

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

TESIS

**CONTROL DE CALIDAD Y EL PROCESO DE EXPORTACIÓN DE ARANDANOS
EN LA EMPRESA AGRICOLA CERRO PRIETO, DISTRITO DE SAYAN – 2020**

PRESENTADO POR:

CASTILLO CHAGRAY LUCERO SOLANGE

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

ASESOR

Dr. SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y YOVERA

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
Facultad de Ciencias Empresariales

Dr. Santiago E. Ramos y Yovera
DNU: 395

HUACHO-2020

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradecer ante todo a dios, a mi madre quien siempre me brindó su apoyo económico y moral, mi mayor ejemplo de vida, siendo una parte fundamental en el logro de mis objetivos.

Gracias a mis hermanos, por la confianza que me brindaron en este camino que no fue sencillo, que hoy en día se ve realizado con sacrificio y amor.

Lucero Solange Castillo Chagray

DEDICATORIA

A mi madre, por haberme forjado como la persona que soy hoy en día, es por ello que cada uno de mis logros, se los dedico incluido este, que fue realizado con mucho amor y esmero para mi logro profesional.

Lucero Solange Castillo Chagray

INDICE

CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3 Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.3 Justificación de la investigación	5
1.4 Delimitaciones del estudio	5
1.6 Viabilidad del estudio	6
CAPITULO II MARCO TEORICO.....	7
2.1 Antecedentes de la investigación.....	7
2.1.1 Investigaciones internacionales	7
2.1.2 Investigaciones nacionales.....	10
2.2 Bases teórica	13
2.3 Bases filosóficas.....	28
2.4 Definición de términos básicos	28
2.5 Hipótesis de investigación.....	31
2.5.1 Hipótesis general.....	31
2.5.2 Hipótesis específicas	31
2.6 Operacionalización de las variables	32
CAPITULO III METODOLOGÍA.....	33
3.1 Diseño metodológico	33
3.1.1 Enfoque de la investigación	33
3.1.2 Tipo.....	33
3.1.3 Diseño.....	33
3.1.4 Nivel de investigación.....	34
3.2 Población y muestra	34
3.2.1 Población	34
3.2.2 Muestra	34

3.3 Técnicas de recolección de datos.....	35
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información.....	35
CAPITULO IV. RESULTADOS	36
4.1 Análisis de resultados.....	36
4.2 Contrastación de hipótesis.....	48
CAPITULO V. DISCUSIÓN	53
5.1 Discusión	53
CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
6.1 Conclusiones.....	56
6.2 Recomendaciones	59
REFERENCIAS.....	60
7.1 Fuentes Bibliográficas	60
7.2 Fuentes electrónicas	61
ANEXO	63

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Control de Calidad	36
Tabla 2 Planeación	37
Tabla 3 Realización.....	38
Tabla 4 Verificación.....	39
Tabla 5 Acción	40
Tabla 6 Proceso de Exportación.....	41
Tabla 7 Proyecto	42
Tabla 8 Contrato.....	43
Tabla 9 Exportador.....	44
Tabla 10 Comprador	45
Tabla 11 País del Comprador	46
Tabla 12 Prueba de Normalidad.....	47
Tabla 13 Correlación entre Control de Calidad y el Proceso de Exportación	48
Tabla 14 Correlación entre Planeación y el Proceso de Exportación.....	49
Tabla 15 Correlación entre la Realización y el Proceso de Exportación.....	50
Tabla 16 Correlación entre la Verificación y el Proceso de Exportación.....	51
Tabla 17 Correlación entre la Acción y el Proceso de Exportación.....	52

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Control de Calidad	36
Figura 2. Planeación	37
Figura 3. Realización	38
Figura 4. Verificación	39
Figura 5. Acción.....	40
Figura 6. Proceso de Exportación	41
Figura 7. Proyecto	42
Figura 8. Contrato	43
Figura 9. Exportador	44
Figura 10. Comprador	45
Figura 11. País del Comprador.....	46

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló en la empresa Cerro Prieto del distrito de Sayan-Huaura. El objetivo es determinar de qué manera el Control de Calidad influye en el Proceso de Exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán 2020.

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental transversal. Además, la muestra está conformado por 40 trabajadores de la mencionada empresa, a los cuales se les aplicó un cuestionario de 38 ítems en la escala Likert para obtener la opinión de los trabajadores sobre el Control de Calidad y el Proceso de Exportación.

El instrumento fue validado por juicio de expertos, los cuales revisaron el contenido y coherencia de los Ítems con las variables, dimensiones e indicadores. Además, para obtener la confiabilidad se aplicó una encuesta piloto a 20 trabajadores, para ello se utilizó la técnica de consistencia interna con el estadístico Alfa de Cronbach obteniendo un nivel alto de confiabilidad es decir de 0,809 según la escala de George es considera alta confiabilidad.

Se logró concluir con un nivel de significancia asintótica, obtenida con el estadístico Rho de Spearman ($p = 0.000$) el cual es menor que el margen de error (0.05) formulado por el investigador. Entonces, existe suficiente evidencia estadística que permite rechazar la hipótesis nula y afirmar la hipótesis alterna. Por lo tanto, el control de calidad influye significativamente en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán - 2020. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,605 dicha correlación según la escala de Bisquerra es directa y moderado. Es decir, en dicha empresa se tiene en cuenta moderadamente la planeación, realización, la verificación y la acción en el proceso de control de calidad, razón por el cual, el proceso de exportación de arándanos es moderado en la empresa Cerro Prieto del distrito de Sayán.

Palabras clave: Control de Calidad y Proceso de exportación

ABSTRACT

This research was developed at the Cerro Prieto company in the Sayan-Huaura district. The objective is to determine how the Quality Control influences the Blueberry Export Process in the Cerro Prieto agricultural company, Sayán 2020 district.

The present investigation is of a quantitative approach, correlational level and a non-experimental cross-sectional design. In addition, the sample is made up of 40 workers from the aforementioned company, to whom a questionnaire of 38 items on the Likert scale was applied to obtain the opinion of the workers on the Quality Control and the Export Process. The instrument was validated by expert judgment, who reviewed the content and coherence of the Items with the variables, dimensions and indicators. In addition, to obtain reliability, a pilot survey was applied to 20 workers, for this the internal consistency technique was used with the Cronbach's alpha statistic, obtaining a high level of reliability, that is, 0.809 according to the George scale is considered high reliability.

It was possible to conclude with an asymptotic level of significance, obtained with Spearman's Rho statistic ($p = 0.000$) which is less than the margin of error (0.05) formulated by the researcher. Then, there is enough statistical evidence that allows rejecting the null hypothesis and affirming the alternative hypothesis. Therefore, quality control significantly influences the blueberry export process in the Cerro Prieto agricultural company, Sayán district - 2020. In addition, the Spearman correlation coefficient is 0.605, said correlation according to the Bisquerra scale is direct and moderate. That is, in this company planning, implementation, verification and action in the quality control process are moderately taken into account, which is why the blueberry export process is moderate in the Cerro Prieto company in the district of Sayán.

Keywords: Quality Control and Export Process

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se denomina “Control de Calidad y el Proceso de Exportación de arándanos en la empresa Cerro Prieto, distrito de Sayán”. El objetivo de esta investigación es determinar de qué manera el Control de Calidad influye en el Proceso de Exportación de arándanos en la empresa Cerro Prieto del distrito de Sayán - 2020

La presente investigación se fundamenta en el Control de Calidad, teniendo en cuenta la planeación, la realización, verificación y la acción en todo proceso de control de calidad.

Además, se explica detalladamente el proceso de exportación, considerando el proyecto, proceso del contrato, las características de exportador y del país comprador.

Se han procesado e interpretado los datos obtenidos de la muestra con el uso de la estadística descriptiva e inferencial.

Esta investigación está estructurada de la siguiente manera:

Capítulo I: planteamiento del problema, abarca la explicación de la realidad problemática, formulación del problema y objetivos de la investigación general y específico.

Capítulo II: Marco Teórico, establece los antecedentes de la investigación, definición de conceptos, bases teóricas, hipótesis general y específico.

Capítulo III: Contiene la metodología, el cual comprende el diseño metodológico, enfoque y tipo de investigación, población y muestra, técnica de recolección de datos y procesamiento de la información.

Capítulo IV: Contiene los resultados de la encuesta en tablas, figuras e interpretaciones.

Capítulo V: Contiene la discusión y el capítulo VI contiene las conclusiones y recomendaciones. También se detalla las referencias utilizadas en la presente investigación.

Finalmente, se añade los anexos de la presente investigación.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

El arándano es una baya originaria de América del Norte, sus características son que poseen una gran cantidad de antioxidantes los cuales son beneficiosos para el cerebro y ayuda a mejorar muy satisfactoriamente la función cerebral así como retrasa el envejecimiento, son bajos en calorías y poseen vitamina C y K, el consumo constante de este fruto hace disminuir la presión sanguínea por lo que se considera un fruto que ayuda a la prevención de posibles ataques cardíacos, ayuda a la prevención de posibles infecciones urinarias, este fruto pertenece a la familia de las berries, está incluido dentro de un mercado altamente competitivo, aparte de su utilización como fruto seco también es utilizado de manera de frutos secos, alimentos procesados, postres, etc. Entre los principales consumidores de arándanos son Estados Unidos, Europa y Asia por sus características que posee este fruto. En el mundo el principal exportador de este producto es Chile, Según el Portal Frutícola en el año 2020 la oferta de arándanos en Asia se mantiene, así mismo la demanda ha tenido un incremento junto con el precio, a comparación de Estados Unidos que ha tenido un incremento en la oferta, demanda y precio para finalizar con Europa que tuvo una caída en la oferta y precio manteniéndose constante la demanda del arándano. En el Perú según la revista Economía los arándanos en el año 2018 finalizaron con más de US\$ 554 millones de exportaciones lo cual representaba un incremento del 50% más que el año 2017, este desarrollo en el proceso de exportaciones de arándanos se llevó a cabo gracias a la intervención del sector privado y el apoyo del gobierno a través de Sierra exportadora, el producto comenzó su producción entre los años de 2007-2008, teniendo como registro en el 2010 en valor de

exportación un monto de US\$ 32 mil 416 incrementando durante esos años, en el año 2013 logro un monto por más de \$18 millones gracias al proyecto Perú Berries y el apoyo del sector privado. Según Portal frutícola afirma que en 2020 los mercados en Asia comenzaron a demandar mucho más el producto realizando un incremento en el precio y la oferta del país disminuyo, así mismo Estados Unidos mantiene la demanda constante con una baja en la oferta y una subida en el precio, para finalizar con el mercado europeo la oferta disminuyo y la demanda junto con el precio presentaron un aumento por lo que se definió que el mercado se muestra en un dinamismo contaste.

La empresa Cerro Prieto realiza el proceso de producción de frutos frescos y saludables para la exportación hacia el mundo, su ubicación del fundo central es al norte del Perú llamado fundo Chiclayo, La libertad. Su filosofía es la suma de la pasión con la excelencia, su misión es el alcance al mundo con productos saludables, naturales y con una alta calidad, la visión de la empresa es ser reconocidos como una empresa eco amigable, siendo saludables como empresa y como sus productos así mismo la buena interacción con la gente y el entorno. Sus productos exportados son paltas, arándanos, espárragos y uvas.

La empresa presenta algunos problemas entre los cuales resaltan la falta de control en la calidad de sus productos, cuenta con algunos déficits en sus procesos de exportación de sus productos frescos como lo son la uva, arándanos, espárragos y paltas. La empresa no implementa aun los procedimientos que les dio Sierra exportadora para el control de calidad de sus productos, así mismo falta el conocimiento y estudio acerca de los mercados internacionales para mejorar en su proceso de exportación y los países a los cuales exportar sus productos agrícolas.

Las causas por la que esta empresa presenta este tipo de problemas es por la falta de identificación es sus procesos de exportación, la falta de capacitación en sus controles de

calidad, por la deficiencia en sus estudios de mercados, por la demora en la identificación de sus procesos de exportación y la falta de desarrollo e investigación en sus controles de calidad.

Se pronostica que de seguir así la empresa podría perder el posicionamiento que ha conseguido en los mercados de Norteamérica, Europa y Asia, así mismo por la deficiencia en el control de calidad de sus productos podría perder el primer lugar que tiene como proveedor de arándanos orgánicos en el Perú, su falta en el desarrollo en sus procesos de exportación perjudicaría en las estrategias para seguir ganando un lugar en los mercados internacionales.

Para el control de estos pronósticos se plantea mejorar eficientemente el control en la calidad de sus productos, así como el desarrollo en sus procesos de exportación, investigando y estudiando estos dos problemas. Al culminar la investigación a la empresa se le recomendará las posibles soluciones a su deficiencia en el control y proceso de exportación de arándanos.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera el control de calidad influye en el proceso de exportación de Arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán -2020?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cómo influye la planeación en el proceso de exportación de Arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán - 2020?
- ¿De qué manera la realización influye en el proceso de exportación de Arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán - 2020?
- ¿De qué manera la verificación influye en el proceso de exportación de Arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán - 2020?
- ¿Cómo influye la acción en el proceso de exportación de Arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán - 2020?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar de qué manera el control de calidad influye en el proceso de exportación de Arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán – 2020

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar cómo la planeación influye en el proceso de exportación de Arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán - 2020.
- Determinar de qué manera la realización influye en el proceso de exportación de Arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán - 2020.
- Determinar de qué manera la verificación influye en el proceso de exportación de Arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán - 2020.
- Identificar cómo la acción influye en el proceso de exportación de Arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán - 2020

1.3 Justificación de la investigación

La presente investigación se desarrollará para mejorar el control de calidad y el proceso de exportación de Arándanos en la empresa Cerro Prieto

Carácter por su conveniencia:

Este trabajo permite mostrar y explicar la importancia del control de calidad y como esto ayuda en el proceso de exportación de los productos hacia los diferentes países.

Carácter práctico:

La motivación de este trabajo es resolver los problemas identificados en la empresa Cerro Prieto, ayudando a la mejora y desarrollo en el posicionamiento internacional dentro de los mercados mundiales.

Justificación por su relevancia práctica:

Con relación a la justificación práctica de busca el estudio del control de calidad y proceso de exportación de la empresa Cerro Prieto.

1.4 Delimitaciones del estudio

Delimitación geográfica: La investigación se desarrolló en las instalaciones de la empresa Cerro Prieto, distrito de Sayán.

Delimitación social: La investigación se realizó a los trabajadores de la empresa Cerro Prieto.

Delimitación teórica: El desarrollo de esta investigación se desarrolló dentro del marco teórico delimitado por las variables de control de calidad y el proceso de exportación de Arándanos al mercado internacional

1.6 Viabilidad del estudio

La presente investigación es viable porque cuento con un asesor designado por la unidad de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales. Además, cuento con la autorización de la empresa en mención para aplicar los instrumentos de investigación a la unidad de análisis. También cuento con los recursos suficientes para realizar esta investigación que tendrá un aporte científico para la empresa y la comunidad académica

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Portugal & Rivera (2013) realizo la tesis titulada “Plan de exportación del dulce del amaranto al mercado español, periodo 2013”, aprobada por la Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Guayaquil, Ecuador. El objetivo general fue identificado en desarrollar un plan de exportación para la barra del dulce de Amaranto con destino al mercado español, y poder así fomentar más la producción-exportación de productos ecuatorianos a este mercado bajo el concepto de producto-país. El tipo de investigación fue analítico, con un diseño no experimental. La población fue de 90 colaboradores y la muestra fue de 54 colaboradores. La técnica utilizada fue encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El resultado fue que el mercado de destino es muy exigente con los productos importados, por tal motivo no se debe descuidar ningún aspecto relacionado con el producto, ya que de eso dependerá el éxito o fracaso en la exportación de la barra de dulce en base al grano de amaranto. La conclusión señala que el producto cuenta con altas ventajas competitivas en el mercado español debido a que es un producto nuevo y además el grano es muy conocido en este mercado por sus valores nutritivos y proteínicos.

Proaño (2016) realizo su tesis titulada “Exportación de quinua confitada a Estados Unidos”, aprobada por la Universidad de las Américas, Quito, Ecuador. El objetivo general fue identificado en exportar quinua confitada a Estados Unidos, en búsqueda de obtener la mayor rentabilidad económica y social para poder cubrir la demanda existente. El tipo de investigación fue analítico. El resultado fue que en relación a los objetivos planteados anteriormente se indica que, cada uno se desarrolló de una manera más clara y objetiva, analizando todo el proceso a seguir como por ejemplo la producción, proceso y elaboración de la quinua, el comportamiento del producto en el mercado de origen, tomando en cuenta que la quinua se da en todo el año y que Ecuador se ha convertido en uno de los principales exportadores de Quinua, la cual nos permite efectuar la exportación de quinua confitada a Estados Unidos como un producto nutritivo y de alta calidad bajo un régimen de exportación definitiva. La conclusión señala que los factores que puedan afectar a la exportación de nuestro producto, cumpliendo con los estándares y necesidades puntuales que exige el mercado estadounidense que son el etiquetado que debe estar en inglés, también debe estar el listado de ingredientes. Información nutricional, etc. Generando así fuentes de empleo en el País. Por lo tanto, la exportación se toma más viable ya que es un producto saludable y cumple con todos los requisitos tanto nacionales como internacionales.

González (2018) realizó su tesis titulada “Manual de procesos para la coordinación general de control de calidad para el hospital Teodoro Maldonado Carbo”, aprobada por la Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Guayaquil, Ecuador. El objetivo general fue identificar en elaborar un Manual de Procesos para la Coordinación General de Control de Calidad del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo. El tipo de investigación fue básica, el método de investigación fue descriptivo, con un diseño experimental. La población fue de 1322446 afiliados y la muestra de 3418 afiliados. Las técnicas utilizadas fueron la encuesta y entrevista, el instrumento fue el cuestionario. La conclusión fue que las evidencias presentadas en las encuestas realizadas a los afiliados reflejan un nivel bajo de satisfacción en procesos como tales como; Tiempos de espera para ser atendidos, flujos para obtener una cita médica, tiempos distantes para cita asignada y poca información al momento de solicitarla al personal de atención al público. Cabe mencionar que el Hospital cuenta actualmente con flujo de pacientes alto de 3 mil a 3.400 diariamente, en este sentido el trabajo que se debe realizar debe contar con ciclos de mejora que permitirán incrementar la satisfacción de los usuarios brindando así un servicio de Calidad y Calidez como es derecho de toda la población Asegurada y beneficiada al Seguro Social.

Rugel (2016) realizó su tesis titulada “Diseño de un sistema de gestión de calidad para el mejoramiento de los procesos administrativos de la empresa Mayepsa”, aprobada por la Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Guayaquil, Ecuador. El objetivo principal fue identificado en diseñar un sistema de gestión de calidad aplicado a la empresa MAYEPSA de la ciudad de Guayaquil, para mejorar la productividad y rentabilidad del negocio, a través de procesos más organizados y eficientes. El tipo de investigación fue descriptivo, el método de investigación fue inductivo-deductivo. La muestra fue de 15 empleados. La conclusión fue que es necesario que se establezcan parámetros con los cuales se pueda identificar el desarrollo de cada departamento, dado que, en la actualidad, no existen indicadores para la evaluación ni el control del desempeño del área ni de los empleados, de manera que se desconoce la necesidad de cada colaborador

2.1.2 Investigaciones nacionales

López (2019), realizó su tesis titulada “Factores determinantes de exportación en el sector agrícola para el proceso de logística internacional Perú – México: Una aproximación metodológica”, aprobada por la Universidad Continental, Huancayo, Perú. El objetivo general fue identificado en conocer y definir los factores determinantes de exportación en el sector agrícola para un proceso general de logística internacional de Perú - México. El tipo de investigación es básica, el método de investigación es descriptivo, con un diseño de investigación exploratorio secuencial. Su población fueron empresas peruanas exportadoras del sector y productores agrícolas de la selva central y la muestra es de 10 exportadores directos a México y 36 productores no exportadores de la selva central de Puerto Yurinaki. Como técnica

utilizó la encuesta y entrevista personal. Además, su instrumento fue un cuestionario. En su conclusión señala que los factores determinantes de exportación para un proceso general de logística internacional Perú – México, son : (a) los años de experiencia en la actividad agrícola, (b) problemas de la actividad agrícola y (c) el transporte; sin embargo, esto no quiere decir que los otros factores considerados en el estudio no sean importantes para la exportación, ya que se puede observar influencia de estos factores sobre la exportación, siendo esta baja o media, lo cual no fue suficiente para que estos factores sean considerados como determinantes.

Almanza (2017), realizo su tesis titulada “Exportación de espárragos de la empresa procesos agroindustriales S.A. al mercado internacional en el año 2015”, aprobada por la Universidad César Vallejo, Lima, Perú. El objetivo general de su investigación es describir las causas que originaron los niveles de exportación del espárrago de la empresa Procesos Agroindustriales S.A. al mercado internacional en el año 2015. El tipo de investigación fue básica, el método de investigación fue descriptivo, con un diseño no experimental. La muestra es de 30 trabajadores. La técnica utilizada fue interpretación y encuesta, de instrumento el cuestionario. En su conclusión señala que logró determinar con un porcentaje de 75% que las causas de los niveles de exportación de espárragos de la empresa Procesos Agroindustriales en el año 2015, se debió al amplio conocimiento del productor peruano sobre dicho producto no tradicional, así como también la tendencia del consumidor internacional por preferir productos naturales sanos con un alto valor agregado.

Silva (2014) realizo su tesis titulada “Análisis de calidad de los productos en cooperativa agroindustrial Naranjillo”, aprobada por la Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María, Perú. Su objetivo general fue analizar la influencia de la calidad de los granos del cacao en la rentabilidad de la cooperativa agroindustrial Naranjillo. El tipo de investigación fue transversal, el método de investigación fue aplicada y comparativo, con un diseño no experimental. La población fue de 83016 cajas de granos de cacao y la muestra fue de 245 cajas de granos de cacao. La técnica utilizada fue encuesta, entrevista y observación directa, como instrumento utilizó el cuestionario. En su conclusión señala que la Cooperativa Agroindustrial Naranjilla realiza el control de calidad de los granos teniendo en cuenta las características Sensoriales, Físico - Químico, Microbiológico Peligros Químicos.

Hidalgo (2019) realizo su tesis titulada “Análisis de los resultados de control de calidad de productos de la dirección general de medicamentos insumos y drogas: 2018”, aprobada por la Universidad César Vallejo, Lima, Perú. El objetivo general de su investigación es analizar la situación actual de los resultados de control de calidad de Productos del Área del Evaluación de Informes de Ensayo de la DIGEMID en el año 2018. El tipo de investigación fue básica, el método de investigación fue descriptivo, con un diseño no experimental. La muestra es de 1358 documentos. La técnica utilizada fue de análisis documental. En su conclusión señala que, al analizar la situación actual de los resultados de control de calidad de los Productos Farmacéuticos, podemos concluir que el 92.77 % (1013) son conformes; por lo tanto, el control y vigilancia del mercado peruano es categorizado como “Bueno”.

2.2 Bases teórica

1) Definición

Gillet & Seno (2014) definen que: “Esta herramienta tiene como objetivo la búsqueda de la implementación de nuevas mejoras a través del uso de las 4 etapas del PDCA (Plan, do, check, act), para implementar las mejoras se debe realizar un diagnóstico inicial de la empresa” (p 2). Mediante estas 4 etapas se puede lograr obtener una mejora en la calidad, antes de pensar en una mejora de calidad se debe evaluar el estado de la empresa para identificar los problemas que pueda tener, para así poder atacar directamente los problemas y obtener mejoras, el desarrollo y estudio del control de calidad nos ayudara para el crecimiento sostenido de la empresa. El uso del control de calidad tiene como finalidad determinar una valoración de los procesos que se utilizan y que tan eficaces son. A este proceso de PDCA se le denomina modelo Deming o círculo de Deming que fue creado en 1950.

Ishikawa (1986) define que: “El control de calidad es mantener con una calidad óptima bajo la práctica del desarrollo y diseño de un producto con un costo económico y útil” (p 52). Para lograr llegar y completar esta meta se necesita de todo el apoyo de los trabajadores y empleados de la organización, así como el buen funcionamiento de los departamentos de la empresa, se realiza el control de calidad para la satisfacción total del consumidor bajo una serie de normas y reglas.

García (1999) define que: “El control de calidad es el seguimiento y evaluación para el continuo mejoramiento en sus procesos y colaboradores” (p 12). Esto abarca a una continua evaluación en todos los aspectos de la empresa, realizando las observaciones respectivas para la identificación y solución de los problemas, en este

proceso todos los trabajadores y colaboradores tienen el interés común de dar mejora a la organización o empresa para la satisfacción de los usuarios.

2) El control de calidad tiene las siguientes dimensiones:

A) Planeación:

Gillet & Seno (2014) define que: “En esta etapa se establece la política y sistemas de calidad dentro de la empresa, se fijan los objetivos y se delimitan los instrumentos utilizados” (p 28). Dentro de este proceso se fijaran todos los planes que se utilizaran para la mejora en la calidad de productos y la calidad como empresa u organización, dentro de este proceso se determinara quien hara determinado trabajo y en que tiempo determinado lo realizara.

Además Vilar (1997) define que: “La responsable de este proceso de mejora bajo la utilización de herramientas y métodos es la dirección para lograr la calidad total” (p 123). Según lo planteado se reconoce que el proceso de control de calidad es dirigido por la unidad de dirección de la empresa, quien emplea todos sus recursos para la obtención de una buena planeación de la organización.

A continuación, se presenta las siguientes características que debe tener la planeación en todo control de calidad:

➤ Diagnóstico Interno

Gillet & Seno (2014) define que: “Se realiza el diagnóstico interno de una empresa para medir cual es el nivel actual de desempeño mediante herramientas, variables y dimensiones distintas” (p 2). El diagnóstico interno nos ayudara a identificar fortalezas, puntos fuertes, puntos de mejora y las debilidades que tiene la empresa u organización.

➤ **Calidad**

Miranda, Chamorro, & Rubio (2012) definen que: “Son todas las características de una determinada cosa, persona, empresa, etc. Que les da la posibilidad de satisfacer algunas necesidades” (p 7). La calidad se define por los certificados ISO.

➤ **Objetivos**

Reyes (2005) define que: “Los objetivos son propósitos, proposiciones, metas o blancos los cuales se desean lograr, los cuales deben ser identificados y planteados” (p 29). Los objetivos también vienen a ser los fines que alguien o algo se propone a conseguir.

➤ **Eficiencia**

Fernández & Sánchez (1997) definen que: “La eficiencia es la capacidad que tiene una cosa o persona para lograr el cumplimiento de un objetivo o meta” (p 63). Dentro de un marco económico la eficiencia se define como la satisfacción de las necesidades a través bienes o servicios.

➤ **Opinión de los clientes**

Barlow & Moller (2005) define que: “Los clientes pueden realizar una queja u opinión sobre la empresa, pero esto podemos tomarlo como una información para mejorar como empresa” (p 2). La opinión de la gente es muy importante por la razón que ayuda a tener un punto de vista de la sociedad de como nos ve como empresa, teniendo en cuenta eso poder tomar medidas correctivas para la mejora.

B) Realización:

Gillet & Seno (2014) define que: “Esta etapa es donde comienza el momento del desarrollo del plan especificado en la anterior etapa, es aquí donde se da la mayor duración de este proceso” (p 28). Aquí se pone en practica todo lo que la empresa u organización halla contemplado en su planeación, es una etapa muy largo pero es la mas importante, es aquí donde se centra toda la base de lo que es el control de la calidad, teniendo un debido cuidado en su realización.

También Vilar (1997) define que: “Se utiliza todo el sistema PDCA para obtener mejoras en cada area determinada y específica” (p 123). Teniendo en cuenta cada punto específico que nos da el sistema PDCA podremos obtener la mejor en el nivel de calidad que sera beneficioso para la empresa u organización, por lo que se podra buscar un desarrollo tanto a nivel administrativo como a nivel internacional con procesos mucho mas eficientes y competitivos.

Además Mora (2003) afirma que: “Este proceso consiste en implementar las actividades planteadas en la anterior fase, para luego analizar y evaluar los resultados en la siguiente fase” (p 342). Así mismo dentro de esta esta se da la realización de los procedimientos, de la política de la empresa u organización, los procesos y los controles correspondientes a cada actividad o trabajo determinado. Para poder estructurar de una manera correcta el proceso PDCA se utiliza el modelo SGSI.

C) Verificación:

Gillet & Seno (2014) definen que: “Este proceso implica la revisión de los resultados obtenidos que vayan de acuerdo con los objetivos y metas planteados, ayudados por los distintos indicadores” (p 28). Así mismo se da la culminación del proceso anterior para realizar un análisis preciso de todos los resultados teniendo en cuenta todos los puntos tomados en el proceso de planeación, aquí será identificado a que grado de impacto se ha llegado con todas las actividades y trabajos realizados para el cumplimiento de los objetivos y metas.

Además, Galgano (1995) menciona que: “Este proceso ayudara a identificar como la empresa a reaccionado a los objetivos y metas que fueron planteados, si reaccionan de una manera positiva o de una manera negativa” (p 208). Así mismo estos resultados que han sido verificados por la dirección para su control pertinente, se tienen que evaluar para poder pasar a la siguiente función o fase donde se vera la forma de actuar.

También, Mora (2003) define que la verificación: “Se realiza una comparación entre las metas y objetivos previstos con las metas y objetivos obtenidos, identificando las causas que provocan esta desviación” (p 342). Este proceso es fundamental para poder verificar el progreso que se ha obtenido durante el transcurso de la realización teniendo en cuenta el uso de las herramientas e indicadores para que la dirección efectue el siguiente y último proceso.

Según los autores, las siguientes características que debe tener la verificación en todo control de calidad son:

➤ **Plan de acción**

Gillet & Seno (2014) definen que: “El plan de acción consiste en la fabricación de las herramientas que nos ayudarán a solucionar los problemas que se han manifestado” (p 39).

➤ **Resultados**

Hernández & Medoza (2019) definen que: “Los resultados son los datos finales de una investigación para la demostración del planteamiento que ha sido especificado” (p 570).

➤ **Tableros de mando**

Vázquez (2006) define que: “El tablero de mando es una herramienta que ayuda al diagnóstico de una empresa para observar problemas, fortalezas y debilidades” (p 64).

➤ **Auditorías internas**

Gillet & Seno (2014) definen que: “Las auditorías tienen la finalidad de analizar e investigar el funcionamiento de los sistemas administrativos y la eficacia de uno o más sistemas” (p 69).

D) Acción:

Gillet & Seno (2014) define que: “Este es el último proceso de la PDCA, aquí se realizan los cambios de acuerdo a como se han presentado los resultados en la fase de verificación” (p 28). Aquí en esta última fase se dan las acciones correctivas y preventivas que se necesitan para el buen uso del sistema PDCA.

Vilar (1997) define que: “Este proceso es realizado por la dirección la cual realiza las correcciones que sean necesarias y la implementación de métodos

para su control total” (p 123). Aquí se adoptara las medidas necesarias para encaminar las actividades hacia los objetivos y metas de la empresa u organización, dando las pautas y correcciones necesarias.

Mora (2003) define que: “Se tomará las acciones correspondientes y correctivas para la eliminación o minimización de las causas y problemas que generen la falta de eficiencia” (p 342). Aquí se planificaran acciones correctivas nuevas para la obtención de los objetivos planteado en base a los resultados dados en el control, terminando así con este proceso de PDCA para lograr en control de calidad total, durante el proceso se daran muchas desviaciones de lo planteado por lo que se debe cumplir cada paso de una forma progresiva y continua como se ha explicado. De aquí hacia adelante se aplicarán todas las mejoras que se han planteado con relación a los resultados obtenidos, detectando todas las mejoras posibles y su implementación total.

Según los autores, las características que debe tener la acción en todo control de calidad son:

➤ **Acciones preventivas**

Nava & Jiménez (2002) definen que: “Las acciones preventivas o acciones correctivas son procesos en los cuales se intenta controlar los problemas que se estan presentando” (p 130).

➤ **Formalización**

La formalización es el proceso por el cual la empresa dispone de una forma correcta la implantación de las acciones correctivas o preventivas para su desarrollo.

➤ **Capitalización**

Gillet & Seno (2014) definen que: “La capitalización es la obtención de los resultados por la aplicación y desarrollo de las acciones correctivas y preventivas” (p 75).

2.2.2 Proceso de Exportación

1) Definición

Sulser & Pedroza (2004) define que: “La exportación es un proceso por el cual se puede realizar intercambios de productos y mercancías, a través de ciertas fases y etapas para el correcto y formal trámite de las exportaciones, basadas en reglas y normas establecidas” (p 20). El proceso de exportación se basa en como se realiza la operación de exportación de un producto o mercancía hacia el exterior, teniendo en cuenta las normas y reglas que están implantadas.

También, Woller (2010) define que: “ Para el proceso de exportación de plantas y vegetales se debe tener en cuenta procedimientos específicos que están definidos por etapas, la autorización, registro de establecimientos, certificación fitosanitaria y controles”. La etapa de autorización las autoridades del país exportador deben dar las garantías de calidad y seguridad que el producto o mercancía debe poseer, así mismo el país que reciba el envío debe regularizar y controlar todos los procesos a lo largo de toda la producción., en la etapa de registro de establecimientos el país exportador debe dar las garantías de salubridad e higiene que debe tener todo el proceso y la empresa, la certificación fitosanitaria se da automáticamente por el cumplimiento total de las 2 etapas anteriores y los controles se da por especialista que verifican el cumplimiento de los certificados que han sido presentados en el proceso de exportación, este proceso está sujeto a una inspección de documentos,

sistemas de identidad y si el producto es necesario una revisión física de la mercancía.

Además, Lavanda & Tabra (2005) define que: “El proceso de exportación consta de 5 componentes, el proyecto, contrato, exportador, importador y país del comprador, dentro de los cuales se presentan los documentos necesarios” (pp 97-98). Estos documentos necesarios son la factura comercial, certificado de calidad, certificado de origen, DUA, entre otros

2) El proceso de exportación tiene las siguientes dimensiones

A) Proyecto:

Lavanda & Tabra (2005) define que: “Se establece el proyecto de exportación con el que se obtendrá beneficios para el país del cual se exporta, se define cual es el nivel de viabilidad del proyecto y las distintas ventajas que se obtendrán” (p 98). Este proyecto esta para la definición precisa de que productos o mercancías se van a exportar en este proceso, comenzando con el desarrollo de nuestro proyecto o también llamado plan de exportación. Al finalizar esta fase del formulamiento del proyecto de exportación se pasa a la fase de realizar el contrato con el comprador.

Según los autores mencionados, las características que debe tener el proyecto en todo proceso de exportación son:

➤ Beneficios para el país exportador

Ibáñez, y otros (1998) definen que: “Los beneficios dados para el país exportador son un desarrollo en su economía, así como un crecimiento como país” (p 171).

➤ **Ventajas**

Sulser & Pedroza (2004) definen que: “Las ventajas son las cualidades o cosas superiores o mejores que se disponen en referencia a algo o alguien” (p 51).

➤ **Viabilidad**

Kendall & Kendall (2005) definen que: “La viabilidad de un proyecto es el valor de desarrollo que tendrá un proyecto para su desarrollo” (p 56).

B) Contrato:

Lavanda & Tabra (2005) define que: “En esta etapa del proceso de exportación se definen las responsabilidades de ambas partes junto con los precios, plazo de entrega entre otros” (p 98). Aquí es donde se decide casi todo el proceso de exportación, las cláusulas están implícitas dentro del contrato, junto con la cantidad y especificaciones de toda la mercancía.

Ortega (2013) define que: “El contrato es un acuerdo que se realiza entre ambas partes de una manera voluntaria con la finalidad de realizar la transacción de una mercancía o producto” (p 21). Un contrato adoptará el nombre de internacional cuando ambas partes sean de dos territorios geográficos distintos, el contrato puede ser entre personas naturales o personas jurídicas.

Ventura (2007) define que: “El contrato es un acuerdo donde existen derechos y obligaciones para poder normalizar y formalizar una relación comercial en un plazo de tiempo determinado entre dos o más partes” (p 9). Existen escritos de una sola parte llamados unilaterales que no son denominados contratos. Dentro de los contratos más comunes se establece de la siguiente manera: El encabezado es donde se coloca el título, la nominación de las partes donde se

describiera de manera breve las personas o partes que firmaran, sigue la representación que es donde aparece el tipo de persona y la capacidad que ejerce en respresentar siendo esta una parte importante del contrato por la posibilidad de que la persona que firmara el contrato no tenga capacidad de decisión dentro de la organización, continuando con la terminología donde aparece un glosario con todos los términos usados dentro del contrato, el plazo se determina el tiempo de entrega que tendra la mercancía o producto, en la siguiente parte aparece las condiciones de pago donde se fija el tipo de pago que se hara, el monto requerido para la firma del contrato y donde sera entregado el pago correspondiente, siguiendo con la parte de indemnizaciones y penalidades donde se fijaran las cláusulas por cualquier incumplimiento con el contrato pactado, se fija el sometimiento a arbitraje aquí se ve quienes serán los arbitros, dónde se realizara el hecho por el incumplimiento del contrato con la base del comercio internacional, seguido de la confidencialidad donde todas las partes determinan a quien o que empresas pueden tener el derecho de saber los datos especificados, la parte de modificaciones es la que sigue donde se determinara algunos cambios que se pueden dar por caso necesario, al final se pondrá los motivos de fuerza mayor donde se determina el incumplimiento del contrato por posibles desastres naturales, guerras, etc sin afectar a ninguna parte por faltar al contrato pactado.

C) Exportador:

Lavanda & Tabra (2005) define que: “El exportador se encarga de la calidad del producto, identificando su capacidad de producción y su buena administración de sus mercancías” (p 98). El exportador tiene como función la verificación del correcto funcionamiento de todos sus procesos y productos que

seran sacados para su venta y exportación hacia los mercados nacionales como internacionales, teniendo en cuenta las normas y reglas obligatorias para el funcionamiento de sus producciones.

A continuación se presenta las siguientes características que debe tener el exportador en todo proceso de exportación:

➤ **Capacidad de producción**

Lavanda & Tabra (2005) definen que: “La capacidad de producción es la cantidad que la empresa puede producir durante un periodo de tiempo” (p 98).

➤ **Disposición de materias primas**

Lavanda & Tabra (2005) definen que: “La disposición de materias primas es la cantidad y tiempo que se dispone la materia prima para la elaboración de los productos” (p 98).

➤ **Situación financiera**

Lavanda & Tabra (2005) definen que: “Este indicador nos muestra cual es el estado económico de la empresa u organización” (p 98).

➤ **Administración**

Lavanda & Tabra (2005) definen que: “Es el conjunto de acciones, funciones y procesos que ayudan al control y desarrollo de una empresa” (p 98).

D) Comprador:

Lavanda & Tabra (2005) define que: “El comprador es el adquirente de la mercancía o producto exportador, tiene que tener una capacidad de realización del proyecto, el cual es evaluado por sus estados financieros y antecedentes de pago” (p 98). Esta persona jurídica o natural es quien será el importador de la mercancía o producto, será el sujeto que recibirá la exportación en su país, es este el que aparece en el contrato internacional, quien tendrá que cumplir todas las especificaciones, reglas y pautas del contrato acordadas. El comprador es quien confirma la compra al exportador y donde será entregada la mercancía.

Según los autores, las características que debe tener el comprador en todo proceso de exportación son:

➤ **Antecedentes de pago**

Lavanda & Tabra (2005) definen que: “Son registros de todos los contratos y cumplimientos de pagos de los importadores o compradores” (p 99).

➤ **Tipo de comerciante**

Lavanda & Tabra (2005) definen que: “El tipo de comerciante es las cualidades que tiene el comprador o importador de las mercancías o productos” (p 99).

➤ **Interés en el proyecto**

Lavanda & Tabra (2005) definen que: “El interés de los proyectos es la importancia que el importador o comprador le da al proyecto que se viene desarrollando” (p 99).

E) País del comprador:

Lavanda & Tabra (2005) define que: “Es aquí donde la mercancía o productos serán enviados, se tiene que analizar su estabilidad política, su balanza de pagos, su solvencia económica, sus servicios portuarios y de transporte” (p 98). Es este un principal factor para el proceso de exportación, es aquí donde se paga los impuestos para la introducción de la mercancía al país, es el quien pone las reglas para el ingreso de lo exportado, se observa sus aspecto como país, se toma el riesgo país como indicador para la evaluación de la exportación.

OMS (2007) define que: “El país comprador o país importador debe comprobar la naturaleza junto con la inspección de los productos o alimentos que son exportador desde el país de salida” (p 18). El país comprador debe de pedir los documentos necesarios como certificados fitosanitarios, certificados de calidad, entre otros.

Las características que debe tener el país del comprador en todo proceso de exportación son:

➤ **Estabilidad política**

Lavanda & Tabra (2005) definen que: “Este indicador nos hace ver y tener en consideración lo estable que un país puede ser para analizar una posible exportación” (p 99).

➤ **Leyes y reglamentos**

Lavanda & Tabra (2005) definen que: “Las leyes y normas de los países son barreras que tiene el país para los productos o mercancías de exportación e importación” (p 99).

➤ **Transporte**

Lavanda & Tabra (2005) definen que: “El transporte que puede llegar hasta el país de destino de la mercancía o producto” (p 99).

➤ **Solvencia de pagos**

Lavanda & Tabra (2005) definen que: “Es la facilidad de pagos que tiene un país mediante los indicadores” (p 99).

2.3 Bases filosóficas

El conocimiento científico se basa en la observación sistemática de la realidad, teniendo en cuenta su medición, el análisis de sus propiedades y características de las variables en investigación. Además, la elaboración de hipótesis y su contrastación.

Para ello en la presente investigación se utilizó el método científico, el cual consiste en la realización de una serie de etapas mediante las cuales se produce el nuevo conocimiento para resolver los conflictos que se evidencia en la institución donde se realizó la investigación.

2.4 Definición de términos básicos

✓ **Partida Arancelaria:**

Según SUNAT es un código que es definido por aduanas para las mercancías y productos, que se encuentran divididos por su denominación que están determinados por 10 cifras, es necesario este código para la asignación de los impuestos.

✓ **INCOTERMS:**

“Los incoterms son términos especiales para las relaciones comerciales internacionales entre el exportador y comprador, los cuales son aceptados por la ICC los cuales se publican cada 10 años”. (Ventura, 2007)

✓ **Comercio Internacional:**

“El comercio internacional o comercio exterior es la salida o entrada de mercancía o productos de un país a otro a través de ciertas barreras”. (Mercado, 2000)

✓ **Mercancías perecederas:**

Las mercancías perecederas son las cuales que tienen que ser debidamente cuidadas a una temperatura controlada junto con un empaque y contenedor especial para ellas.

(González, 2006)

✓ **Aduanas:**

Entidad encargada de la recaudación y valorización de los impuestos y derechos que son aplicados a las importaciones como a las exportaciones de bienes. Según IICA.

✓ **DUA:**

Este es el documento que se utiliza para realizar la declaración aduanera de importación o exportación, el cual sirve para el levante de la mercancía. Según ADUANA-SUNAT.

✓ **Indicador:**

“Los indicadores sirven para la medición y esclarecer datos obtenidos a través de las cifras, pudiendo obtener una medición del tiempo”. (Lusthaus, Adrien, Anderson , & Carden, 2001).

✓ **Normas ISO:**

“Las normas ISO son normas de control de calidad que certifican a productos, empresas, etc. Por su buen funcionamiento o buenos procesos en su fabricación”.

(Nava & Jiménez , 2002).

✓ **Planes esclarecidos:**

“Los planes esclarecidos son todos los objetivos y metas claros que serán puestos en práctica dentro de la empresa u organización”. (Rugel, 2016).

✓ **Círculo de Deming:**

El círculo de Deming es definido por la ISO 9001 como un plan de acción o como un principio para la correcta administración de todo lo que es el control de calidad. Según (Gillet & Seno, 2014)

✓ **Método Hoshin:**

“Este método lo que busca es la modificación de una situación insatisfactoria mediante el uso de acciones de una manera ordenada “. (Gillet & Seno, 2014).

✓ **Método Kaizen:**

“Este método nos muestra una forma de mejora de calidad y costos mediante el uso de herramientas clásicas sin el cambio del método de trabajo determinado”. (Gillet & Seno, 2014).

✓ **Indicador País:**

“El indicador País nos muestra el riesgo que tiene un país al momento de realizar nuestras exportaciones, este puede ser afectado por el estado político, económico, etc”. (Lavanda & Tabra, 2005)

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

El control de calidad influye significativamente en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán, 2020.

2.5.2 Hipótesis específicas

- La planeación influye significativamente en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán, 2020.
- La realización influye significativamente en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán, 2020.
- La verificación influye significativamente en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán, 2020.
- La acción influye significativamente en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán - 2020

2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
VARIABLE 1 CONTROL DE CALIDAD	En su libro Gillet & Seno, (2014) definen: El proceso de control de calidad tiene objetivo la búsqueda de la implementación de nuevas mejoras a través del uso de las 4 etapas del PDCA (Plan, do, check, act), para el uso e implementación de las mejoras se debe realizar un diagnóstico inicial de la empresa. (p.2)	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnostico interno - Calidad - Objetivos - Eficacia - Opinión de los clientes 	1-5
		Realización	<ul style="list-style-type: none"> - Planes esclarecidos - Realización de objetivos - Planes puestos en practica 	6-8
		Verificación	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de acción - Resultados - Tableros de mandos - Control de productos - Auditorías internas 	9-13
		Acción	<ul style="list-style-type: none"> - Acciones preventivas - Formalización - Capitalización 	14-16
VARIABLE 2 PROCESO DE EXPORTACIÓN	En su libro Sulser & Pedroza, (2004) definen: La exportación es un proceso por el cual se puede realizar intercambios de productos y mercancías, a través de ciertas fases y etapas para el correcto y formal tramite de las exportaciones, basadas en reglas y normas establecidas. (p.20)	Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> - Beneficios para el país exportador - Ventajas - Viabilidad 	17-19
		Contrato	<ul style="list-style-type: none"> - Descripción de mercancías - Precio - Condiciones - Variación del tipo de cambio - Plazo de entrega - Embalaje - Comisión del agente 	20-26
		Exportador	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de producción - Calidad del producto - Disposición de materia prima - Situación financiera - Administración 	27-31
		Comprador	<ul style="list-style-type: none"> - Antecedentes de pago - Tipo de comerciante - Interés en el proyecto 	32-34
		País del comprador	<ul style="list-style-type: none"> - Estabilidad política - Leyes y reglamentos - Transporte - Solvencia de pagos 	35-38

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Enfoque de la investigación

Este trabajo tomara un enfoque cuantitativo en base a (Hernández & Medoza , 2019) los cuales definen que: “EL tipo de enfoque cuantitativo se basa en la investigación de una forma sucesiva para lograr una comprobación de suposiciones teniendo en cuenta que todo este proceso se tiene que dar de una manera ordenada sin la omisión de ningún paso mencionado”. (p 6)

Por ello la presente investigación es secuencial, permite hacer uso de la estadística y generalizar mis resultados.

3.1.2 Tipo

La presente investigación es de tipo aplicada, porque me permite hacer uso de las diversas teorías con respecto al control de calidad y el proceso de exportación.

3.1.3 Diseño

Esta investigación tiene un diseño no experimental en base a (Hernández & Medoza , 2019) los cuales definen que: “Este tipo de diseño no experimental se basa en la búsqueda de una investigación de tal manera en la que las variables estén dentro de un contexto natural y no sean afectadas ni alteradas” (p 174). Además, es no experimental, porque no he manipulado las variables en estudio y transversal porque los datos he obtenido en un solo tiempo.

3.1.4 Nivel de investigación

El nivel de la investigación es correlacional, porque según Hernandez, Fernandez, & Baptista (2014) afirma que:

Este tipo de estudios poseen como propósito identificar la relación o el grado de asociación que guardan dos o más variables de estudio en función a una muestra o situación específica. Donde para evaluar el nivel de relación que existe entre las variables en estudio, primero se debe de medir cada uno de estos y luego pasar a ser cuantificados y analizados con el fin de determinar las relaciones y sustentarlas en base a hipótesis que serán luego puestos a prueba.

Por ello, en la presente investigación se calculó el grado de correlación o asociación entre el Control de calidad y el Proceso de exportación.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población de esta investigación son 40 trabajadores de la empresa Cerro Prieto ubicado en el distrito de Sayán, provincia de Huaura y departamento de Lima.

3.2.2 Muestra

según Hernández & Medoza (2019) definen que: “La muestra es el conjunto de una pequeña agrupación de un total de sujetos, individuos, etc. Para su estudio y obtención de resultados probabilísticos” (p 196). Por lo que la muestra está constituida por 40 trabajadores administrativos de la empresa agrícola Cerro Prieto.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Dentro de las diversas técnicas a emplear para la recolección de los datos, se considerarán a los que se adecuan con el esquema investigativo para adquirir los datos (Carrasco, 2005):

Para ello se utilizó la **encuesta**

Considerada como una técnica para la ejecución de una investigación, gracias a la utilidad, y sencillez mediante la cual se consiguen los resultados. La encuesta si es que es aplicada de forma directa se denomina como entrevista, pero si es que se ejecuta a través de instrumentos se denomina cuestionario. La técnica empleada significa una serie de acciones que se ejecutan en función a la aptitud y destreza para la recopilación de los datos.

El instrumento es el cuestionario en la escala Likert que sirve para obtener la opinión de los trabajadores administrativos sobre el control de calidad y el proceso de exportación de arándanos en la empresa Cerro Prieto.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento de los datos obtenidos de la muestra se empleó el software estadístico Spss, el cual permite generar la descripción de los datos, tales como tablas y figuras. Además, el software estadístico Spss permitió realizar la inferencia estadística. Es decir, la prueba de hipótesis formulada en esta investigación.

Para la realización de la contrastación de hipótesis se utilizó el estadístico no paramétrica Rho de Spearman, el cual mide la relación que existe entre el control de calidad y el proceso de exportación.

CAPITULO IV. RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1 Resultado de Control de Calidad y Dimensiones

Tabla 1

Control de Calidad

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	20	50.0%
REGULAR	14	35.0%
BUENO	6	15.0%
TOTAL	40	100.0%

Nota. Test aplicado a los trabajadores de la Empresa Cerro Prieto

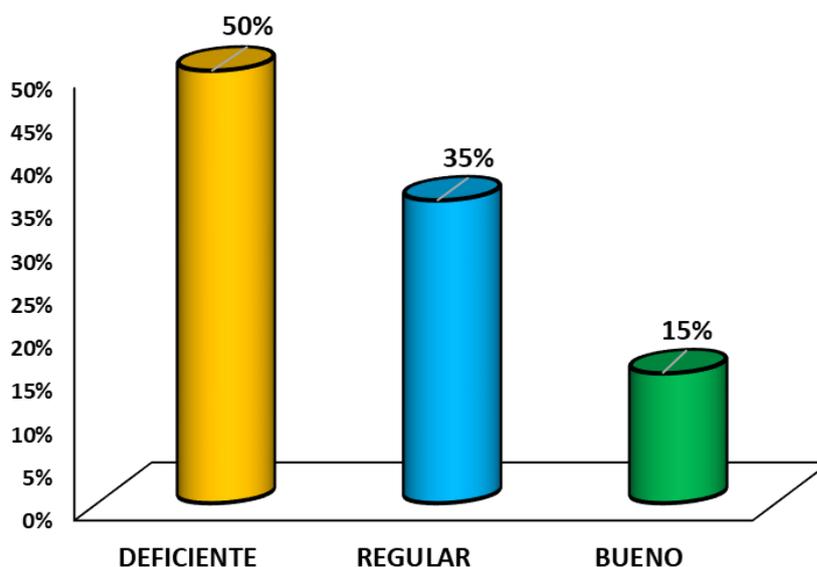


Figura 1. Control de Calidad

Se aplicó un Test a 40 trabajadores de la empresa Cerro Prieto sobre el Control de Calidad. De los cuales el 50% de los encuestados afirman que el Control de Calidad es deficiente, es decir, en dicha empresa no se tiene en cuenta la planeación, realización, verificación y acción. Además, el 35% de los trabajadores expresan que el Control de Calidad es Regular. Finalmente, el 15% de los encuestados afirman que el Control de Calidad es Bueno.

Tabla 2
Planeación

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	22	55.0%
REGULAR	11	27.5%
BUENO	7	17.5%
TOTAL	40	100%

Nota. Test aplicado a los trabajadores de la Empresa Cerro Prieto

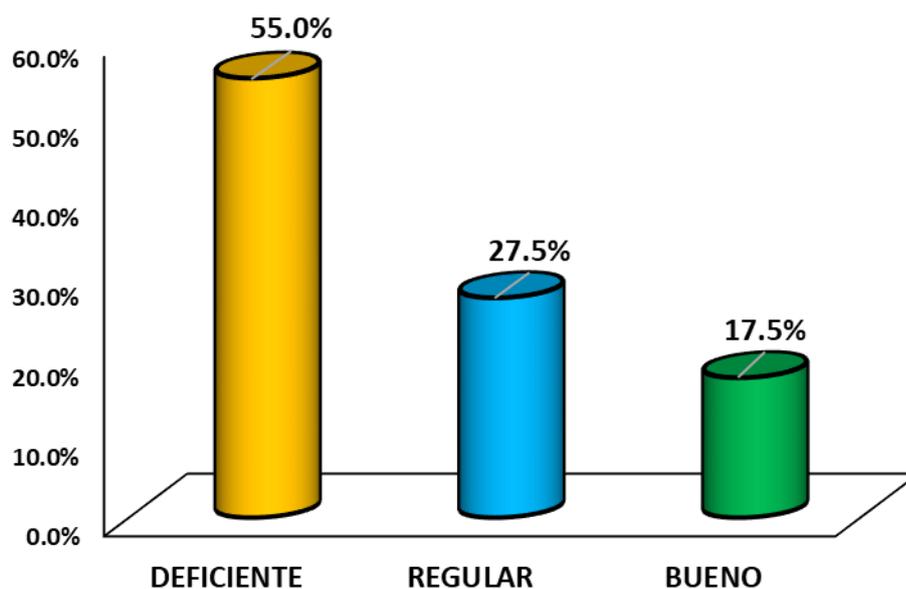


Figura 2. Planeación

Se aplicó un Test a 40 trabajadores de la empresa Cerro Prieto sobre la dimensión Planeación. De los cuales el 55% de los encuestados afirman que la Planeación es deficiente, es decir, en dicha empresa no se tiene en cuenta el diagnóstico interno, la calidad, los objetivos, eficacia y opinión de los clientes. Además, el 27.5% de los trabajadores expresan que la dimensión Planeación es Regular. Finalmente, el 17.5% de los encuestados afirman que la dimensión Planeación es Bueno.

Tabla 3
Realización

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	18	45.0%
REGULAR	13	32.5%
BUENO	9	22.5%
TOTAL	40	100%

Nota. Test aplicado a los trabajadores de la Empresa Cerro Prieto

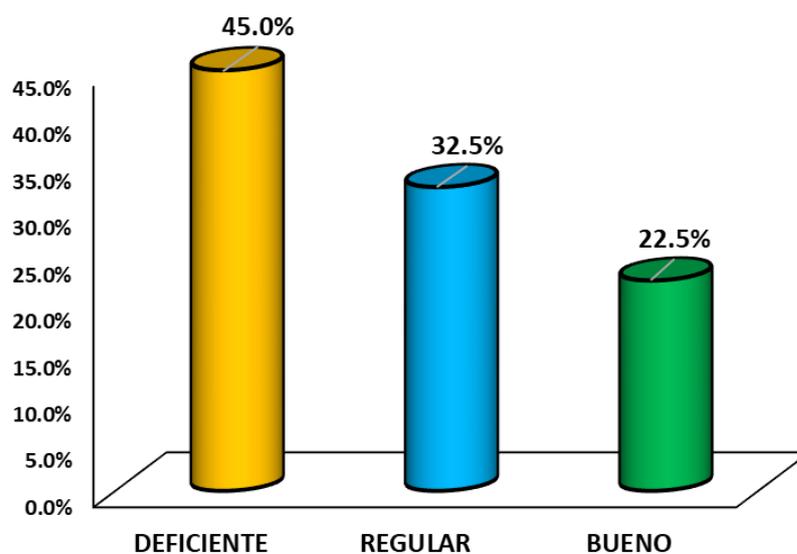


Figura 3. Realización

Se aplicó un Test a 40 trabajadores de la empresa Cerro Prieto sobre la dimensión Realización. De los cuales el 45% de los encuestados afirman que la Realización es deficiente, es decir, en dicha empresa no se tiene en cuenta los planes esclarecidos, realización de objetivos y los planes no se pone en práctica. Además, el 32.5% de los trabajadores expresan que la dimensión Realización es Regular. Finalmente, el 22.5% de los encuestados afirman que la dimensión Realización es Bueno.

Tabla 4
Verificación

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	18	45.0%
REGULAR	19	47.5%
BUENO	3	7.5%
TOTAL	40	100%

Nota.

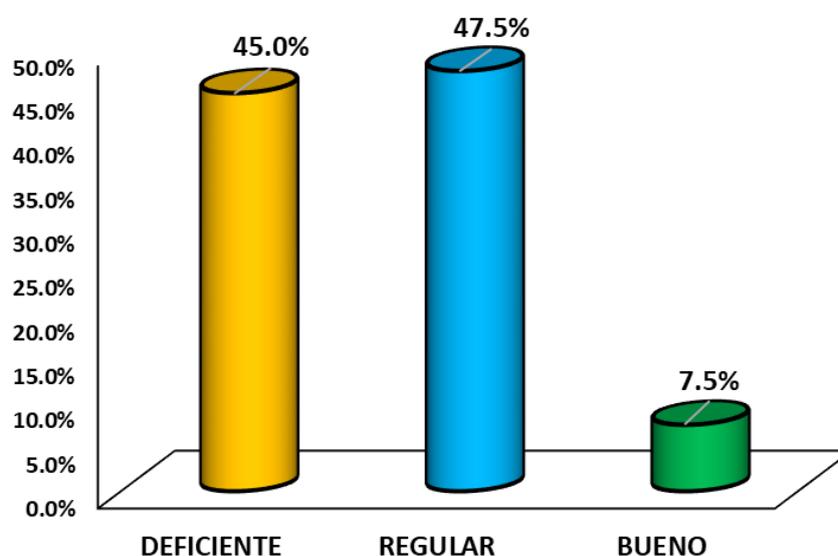


Figura 4. Verificación

Se aplicó un Test a 40 trabajadores de la empresa Cerro Prieto sobre la dimensión Verificación. De los cuales el 47.5% de los encuestados afirman que la Verificación es regular, es decir, en dicha empresa se aplica regularmente el plan de acción, se evalúa los resultados, se verifica los tableros de mandos, el control de productos y las auditorías internas. Además, el 45% de los trabajadores expresan que la dimensión Verificación es deficiente. Finalmente, el 7.5% de los encuestados afirman que la dimensión Verificación es Bueno.

Tabla 5
Acción

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	20	50.0%
REGULAR	11	27.5%
BUENO	9	22.5%
TOTAL	40	100%

Nota.

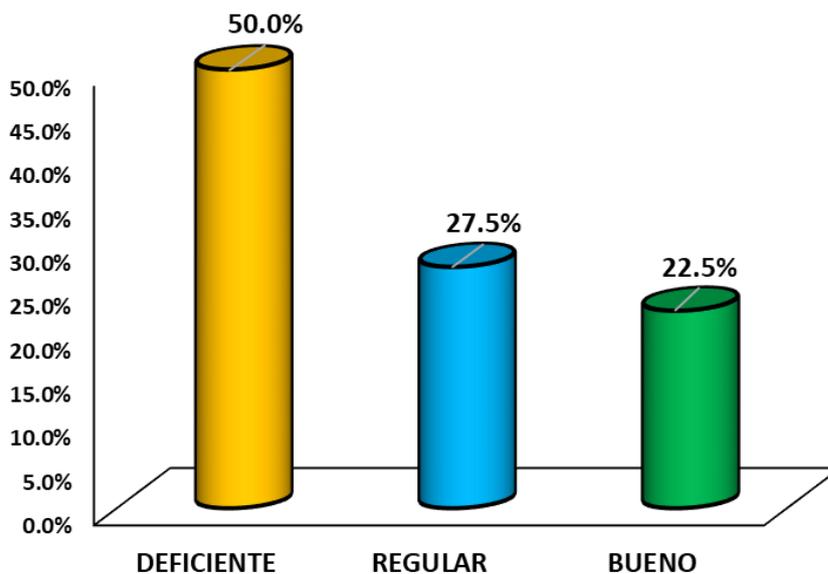


Figura 5. Acción

Se aplicó un Test a 40 trabajadores de la empresa Cerro Prieto sobre la dimensión Acción. De los cuales el 50% de los encuestados afirman que la dimensión Acción es deficiente, es decir, en dicha empresa no tienen en cuenta las acciones preventivas, formalización y capitalización. Además, el 27.5% de los trabajadores expresan que la dimensión Acción es regular. Finalmente, el 22.5% de los encuestados afirman que la dimensión Acción es Bueno.

4.1.2 Resultado del Proceso de Exportación y Dimensiones

Tabla 6

Proceso de Exportación

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	18	45.0%
MODERADO	19	47.5%
ALTO	3	7.5%
TOTAL	40	100%

Nota. Test Aplicado a los trabajadores de la Empresa Cerro Prieto

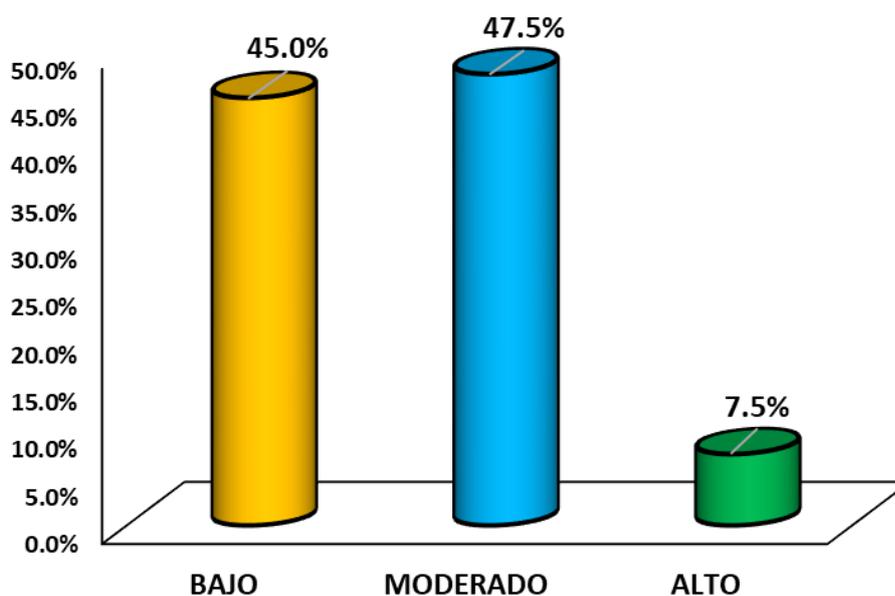


Figura 6. Proceso de Exportación

Se aplicó un Test a 40 trabajadores de la empresa Cerro Prieto. De los cuales el 47.5% de los encuestados su nivel de opinión es moderado respecto del proceso de exportación, es decir, en dicha empresa pocas veces se tiene en cuenta el proyecto, contrato, al exportador y comprador. Además, del 45% de los trabajadores su nivel de opinión respecto al proceso de exportación bajo. Finalmente, el 7.5% de los encuestados su nivel de opinión es alto.

Tabla 7
Proyecto

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	13	32.5%
MODERADO	20	50.0%
ALTO	7	17.5%
TOTAL	40	100%

Nota. Test aplicado a los trabajadores de la empresa Cerro Prieto

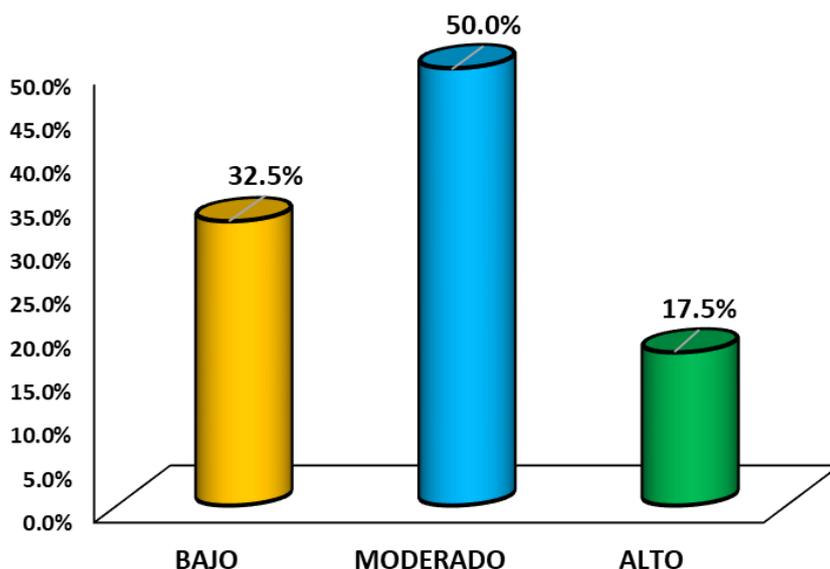


Figura 7. Proyecto

Se aplicó un Test a 40 trabajadores de la empresa Cerro Prieto. De los cuales, del 50% de los encuestados su nivel de opinión respecto a la dimensión proyecto es moderado, es decir, en dicha empresa pocas veces se analizan los beneficios para el país exportador, teniendo en cuenta las ventajas y viabilidad. Además, del 32.5% de los trabajadores su nivel de opinión es bajo. Finalmente, del 17.5% de los encuestados su nivel de opinión es alto.

Tabla 8
Contrato

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	24	60%
MODERADO	12	30%
ALTO	4	10%
TOTAL	40	100%

Nota. Test aplicado a los trabajadores de la Empresa Cerro Prieto

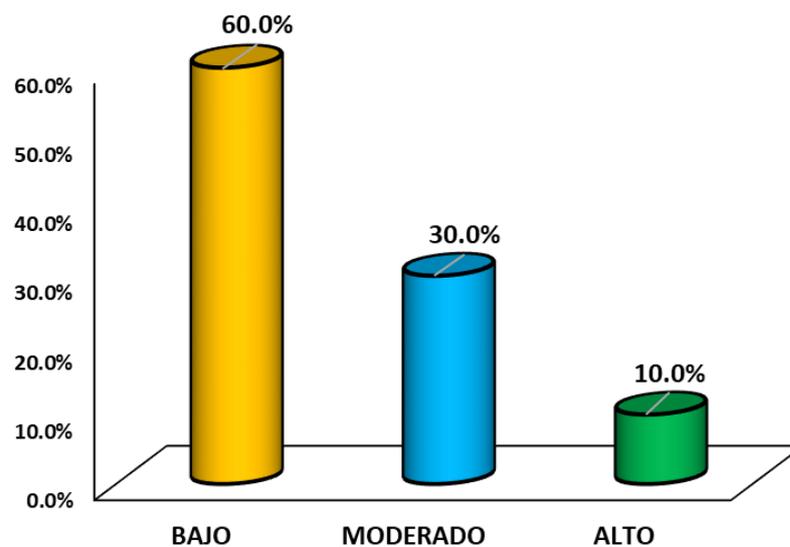


Figura 8. Contrato

Se aplicó un Test a 40 trabajadores de la empresa Cerro Prieto. De los cuales, del 60% de los encuestados su nivel de opinión respecto al proceso de contrato es bajo, es decir, en dicha empresa no tiene en cuenta la descripción de mercancías, precio, condiciones, variación del tipo de cambio, plazo de entrega, embalaje y comisión del agente. Además, del 30% de los trabajadores su nivel de opinión es moderado. Finalmente, del 10% de los su nivel de opinión es alto.

Tabla 9
Exportador

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	20	50%
MODERADO	14	35%
ALTO	6	15%
TOTAL	40	100%

Nota. Test aplicado a los trabajadores de la empresa Cerro Prieto

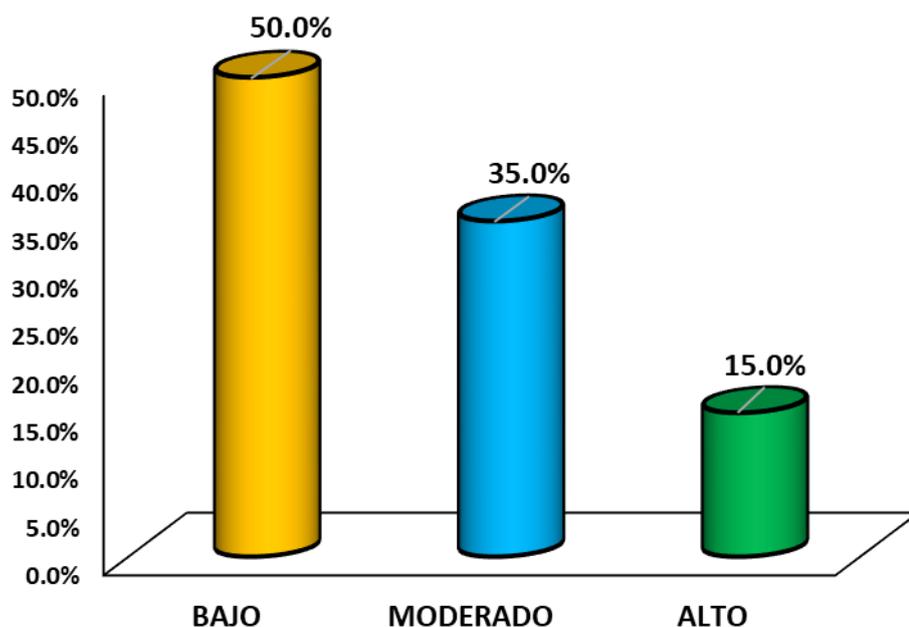


Figura 9. Exportador

Se aplicó un Test a 40 trabajadores de la empresa Cerro Prieto. De los cuales, del 50% de los encuestados su nivel de opinión respecto del exportador es bajo, es decir, en dicha empresa no tiene en cuenta la capacidad de producción, calidad del producto, disposición de materia prima, situación financiera y administración. Además, del 35% de los trabajadores su nivel de opinión respecto del exportador es moderado. Finalmente, del 10% de los encuestados su nivel de opinión es alto.

Tabla 10
Comprador

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	15	38%
MODERADO	17	43%
ALTO	8	20%
TOTAL	40	100%

Nota.

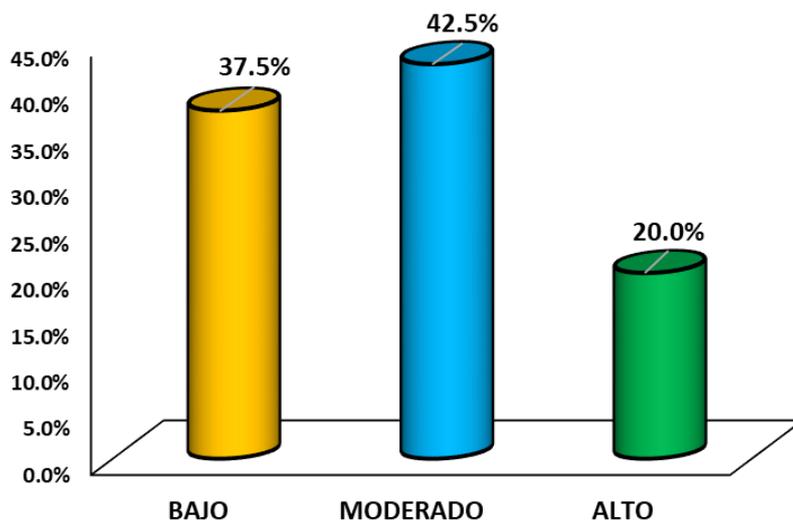


Figura 10. Comprador

Se aplicó un Test a 40 trabajadores de la empresa Cerro Prieto. De los cuales, del 42.5% de los encuestados su nivel de opinión respecto del comprador es bajo, es decir, en dicha empresa no tiene en cuenta los antecedentes de pago, tipo de comerciante e interés en el proyecto. Además, del 37.5% de los trabajadores su nivel de opinión respecto al comprador es bajo. Finalmente, del 20% de los encuestados su nivel de opinión es alto.

Tabla 11
País del Comprador

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	12	30%
MODERADO	22	55%
ALTO	6	15%
TOTAL	40	100%

Nota. Test aplicado a los trabajadores de la empresa Cerro Prieto

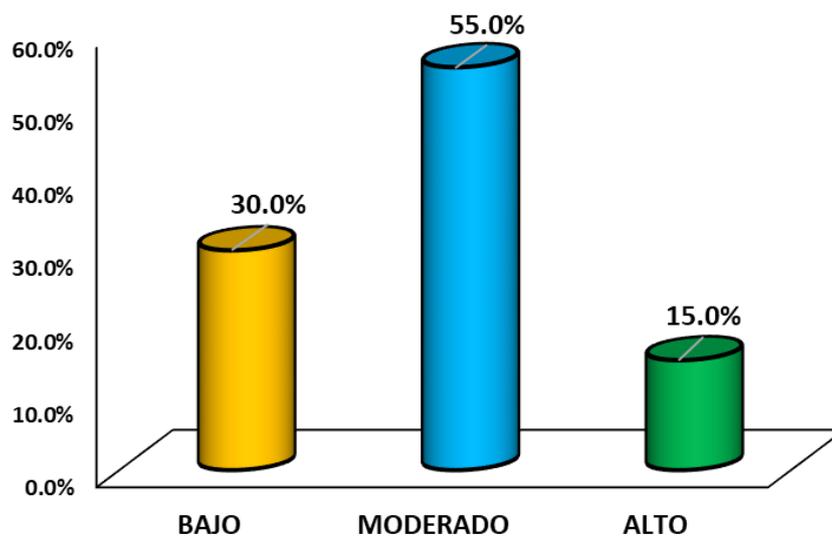


Figura 11. País del Comprador

Se aplicó un Test a 40 trabajadores de la empresa Cerro Prieto. De los cuales, del 55% de los encuestados su nivel de opinión respecto al país comprador es moderado, es decir, en dicha empresa pocas veces tiene en cuenta la estabilidad política, sus leyes y reglamentos, el transporte y solvencia de pagos. Además, del 30% de los trabajadores su nivel de opinión respecto al país exportador es bajo. Finalmente, del 15% de los encuestados su nivel de opinión es alto.

4.1.3 Supuestos de Normalidad Para la Contrastación de Hipótesis

Tabla 12
Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Control de Calidad	,127	40	,102	,912	40	,004
Proceso de Exportación	,163	40	,009	,934	40	,022
PLaneación	,194	40	,001	,902	40	,002
Realización	,174	40	,004	,911	40	,004
Verificación	,120	40	,147	,951	40	,085
Acción	,178	40	,003	,943	40	,042
Proyecto	,131	40	,081	,962	40	,200
Contrato	,211	40	,000	,880	40	,001
Exportador	,174	40	,004	,918	40	,007
Comprador	,151	40	,023	,958	40	,148
País del Comprado	,093	40	,200*	,970	40	,363

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 12 se aprecia la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov. En el cual se observa que el nivel de significancia de las variables y dimensiones es menor que 5%. Es decir, dichas variables y dimensiones no cumplen el supuesto de normalidad. Por lo tanto, el estadístico a utilizar para la contrastación de la hipótesis se denomina Rho de Spearman, el cual mide el grado de asociación o relación entre el Control de Calidad y Proceso de Exportación. Además, se obtendrá la relación entre las dimensiones de Control de Calidad y el Proceso de Exportación.

4.2 Contratación de hipótesis

PLANTEAMIENTO DE LA HIPOTESIS GENERAL

H₀: El control de calidad no influye significativamente en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán - 2020.

H₁: El control de calidad influye significativamente en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán - 2020.

Criterio de decisión:

- Nivel de significancia planteado por el investigador es **5%**
- Nivel de confianza 95%
- Si el p_valor calculado es mayor que el nivel de significancia del investigador (5%) no se rechaza la hipótesis nula.
- Si el p_valor calculado es menor que el nivel de significancia del investigador se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 13

Correlación entre Control de Calidad y el Proceso de Exportación

		Control de Calidad	Proceso de Exportación
Rho de Spearman			
	Control de Calidad	Coeficiente de correlación 1,000	0,605**
		Sig. (bilateral) .	0,000
		N 40	40
	Proceso de Exportación	Coeficiente de correlación 0,605**	1,000
		Sig. (bilateral) 0,000	.
		N 40	40

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

En la tabla 13 se aprecia que la significancia bilateral (0,000) es menor que la significancia formulado por el investigador (5%). Según esta evidencia se puede afirmar estadísticamente que el control de calidad influye significativamente en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán - 2020. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,605 dicha correlación según la escala de Bisquerra es directa y moderado.

PLANTEAMIENTO DE LA HIPOTESIS ESPECÍFICO 1

H₀: La planeación no influye significativamente en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán - 2020.

H₁: La planeación influye significativamente en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán - 2020.

Criterio de decisión:

- Nivel de significancia planteado por el investigador es **5%**
- Nivel de confianza 95%
- Si el p_valor calculado es mayor que el nivel de significancia del investigador (5%) no se rechaza la hipótesis nula.
- Si el p_valor calculado es menor que el nivel de significancia del investigador se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 14

Correlación entre Planeación y el Proceso de Exportación

		Planeación	Proceso de Exportación
Rho de Spearman			
		Coefficiente de correlación	1,000
	Planeación	Sig. (bilateral)	0,329**
		N	40
		Coefficiente de correlación	0,329**
	Proceso de Exportación	Sig. (bilateral)	0,038
	N	40	

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

En la tabla 14 se aprecia que la significancia bilateral (0,038) es menor que la significancia formulado por el investigador (5%). Según esta evidencia se puede afirmar estadísticamente que la planeación influye significativamente en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán - 2020. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,329 dicha correlación según la escala de Bisquerra es directa y baja.

PLANTEAMIENTO DE LA HIPOTESIS ESPECÍFICO 2

H₀: La realización no influye significativamente en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán-2020.

H₁: La realización influye significativamente en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán-2020.

Criterio de decisión:

- Nivel de significancia planteado por el investigador es **5%**
- Nivel de confianza 95%
- Si el p_valor calculado es mayor que el nivel de significancia del investigador (5%) no se rechaza la hipótesis nula.
- Si el p_valor calculado es menor que el nivel de significancia del investigador se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 15
Correlación entre la Realización y el Proceso de Exportación

		Realización	Proceso de Exportación
Rho de Spearman			
		Coefficiente de correlación	1,000
	Realización	Sig. (bilateral)	0,399**
		N	40
		Coefficiente de correlación	0,399**
	Proceso de Exportación	Sig. (bilateral)	0,011
	N	40	

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

En la tabla 15 se aprecia que la significancia bilateral (0,011) es menor que la significancia formulado por el investigador (5%). Según esta evidencia se puede afirmar estadísticamente que la Realización influye significativamente en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán - 2020. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,399 dicha correlación según la escala de Bisquerra es directa y baja.

PLANTEAMIENTO DE LA HIPOTESIS ESPECÍFICO 3

H₀: La verificación no influye significativamente en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán, 2020.

H₁: La verificación influye significativamente en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán, 2020.

Criterio de decisión:

- Nivel de significancia planteado por el investigador es **5%**
- Nivel de confianza 95%
- Si el p_valor calculado es mayor que el nivel de significancia del investigador (5%) no se rechaza la hipótesis nula.
- Si el p_valor calculado es menor que el nivel de significancia del investigador se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 16

Correlación entre la Verificación y el Proceso de Exportación

		Verificación	Proceso de Exportación
Rho de Spearman			
		Coefficiente de correlación	1,000
	Verificación	Sig. (bilateral)	0,583**
		N	40
		Coefficiente de correlación	0,583**
	Proceso de Exportación	Sig. (bilateral)	1,000
	N	40	

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

En la tabla 16 se aprecia que la significancia bilateral (0,000) es menor que la significancia formulado por el investigador (5%). Según esta evidencia se puede afirmar estadísticamente que la Verificación influye significativamente en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán - 2020. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,583 dicha correlación según la escala de Bisquerra es directa y moderada.

PLANTEAMIENTO DE LA HIPOTESIS ESPECÍFICO 4

H₀: La acción no influye significativamente en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán, 2020.

H₁: La acción influye significativamente en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán, 2020.

Criterio de decisión:

- Nivel de significancia planteado por el investigador es **5%**
- Nivel de confianza 95%
- Si el p_valor calculado es mayor que el nivel de significancia del investigador (5%) no se rechaza la hipótesis nula.
- Si el p_valor calculado es menor que el nivel de significancia del investigador se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 17

Correlación entre la Acción y el Proceso de Exportación

		Acción	Proceso de Exportación
Rho de Spearman			
		Coefficiente de correlación	1,000
	Acción	Sig. (bilateral)	0,652**
		N	40
		Coefficiente de correlación	0,652**
	Proceso de Exportación	Sig. (bilateral)	0,000
	N	40	

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

En la tabla 17 se aprecia que la significancia bilateral (0,000) es menor que la significancia formulado por el investigador (5%). Según esta evidencia se puede afirmar estadísticamente que la Acción influye significativamente en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán - 2020. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,652 dicha correlación según la escala de Bisquerra es directa y moderada

CAPITULO V. DISCUSIÓN

5.1 Discusión

Después de procesar e interpretar los datos y realizado la contrastación de las hipótesis presento las siguientes discusiones entre mis hallazgos y los antecedentes de la investigación.

- ✓ En la presente investigación se demuestra que control de calidad influye significativamente en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán - 2020. Dicho resultado tiene similitud con los hallazgos de Portugal & Rivera (2013) en su tesis titulada Plan de exportación del dulce del amaranto al mercado español, periodo 2013. Los cuales concluyen que el producto cuenta con altas ventajas competitivas en el mercado español debido a que es un producto nuevo y además el grano es muy conocido en este mercado por sus valores nutritivos y proteínicos.

- ✓ Además, Proaño (2016) realizo su tesis titulada Exportación de quinua confitada a Estados Unidos”, aprobada por la Universidad de las Américas, Quito, Ecuador. Logró demostrar que los factores que puedan afectar a la exportación de nuestro producto, cumpliendo con los estándares y necesidades puntuales que exige el mercado estadounidense que son el etiquetado que debe estar en inglés, también debe estar el listado de ingredientes. El resultado obtenido en mi investigación tiene similitud con el autor mencionado, es decir la planeación influye significativamente en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán - 2020. Además.

- ✓ Así mismo, López (2019), realizó su tesis titulada “Factores determinantes de exportación en el sector agrícola para el proceso de logística internacional Perú – México: Una aproximación metodológica”, aprobada por la Universidad Continental, Huancayo, Perú. Comprobó que los factores determinantes de exportación para un proceso general de logística internacional Perú – México, son : los años de experiencia en la actividad agrícola, problemas de la actividad agrícola y el transporte; sin embargo, esto no quiere decir que los otros factores considerados en el estudio no sean importantes para la exportación, ya que se puede observar influencia de estos factores sobre la exportación, siendo esta baja o media, lo cual no fue suficiente para que estos factores sean considerados como determinantes. El resultado de mi investigación tiene similitud con el autor mencionado. Es decir, la Realización influye significativamente en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán - 2020.

- ✓ También, con los aportes de Almanza (2017), realizó su tesis titulada Exportación de espárragos de la empresa procesos agroindustriales S.A. al mercado internacional en el año 2015, aprobada por la Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Él concluye con un porcentaje de 75% que las causas de los niveles de exportación de espárragos de la empresa Procesos Agroindustriales en el año 2015, se debió al amplio conocimiento del productor peruano sobre dicho producto no tradicional, así como también la tendencia del consumidor internacional por preferir productos naturales sanos con un alto valor agregado. El resultado de mi investigación tiene similitud con el autor mencionado. Es decir, la Verificación influye significativamente en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán – 2020

- ✓ Así mismo, Silva (2014) realizó su tesis titulada Análisis de calidad de los productos en cooperativa agroindustrial Narajillo. Comprobó que la Cooperativa Agroindustrial Naranjilla realiza el control de calidad de los granos teniendo en cuenta las características Sensoriales, Físico - Químico, Microbiológico Peligros Químicos. El resultado de mi investigación tiene similitud con el autor mencionado. Es decir, la dimensión Acción influye significativamente en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán – 2020.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Después de aplicar el estadístico correspondiente para la contrastación de las hipótesis, concluyo en:

- ✓ Según la significancia asintótica, obtenida con el estadístico Rho de Spearman ($p = 0.000$) el cual es menor que el margen de error (0.05) formulado por el investigador. Entonces, existe suficiente evidencia estadística que permite rechazar la hipótesis nula y afirmar la hipótesis alterna. Por lo tanto, el control de calidad influye significativamente en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán - 2020. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es de $0,605$ dicha correlación según la escala de Bisquerra es directa y moderado. Es decir, en dicha empresa se tiene en cuenta moderadamente la planeación, realización, la verificación y la acción en el proceso de control de calidad, razón por el cual, el proceso de exportación de arándanos es moderado en la empresa Cerro Prieto del distrito de Sayán.

- ✓ Según la significancia asintótica, obtenida con el estadístico Rho de Spearman ($p = 0.038$) el cual es menor que el margen de error (0.05) formulado por el investigador. Entonces, existe suficiente evidencia estadística que permite rechazar la hipótesis nula y afirmar la hipótesis alterna. Por lo tanto, la planeación influye significativamente en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán - 2020. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,329 dicha correlación según la escala de Bisquerra es directa y baja. Es decir, en dicha empresa pocas veces se tiene en cuenta el diagnóstico, la calidad, los objetivos, eficacia y opinión de los clientes en la planeación para el control de la calidad, razón por la cual, el proceso de exportación de arándanos es baja en la empresa Cerro Prieto del distrito de Sayán.

- ✓ Según la significancia asintótica, obtenida con el estadístico Rho de Spearman ($p = 0.011$) el cual es menor que el margen de error (0.05) formulado por el investigador. Entonces, existe suficiente evidencia estadística que permite rechazar la hipótesis nula y afirmar la hipótesis alterna. Por lo tanto, la Realización influye significativamente en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán - 2020. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,399 dicha correlación según la escala de Bisquerra es directa y baja. Es decir, en dicha empresa pocas veces se tiene en cuenta los planes esclarecidos, realización de los objetivos, y los planes puestos en práctica en la Realización para el control de la calidad, razón por la cual, el proceso de exportación de arándanos es baja en la empresa Cerro Prieto del distrito de Sayán.

- ✓ Según la significancia asintótica, obtenida con el estadístico Rho de Spearman ($p = 0.000$) el cual es menor que el margen de error (0.05) formulado por el investigador. Entonces, existe suficiente evidencia estadística que permite rechazar la hipótesis nula y afirmar la hipótesis alterna. Por lo tanto, la Verificación influye significativamente en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán - 2020. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,583 dicha correlación según la escala de Bisquerra es directa y moderada. Es decir, en dicha empresa se tiene en cuenta moderadamente el plan de acción, los resultados, los tableros de mando y el control de productos en el proceso de Verificación para el control de la calidad, razón por el cual, el proceso de exportación de arándanos es moderada en la empresa Cerro Prieto del distrito de Sayán.

- ✓ Según la significancia asintótica, obtenida con el estadístico Rho de Spearman ($p = 0.000$) el cual es menor que el margen de error (0.05) formulado por el investigador. Entonces, existe suficiente evidencia estadística que permite rechazar la hipótesis nula y afirmar la hipótesis alterna. Por lo tanto la Acción influye significativamente en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán - 2020. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,652 dicha correlación según la escala de Bisquerra es directa y moderada. Es decir, en dicha empresa se tiene en cuenta moderadamente las acciones preventivas, la formalización y la capitalización en el control de la calidad, razón por el cual, el proceso de exportación de arándanos es moderada en la empresa Cerro Prieto del distrito de Sayán.

6.2 Recomendaciones

De acuerdo a las conclusiones formuladas en la presente investigación planteo las siguientes recomendaciones:

- ✓ Se recomienda al gerente de la empresa realizar capacitaciones al personal en el proceso de control de calidad, teniendo en cuenta la planeación, realización, verificación y la acción para que mejoren el proceso de exportación de arándanos en la empresa Cerro Prieto del distrito de Sayán.
- ✓ Se recomienda al jefe de cada unidad capacitarse en el proceso de planeación considerando el diagnóstico interno, la calidad, los objetivos, eficacia y el trato con los clientes para mejorar el proceso de exportación de arándanos en la empresa Cerro Prieto del distrito de Sayán.
- ✓ Recomiendo a los trabajadores de dicha empresa autocapacitarse en el proceso de control de calidad para que puedan desempeñarse de manera eficiente seleccionando el arándano adecuadamente para la exportación.
- ✓ Se recomienda al gerente de la empresa capacitar al personal técnico en el proceso de exportación considerando la elaboración del proyecto, del contrato, características del comprador y del exportador.
- ✓ También recomiendo a la unidad de logística capacitar al personal técnico en la elaboración del contrato teniendo en cuenta la descripción de mercaderías, precio, condiciones, variación del tipo de cambio, plazo de entrega, embalaje y comisión del agente.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes Bibliográficas

- Barlow, J., & Moller, C. (2005). *Una queja es un favor* (1ª ed.). Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Fernández, M., & Sánchez, J. (1997). *Eficacia organizacional: concepto, desarrollo y evaluación* (1ª ed.). Madrid, España: Díaz de Santos.
- Galgano, A. (1995). *Los 7 instrumentos de la calidad total* (1ª ed.). Madrid, España: Díaz de Santos.
- García, C. (1999). *El control de calidad en los registros de la base de datos Librunam a través de los catálogos de autoridad: Una experiencia práctica* (1ª ed.). Ciudad de México, México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Gillet, F., & Seno, B. (2014). *Control de calidad* (1ª ed.). México D.F., México: Patria.
- Hernández, R., & Medoza, C. (2019). *Metodología de la investigación* (1ª ed.). Ciudad de México, México: MC GRAW HILL.
- Ibáñez, J., Boltvinik, J., Estay, J., Guerra, R., Ortiz, L., & Peñaloza, A. (1998). *Deuda externa mexicana: ética, teoría, legislación e impacto social* (1ª ed.). México D.F., México: Plaza y Valdés.
- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es el control total de calidad? La modalidad japonesa* (1ª ed.). Bogotá, Colombia: Norma.
- Kendall, K., & Kendall, J. (2005). *Análisis y diseño de sistemas* (6ª ed.). Juárez, México: Pearson.
- Lavanda, F., & Tabra, E. (2005). *Negocios Internacionales* (1ª ed.). Lima, Perú: Control Empresarial Perú SAC.
- Miranda, F., Chamorro, A., & Rubio, S. (2012). *Introducción a la gestión de calidad* (1ª ed.). Madrid, España: Delta.
- Mora, J. (2003). *Guía metodológica para la gestión clínica por procesos* (1ª ed.). Madrid, España: Díaz de Santos.
- Nava, V., & Jiménez, A. (2002). *ISO 9000:2000 Estrategias para implantar la norma de calidad para la mejora continua* (1ª ed.). México D.F., México: Limusa.
- Reyes, A. (2005). *Administración por objetivos* (1ª ed.). México D.F., México: Limusa.
- Rugel, T. (2016). *Diseño de un sistema de gestión de calidad para el mejoramiento de los procesos administrativos de la empresa Mayepsa. Tesis de pregrado*. Universidad

- Laica Vicente Rocafuerte, Guayaquil, Ecuador . Recuperado el 7 de Marzo de 2020, de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1408>
- Sulser, R., & Pedroza, J. (2004). *Exportación efectiva* (1ª ed.). México D.F., México: Empresa lider.
- Vázquez , R. (2006). *Técnicas de mando y dirección de equipos: conceptos básicos y aplicaciones* (1ª ed.). Vigo, España: Ideaspropias.
- Vilar, J. (1997). *Las 7 nuevas herramientas para la mejora de la calidad* (2ª ed.). Madrid, España: Fundación confemetal.
- Woller, T. (2010). *Guía para la exportación de productos agrícolas y alimentos a la Unión Europea*. BID.

7.2 Fuentes electrónicas

- Almanza , J. (2017). Exportación de espárragos de la empresa procesos agroindustriales S.A. al mercado internacional en el año 2015. *Tesis de pregrado*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado el 6 de Marzo de 2020, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6888>
- Decofrut. (2020). *Portalfrutícola*. Recuperado el 6 de Marzo de 2020, de <https://www.portalfruticola.com/noticias/2020/03/04/estado-del-mercado-semana-9-2020/>
- Economía, R. (2019). Boom del Arándano en Perú. *Economía*. Recuperado el 6 de Marzo de 2020, de <https://www.revistaeconomia.com/boom-del-arandano-en-peru/>
- González , G. (2018). Manual de procesos para la coordinación general de control de calidad para el hospital Teodoro Maldonado Carbo. *Tesis de pregrado*. Universidad Laica Rocafuerte, Guayaquil, Ecuador . Recuperado el 7 de Marzo de 2020, de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/2396>
- Hidalgo, K. (2019). Analisis de los resultados de control de calidad de productos de la dirección general de medicamentos insumos y drogas: 2018. *Tesis de maestría*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado el 7 de Marzo de 2020, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/39533>
- López, A. (2019). Factores determinantes de exportación en el sector agrícola para el proceso de logística internacional Perú - México: Una aproximación metodológica.

- Tesis de pregrado*. Universidad Continental, Huancayo, Perú. Recuperado el 6 de Marzo de 2020, de <https://hdl.handle.net/20.500.12394/5377>
- Portugal, W., & Rivera, A. (2013). Plan de exportación del dulce amaranto al mercado español, periodo 2013. *Tesis de pregrado*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Guayaquil, Ecuador. Recuperado el 7 de Marzo de 2020, de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/454>
- Proaño, K. (2016). Exportacion de quinua confitada a Estados Unidos. *Tesis de pregrado*. Universidad de las Américas, Quito, Ecuador . Recuperado el 7 de Marzo de 2020, de <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/4867>
- Silva, C. (2014). Analisis de calidad de los productos en la cooperativa agroindustrial Narajillo. *Tesis de pregrado*. Universidad Agraria de la Selva, Tingo María, Perú. Recuperado el 7 de Marzo de 2020, de <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/669>

ANEXO

Matriz de consistencia

CONTROL DE CALIDAD Y EL PROCES DE EXPORTACIÓN DE ARÁNDANOS EN LA EMPRESA AGRARIA CERRO PRIETO, DISTRITO DE SAYAN - 2020

	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PRINCIPAL	¿De qué manera el control de calidad influye en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán -2020?	Determinar de qué manera el control de calidad influye en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán - 2020.	El control de calidad influye significativamente en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán - 2020.	VARIABLE 1 CONTROL DE CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planeación ✓ Realización ✓ Verificación ✓ Acción 	1. Enfoque de la Investigación: Cuantitativo 2. Nivel de Investigación: Correlacional 3. Diseño de Investigación No experimental Transversal 4. Población: 40 colaboradores 5. Muestra: 40 colaboradores 6. Técnicas de recolección de datos: En este trabajo de investigación se utilizará el cuestionario en la escala de Likert. 7. Análisis interpretación de la información - Software SPSS - Excel
ESPECÍFICOS	¿Cómo influye la planeación en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán -2020?	Identificar cómo influye la planeación en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán - 2020.	La planeación influye significativamente en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán - 2020.	VARIABLE 2 PROCESO DE EXPORTACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proyecto ✓ Contrato ✓ Exportador ✓ Comprador ✓ País del comprador 	
	¿De qué manera la realización influye en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán - 2020?	Determinar de qué manera la realización influye en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán - 2020.	La realización influye significativamente en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán-2020.			
	¿De qué manera la verificación influye en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán, 2020?	Determinar de qué manera la verificación influye en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán, 2020.	La verificación influye significativamente en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán, 2020.			
	¿Cómo influye la acción en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán - 2020?	Identificar cómo influye la acción en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán, 2020.	La acción influye significativamente en el proceso de exportación de arándanos en la empresa agrícola Cerro Prieto, distrito de Sayán, 2020.			



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
ENCUESTA SOBRE CONTROL DE CALIDAD Y EL PROCESO DE
EXPORTACIÓN ARÁNDANOS

Buenos días, la presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión respecto al control de calidad, y el proceso de exportación de arándanos por lo que agradeceremos que responda a las preguntas formuladas con mucha sinceridad, sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

De antemano: ¡muchas gracias por su colaboración!

I) DATOS DEL ENCUESTADO

1. Género

- a) Femenino
- b) Masculino

2. Edad

_____ años

3. Estado civil

- a) Soltero
- b) Casado
- c) Viudo
- d) Divorciado

4. Grado de estudio

- a) Secundaria completa
- b) Estudios universitarios
- c) Bachiller
- d) Licenciado
- e) Maestro
- f) Doctor

II) INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen cinco opciones de respuesta. Elija la que mejor describa lo que piensa usted, Solamente una opción, Marque con claridad la opción elegida con un aspa “X”.

1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A veces 4 = Casi Siempre 5 = Siempre

Si no puede contestar una pregunta o si la pregunta no tiene sentido para usted, por favor pregúntele a la persona que le entregó este cuestionario y le explicó la importancia de su participación.

Control de Calidad					
I) Planeación. (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
1. La empresa realiza un diagnóstico interno de su estado.					
2. La empresa cuenta con calidad en sus productos.					
3. Se realiza planteamiento de objetivos.					
4. La eficacia se da en todo momento dentro de la empresa					
5. Se toma en cuenta la opinión de los clientes					
II) Realización. (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
6. La empresa cuenta con planes claros en sus actividades.					
7. Se realiza en su totalidad los objetivos.					
8. Los planes, metas y objetivos son puestos en práctica.					
III) Verificación. (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
9. La empresa cuenta con un plan de acción ante cualquier eventualidad.					
10. Se presentan los resultados del diagnóstico.					
11. Se utiliza el tablero de mando.					
12. El control de productos de realiza.					
13. En la empresa se dan las auditorías internas.					
IV) Acción. (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
14. Se realiza las acciones preventivas ante cualquier situación.					
15. Se formaliza el nuevo plan de trabajo.					
16. Se da un aumento de ganancias gracias a la capitalización.					
Proceso de exportación					
I) Proyecto. (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
17. La empresa genera beneficios para su país.					
18. Se analiza las ventajas que generan un proyecto.					
19. Se analiza la viabilidad de los proyectos.					

II) Exportador. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
20. La empresa cuenta con capacidad de producción para la demanda.					
21. La empresa posee calidad en sus productos.					
22. Se dispone de materia prima para la producción.					
23. Se presenta la situación financiera.					
24. Hay una buena administración.					
III) Comprador. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
25. Se estudian los antecedentes de pago del comprador.					
26. Se identifica el tipo de comprador.					
27. La empresa reconoce el interés el proyecto del comprador.					
IV) Contrato. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
28. Se realiza una descripción de la mercancía dentro del contrato.					
29. La empresa define el precio de la compra de la exportación dentro del contrato.					
30. Se colocan las condiciones dentro del contrato.					
31. Existe una variación del tipo de cambio dentro del contrato.					
32. Se define el plazo de entrega de la mercancía dentro del contrato.					
33. Se especifica el embalaje de la mercancía dentro del contrato.					
34. Está en el contrato la comisión del agente de aduanas.					
V) País del comprador. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
35. Se identifica la estabilidad política del país del importador.					
36. Se analizan las leyes y reglamentos del país de destino.					
37. La empresa identifica los tipos de transporte que existen en el país del comprador.					
38. Se analiza la solvencia de pago que tiene el país del comprador.					