habana*(292). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0253-92762021000200016&script=sci_arttext
- García, Y. (2021). *Revisión de literatura sobre factores clave en la calidad del producto*. <https://hdl.handle.net/20.500.11839/8500>
- Guaján, D. (2023). *Modelo de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para la empresa Macroequios Cia. Ltda* [Tesis de maestría, Universidad Técnica del Norte]. <https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/14664/2/PG%201557%20TESIS.pdf>
- Juárez, J. (2020). *Relación entre la gestión de calidad total y el desempeño exportador de Mypes exportadoras peruanas de cacao en grano 2020* [Tesis de

licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola].
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/90ce617c-7ba1-419d-802d-365a9c42985b/content>

López, D., Melo, M., & Mendoza, D. (2021). Gestión logística en la industria salinera del departamento de La Guajira, Colombia. *Información Tecnológica*, 32(1).
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642021000100039&script=sci_arttext

Lucero, J., Hidalgo, R., & Cueva, E. (2020). Gestión de calidad en micro y pequeñas empresas de servicio automotriz ecuatoriano. *Revista Internacional de Administración*(8).
<https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/2406/2198>

Luque, A. (2020). *Desempeño exportador del cacao en la selva central, a partir de cambios en los factores de calidad* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Agraria La Molina].
<https://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12996/4471/luque-luque-amarilda-rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Murrieta, Y., Ochoa, E., & Carballo, B. (2020). Reflexión crítica de los sistemas de gestión de calidad: Ventajas y desventajas. *Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad*, 8(12).
<https://ojs.tdea.edu.co/index.php/encontexto/article/view/668/816>

Ormaza, M., & Guerrero, M. (2021). Gestión de calidad y crecimiento empresarial. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 26(93).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890389>

Poveda, J. (2023). *Prefactibilidad para el desarrollo de una herramienta tecnológica para la automatización del control de calidad de productos de un área de tierras* [Tesis de maestría, Universidad EAFIT].
<https://repository.eafit.edu.co/server/api/core/bitstreams/508b9504-0136-4324-8d5e-c9cac4ac17be/content>

Quirós, J., & Arce, S. (2021). Herramientas de mercadeo tradicional y digital utilizadas por grandes empresas ubicadas en países en vías de desarrollo y su relación con el desempeño exportador: El caso de Costa Rica. *Revista EAN*(89).

http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-81602020000200033&script=sci_arttext

- Raymundo, K., & Paucar, M. (2020). *Relación entre gestión de calidad total y desempeño de las empresas Mypes exportadoras de quinua, Perú 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/358b4082-f966-4b20-ae25-befdcc5a4825/content>
- Real Academia Española. (2022). *Asociación de Academias de la Lengua Española*. <https://dle.rae.es/variedad>
- Sánchez, J., Oruna, A., & Seminario, A. (2021). Responsabilidad social y la gestión de calidad: Empresa Peruana de Seguros. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(21), 117–131. https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20067/1/ret_n21_S%C3%A1nchez-Ortega_Seminario-Polo_Oruna-Rodr%C3%ADguez.pdf
- Vélez, I. (2024, enero–junio). Las prácticas de sostenibilidad en las empresas industriales y su relación con el desempeño exportador. *Revista Digital FCE - UNLP*(23). http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/161982/Versi%C3%B3n_en_PDF.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Veli, K., & Apolinario, M. (2024). *Gestión de calidad y desempeño exportador de empresas exportadoras de jengibre de la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad Continental]. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/14735/1/IV_FC_E_315_TE_Apolinario_Veli_2024.pdf
- Yllescas, P., Espinoza, R., & Macha, R. (2021). Diversificación de la oferta exportable y las exportaciones peruanas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8217201>
- Zavala, A. (2020). *Desempeño exportador de las micro, pequeñas y medianas empresas exportadoras de la industria de autopartes del estado de Guanajuato, México* [Tesis de doctorado, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo].

http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/xmlui/bitstream/handle/DGB_U MICH/2620/ININEE-D-2020-0549.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zavala, F., & Vélez, E. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(3).

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539687>

Zelada, E. (2022). Gestión logística y atención al cliente en una empresa industrial del rubro alimentos, Lima 2021. *Economía & Negocios*, 4(2).

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8617507>

ANEXOS

ANEXO N°01 - CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre la gestión de calidad y el desempeño exportador de la Procesadora San Gerónimo, Hualmay. El cuestionario es anónimo y la información recaudada será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Menos de 25 años	
25–34 años	
35–44 años	
45–54 años	
55 años o más	

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro de preguntas marcar con una equis “X” según corresponda, teniendo en cuenta el cuadro de calificación siguiente:

CUADRO DE CALIFICACIÓN	
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Neutro	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

ITEM	1	2	3	4	5
GESTIÓN DE CALIDAD					
DIMENSIÓN 01: CALIDAD DEL PRODUCTO					
1. El servicio de recepción, pesado y limpieza inicial (lavado y desinfección) garantiza el rendimiento óptimo de cada lote de fruta.					
2. Los protocolos de secado, selección y empaque están diseñados para mantener la calidad establecida en cada producto.					
DIMENSIÓN 02: PROYECCIÓN DE CALIDAD					
3. La empresa incorpora los requerimientos de los clientes internacionales en los procesos de pesado, etiquetado y embalado.					
4. Se aplican técnicas de control de calidad durante las etapas de procesado y conservación en frío.					
5. El servicio cumple con certificaciones de calidad y protocolos en todas las fases del procesamiento.					
DIMENSIÓN 03: SEGUIMIENTO DE LA MEJORA CONTINUA					
6. El personal recibe capacitación continua en control de calidad y manejo de equipos.					
7. Se implementan políticas de mejora continua para optimizar actividades en general.					
8. Cuando se detectan desviaciones en la calidad de lavado, secado o conservación, se adoptan medidas correctivas oportunas.					
DESEMPEÑO EXPORTADOR					
DIMENSIÓN 01: ASPECTO ECONÓMICO					
9. La empresa alcanza los volúmenes de exportación previstos para los lotes procesados.					
10. El número de despachos internacionales refleja una alta intensidad exportadora.					
11. La empresa identifica oportunidades de crecimiento en nuevos mercados internacionales.					
DIMENSIÓN 02: ASPECTOS ESTRATÉGICO					
12. Existen proyecciones claras sobre el crecimiento del número y valor de expediciones internacionales de fruta procesada.					
13. La empresa participa en ferias y misiones comerciales especializadas en agroexportación.					
14. Se han establecido alianzas estratégicas con productores de palta, cítricos, melocotón, arándano y uva para asegurar suministro y calidad.					
DIMENSIÓN 03: RELACIÓN CON STAKEHOLDERS					
15. Los clientes internacionales manifiestan satisfacción con la calidad del producto.					

16. La empresa mantiene relaciones sólidas con proveedores de insumos (productos de desinfección, envases) para el procesamiento.					
17. La coordinación con los transportistas garantiza la entrega puntual y en condiciones óptimas de los lotes exportados.					

Gracias por sus respuestas.

ANEXO N°02 – DATOS GENERALES

Tabla
Datos generales

		f	%
Genero	Femenino	35	59.3
	Masculino	24	40.7
Edad (años)	Menos de 25	30	50.8
	25 – 34	16	27.1
	35 – 44	8	13.6
	45 – 54	5	8.5

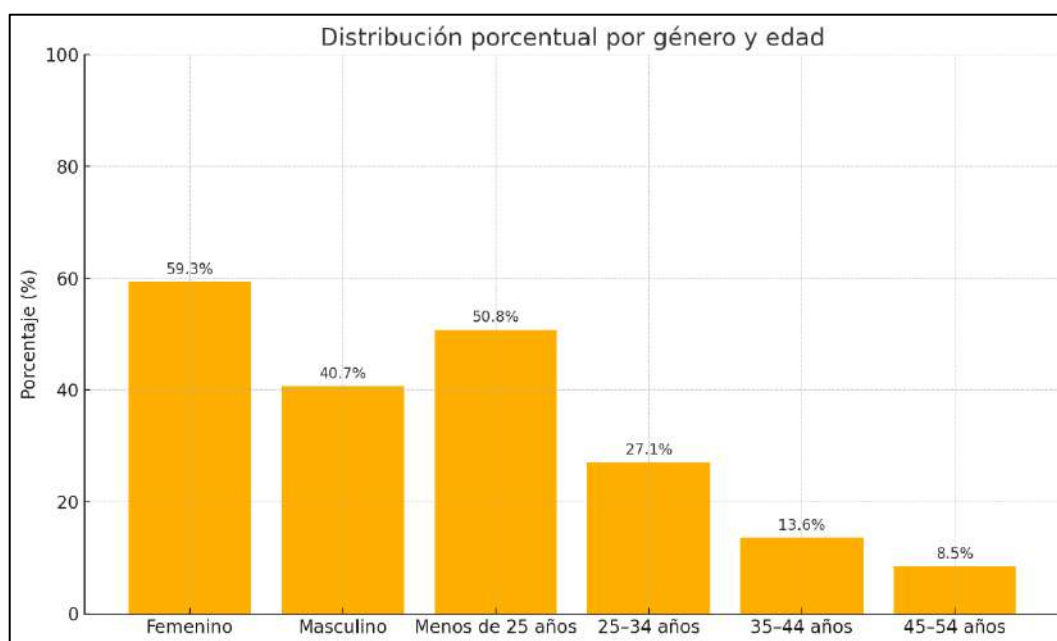


Figura. Datos generales.

En cuanto al género, el 59.3% de los encuestados pertenece al grupo femenino y el 40.7% al grupo masculino. Respecto a la edad, la mayoría tiene una edad menor de 25 años.

ANEXO N°03 - VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Validez

<i>Prueba de KMO y Bartlett</i>		<i>V1</i>	<i>V2</i>
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.743	.756
	Aprox. Chi-cuadrado	312.33	249.08
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	28	36
	Sig.	.000	.000

Confiabilidad

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>		
	Alfa de Cronbach	N de elementos
V1	.871	8
V2	.797	9

ANEXO N°05 – BASE DE DATOS

P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8
3	3	3	3	2	4	2	4
3	5	5	3	2	4	3	5
3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	5	4	4
3	5	5	3	2	2	2	4
2	3	3	2	2	3	2	2
1	4	4	2	2	2	2	5
5	5	4	5	5	4	4	4
4	3	2	3	3	5	4	4
2	2	3	3	2	3	2	3
2	5	4	1	1	3	1	2
2	4	4	3	2	3	2	3
3	3	3	3	1	3	3	3
3	3	5	3	1	2	1	2
3	3	3	2	3	4	4	4
3	4	4	4	3	3	4	4
3	3	3	2	3	4	2	3
3	3	4	2	2	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	3	3	2	4
5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	4
3	4	4	3	4	3	3	4
5	4	5	4	4	4	5	4
3	5	5	3	2	3	3	5
1	3	5	3	2	2	3	5
3	4	3	1	1	3	2	2
2	5	5	3	2	4	3	5
3	4	4	3	2	3	1	2
4	5	5	2	1	2	2	5
3	3	3	3	2	4	2	4
3	5	5	3	2	4	3	5

3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	5	4	4
3	5	5	3	2	2	2	4
2	3	3	2	2	3	2	2
1	4	4	2	2	2	2	5
5	5	4	5	5	4	4	4
4	3	2	3	3	5	4	4
2	2	3	3	2	3	2	3
2	5	4	1	1	3	1	2
2	4	4	3	2	3	2	3
3	3	3	3	1	3	3	3
3	3	5	3	1	2	1	2
3	3	3	2	3	4	4	4
3	4	4	4	3	3	4	4
3	3	3	2	3	4	2	3
3	3	4	2	2	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	3	3	2	4
5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	4
3	4	4	3	4	3	3	4
5	4	5	4	4	4	5	4
3	5	5	3	2	3	3	5
1	3	5	3	2	2	3	5
3	4	3	1	1	3	2	2

P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17
2	3	4	2	3	4	3	4	4
2	2	3	4	4	4	5	5	5
4	4	2	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	4	4	5	5
4	4	5	4	3	5	5	5	5
1	1	3	3	2	5	3	3	4
2	2	3	3	4	5	4	5	4
1	1	2	2	2	3	2	3	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	4	3
2	3	4	3	2	3	3	4	2
1	1	2	2	2	5	2	3	3
2	2	3	3	3	4	3	4	4
1	1	3	3	3	3	3	5	5
2	3	2	2	4	5	4	5	5
4	3	3	3	4	3	4	4	4
3	2	3	4	4	4	4	4	2
4	3	4	4	3	3	4	3	3
2	3	4	3	3	4	3	3	4
4	4	4	4	3	3	3	3	3
4	5	4	5	4	5	4	4	4
3	5	4	5	4	4	5	5	5
4	4	4	3	4	3	4	3	4
2	3	4	4	4	3	4	4	4
5	4	4	4	3	4	3	4	3
2	4	3	2	3	5	4	5	4
2	3	2	4	4	3	2	3	3
2	3	4	4	4	4	4	4	3
2	3	4	4	3	2	2	2	3
1	1	3	4	4	3	2	5	5
3	3	3	4	4	5	4	5	5
2	3	4	2	3	4	3	4	4
2	2	3	4	4	4	5	5	5
4	4	2	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	4	4	5	5
4	4	5	4	3	5	5	5	5
1	1	3	3	2	5	3	3	4
2	2	3	3	4	5	4	5	4
1	1	2	2	2	3	2	3	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	4	3
2	3	4	3	2	3	3	4	2
1	1	2	2	2	5	2	3	3
2	2	3	3	3	4	3	4	4
1	1	3	3	3	3	3	5	5
2	3	2	2	4	5	4	5	5

4	3	3	3	4	3	4	4	4
3	2	3	4	4	4	4	4	2
4	3	4	4	3	3	4	3	3
2	3	4	3	3	4	3	3	4
4	4	4	4	3	3	3	3	3
4	5	4	5	4	5	4	4	4
3	5	4	5	4	4	5	5	5
4	4	4	3	4	3	4	3	4
2	3	4	4	4	3	4	4	4
5	4	4	4	3	4	3	4	3
2	2	3	2	3	5	4	5	4
2	3	2	4	4	3	2	3	3
2	3	4	4	4	4	4	4	3
