



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**TESIS**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y NIVEL DE EXPORTACIÓN AL  
MERCADO EUROPEO EN LA EMPRESA GRUPO COMERCIAL  
CAMPO VERDE S.A.C EN LA PROVINCIA DE HUARAL, 2021.**

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

**PRESENTADO POR LA BACHILLER:**

**COTRINA ABAD, ANDREA KELLY**

**ASESOR:**

**MG. HUGO JAIR SÁNCHEZ GARCÍA**

**Huacho – Perú**

**2022**



**Mg. Hugo J. Sánchez García**  
DOCENTE UNIVERSITARIO  
DNI 71087796

## **MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR**

---

---

Dr. Carlos Máximo Gonzales Añorga  
Presidente

---

Dra. Flor de María Garivay Torres  
Secretario

---

Dr. Miguel Ángel Luna Neyra  
Vocal

Mg. Hugo Jair Sánchez García  
Asesor

**Titulo:**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y NIVEL DE EXPORTACIÓN AL  
MERCADO EUROPEO EN LA EMPRESA GRUPO COMERCIAL  
CAMPO VERDE S.A.C EN LA PROVINCIA DE HUARAL, 2021**

**DEDICATORIA**

A Dios nuestro creador del universo que siempre guía nuestros pasos, a mis queridos padres Jorge y Dorci que me enseñaron principios y valores para así lograr alcanzar mis objetivos, luchar por mis metas y seguir creciendo profesionalmente. A mis amados hermanos Melissa y Jorge J. que han sido mi soporte y alegría en todas las circunstancias difíciles de enfrentar.

### **AGRADECIMIENTO**

A Dios, a mis padres por su apoyo y motivación, a la universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión por brindarme las herramientas y enseñanzas para desempeñarme profesionalmente día a día.

## ÍNDICE GENERAL

<b>TITULO</b>	i
<b>DEDICATORIA</b>	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b>	iii
<b>ÍNDICE GENERAL</b>	iv
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	vi
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	vii
<b>RESUMEN</b>	viii
<b>ABSTRACT</b>	ix
<b>INTRODUCCIÓN</b>	x

### CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	01
1.2. Formulación del Problema	04
1.2.1. Problema General	04
1.2.2. Problemas Específicos	04
1.3. Objetivos de la Investigación	05
1.3.1. Objetivo General	05
1.3.2. Objetivos Específicos	05
1.4. Justificación de la investigación	05
1.5. Delimitación del estudio	06
1.6. Viabilidad del estudio	06

### CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación	07
2.1.1. Investigaciones internacionales	07
2.1.2. Investigaciones nacionales	09
2.2. Bases Teóricas	11
2.3. Definiciones de términos básicos	38
2.4. Hipótesis de investigación	39
2.4.1. Hipótesis General	39

2.4.2. Hipótesis Específicas	39
2.5. Operacionalización de las variables	40

### **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

3.1. Diseño metodológico	42
3.2. Población y muestra	42
3.2.1. Población	42
3.2.2. Muestra	42
3.3. Técnicas de recolección de datos	43
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información	43

### **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

4.1. Análisis de resultados	44
4.2. Contrastación de hipótesis	53

### **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN**

5.1. Discusión de resultados	58
------------------------------	----

### **CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

6.1. Conclusiones	62
6.2. Recomendaciones	63

### **REFERENCIAS**

7.1. Fuentes bibliográficas	64
7.2. Fuentes electrónicas	64

<b>ANEXOS</b>	<b>69</b>
---------------	-----------

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Resultados de frecuencias absolutas y relativas del enfoque al cliente	44
Tabla 2.	Resultados de frecuencias absolutas y relativas del enfoque basados en procesos	45
Tabla 3.	Resultados de frecuencias absolutas y relativas del enfoque de sistema para gestión	46
Tabla 4.	Resultados de frecuencias absolutas y relativas del enfoque de la mejora continua	47
Tabla 5.	Resultados de frecuencias absolutas y relativas de la línea de exportación de palta	48
Tabla 6.	Resultados de frecuencias absolutas y relativas de la línea de exportación de mandarino	49
Tabla 7.	Resultados de frecuencias absolutas y relativas de la línea de exportación de naranja	50
Tabla 8.	Resultados de frecuencias absolutas y relativas de la línea de exportación de limón	51
Tabla 9.	Pruebas de normalidad	52
Tabla 10.	Prueba de Pearson entre la gestión de la calidad y nivel de exportación	53
Tabla 11.	Prueba de Pearson entre enfoque del cliente y nivel de exportación	54
Tabla 12.	Prueba de Pearson entre enfoque basados en procesos y nivel de exportación	55
Tabla 13.	Prueba de Pearson entre enfoque de sistemas para gestión y nivel de exportación	56
Tabla 14.	Prueba de Pearson entre la mejora continua y nivel de exportación	57



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Enfoque al cliente	44
Figura 2.	Enfoque basados en procesos	45
Figura 3.	Enfoque de sistema para gestión	46
Figura 4.	Mejora continua	47
Figura 5.	Línea de exportación de palta	48
Figura 6.	Línea de exportación de mandarina	49
Figura 7.	Línea de exportación de naranja	50
Figura 8.	Línea de exportación de limón	51

## RESUMEN

Objetivo: Demostrar la relación entre la gestión de calidad y el nivel de exportación al mercado europeo en la empresa GRUPO COMERCIAL CAMPO VERDE S.A.C. en la provincia de Huaral, 2021. Métodos: La presente investigación es de tipo básica, nivel es correlacional, diseño no experimental, enfoque cuantitativo. La población es de 51 trabajadores. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0,933) y (0,900). Resultados: Respecto a la gestión de la calidad, en referencia a si la organización ha identificado, formalizado y gestionado sus procesos, logrando así mejorar su calidad y satisfacción el 27.5% resaltó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo; en referencia a si se ha definido y estructurado un sistema de gestión de calidad el 25.5% resaltó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. Respecto al nivel de exportación, en referencia a si según la experiencia y estudios realizados por la empresa, las exportaciones de palta, Variedad Fuerte - Hass al mercado europeo es elevada el 39.2% resaltó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, en referencia a si según la experiencia y estudios realizados por la empresa, las exportaciones de mandarina, Variedad Satsuma al mercado europeo está disminuyendo el 43.1% resaltó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. Conclusión: Existe relación de manera significativa entre la gestión de calidad y el nivel de exportación al mercado europeo en la empresa GRUPO COMERCIAL CAMPO VERDE S.A.C. en la provincia de Huaral, 2021; mediante el estadístico de la Prueba de Pearson con un valor 0.553 teniendo como grado positivo moderado y un nivel de significancia del  $p = 0.00$  siendo menor a 0.05.

*Palabras clave: gestión de calidad y nivel de exportación.*

## ABSTRACT

Objective: Demonstrate the relationship between quality management and the level of export to the European market in the company GRUPO COMERCIAL CAMPO VERDE S.A.C. in the province of Huaral, 2021. Methods: This research is of a basic type, level is correlational, non-experimental design, quantitative approach. The population is 51 workers. The reliability of the instrument was performed using Cronbach's Alpha coefficient (0.933) and (0.900). Results: Regarding quality management, in reference to whether the organization has identified, formalized and managed its processes, thus managing to improve its quality and satisfaction, 27.5% highlighted that they totally disagree and disagree; In reference to whether a quality management system has been defined and structured, 25.5% highlighted that they totally disagree and disagree. Regarding the level of exports, in reference to whether according to the experience and studies carried out by the company, the exports of avocado, Strong Variety - Hass to the European market is high, 39.2% stressed that they totally disagree and disagree, in reference to If according to the experience and studies carried out by the company, the exports of mandarin, Satsuma variety to the European market is decreasing by 43.1%, he stressed that he totally disagrees and disagrees. Conclusion: There is a significant relationship between quality management and the level of export to the European market in the company GRUPO COMERCIAL CAMPO VERDE S.A.C. in the province of Huaral, 2021; using the Pearson Test statistic with a value of 0.553 having a moderate positive degree and a significance level of  $p = 0.00$  being less than 0.05.

*Keywords: quality management and export level.*

## INTRODUCCIÓN

Todas las empresas deben gestionar y liderar todas las actividades que le permitan desempeñarse con eficiencia y ser exitosas en todos los niveles. Por lo que complacer los requerimientos, perspectivas y obligaciones de las partes atraídas es relevante, la calidad de un bien o prestación pende del trueque entre dos individuos, uno brinda el bien o prestación y el otro recoge el bien o prestación, la cual el abastecedor y el comprador logran contar con enfoques distintos de calidad ocasionando discrepancias que dan espacio a equivocaciones. En esa interpretación se comprende a la aptitud como la aquiescencia con los requerimientos de los compradores o la capacidad para la utilización.

La gestión de calidad son todos los ejercicios organizados con la finalidad de gobernar e inspeccionar una compañía en lo referente a la calidad logrando una optimización perpetua, incrementar la complacencia del comprador y establecer un dialogo con la sociedad, llevando de modo eficiente y eficaz todos los ejercicios organizacionales.

Por lo descrito en el párrafo anterior, la presente investigación buscó demostrar la relación entre la gestión de calidad y el nivel de exportación al mercado europeo en la empresa GRUPO COMERCIAL CAMPO VERDE S.A.C. en la provincia de Huaral, 2021.

Grupo Comercial Campo Verde S.A.C es una compañía que se dedica al mercadeo y exportación de frutas frescas como palta, mandarina, limón y naranja al mercado europeo, con la finalidad de completar la cadena productiva y poder exportar mayores volúmenes. Que viene desarrollando sus actividades en el norte chico, ubicada en La Macarena parcela 11586 Fundo el Sol S/N Huaral, provincia de Huaral, departamento de Lima.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

Grupo Comercial Campo Verde S.A.C es una compañía que se dedica al mercadeo y exportación de frutas frescas como palta, mandarina, limón y naranja al mercado europeo, con la finalidad de completar la cadena productiva y poder exportar mayores volúmenes. Que viene desarrollando sus actividades en el norte chico, ubicada en La Macarena parcela 11586 Fundo el Sol S/N Huaral, provincia de Huaral, departamento de Lima. La empresa promueve el desarrollo de su personal, la comunidad y el medio ambiente, posicionada en el mercado europeo, brindando productos frescos que mantienen el crecimiento en ventas y utilidades. Busca brindar el mejor servicio con la finalidad de complacer los requerimientos y perspectivas de sus compradores y colaboradores.

Todas las empresas deben gestionar y liderar todas las actividades que le permitan desempeñarse con eficiencia y ser exitosas en todos los niveles. Por lo que complacer los requerimientos, perspectivas y obligaciones de las partes atraídas es relevante, la cualidad de un bien o prestación pende del trueque entre dos individuos, uno brinda el bien o prestación y el otro recoge el bien o prestación, la cual el abastecedor y el comprador logran contar con enfoques distintos de calidad ocasionando discrepancias que dan espacio a equivocaciones. En esa interpretación se comprende a la aptitud como la aquiescencia con los requerimientos de los compradores o la capacidad para la utilización.

La gestión de calidad son todos los ejercicios organizados con la finalidad de gobernar e inspeccionar una compañía en lo referente a la calidad logrando una optimización perpetua, incrementar la complacencia del comprador y establecer un

diálogo con la sociedad, llevando de modo eficiente y eficaz todos los ejercicios organizacionales.

Hace tiempo el primordial punto de vista del diligente era gobernar su organización por medio de la colocación de técnicas agresivas sobre ventas o de elaboración de una planificación estratégica, para alegar a los desafíos del entorno competitivo actual, se está adoptando un método de orientación estratégicas con un enérgico enfoque para la administración de la calidad, por la obligación de dirigir con un enfoque al cliente, desplazando los tradicionales enfoques a un segundo plano. Actualmente se propugna que la calidad es gestionada a través de metodologías de utilización habitual para la administración de otras ocupaciones organizacionales que van de la mano de la utilización de algunos métodos específicos propios de cada método de administración de la calidad. Lo que lleva a la perfección colaborando a minimizar costos totales y contribuye a una firme preeminencia competitiva, así las empresas se esfuerzan por examinar las exigencias de los compradores, precisar los métodos, tomar decisiones, comprometerse, buscar mejoras, etc. Logrando productos admisibles para el cliente, proporcionado confianza a la propia empresa como a los clientes.

La exportación es la venta de productos o prestaciones fabricadas o creadas en una nación a clientelas del extranjero, permitiendo ingresar a nuevos mercados internacionales muy competitivos, según la Sociedad de Comercio Exterior del Perú - COMEX PERÚ (2021), indica que las exportaciones no habituales, lograron los US\$ 3,163 millones, con un descenso del 2.1% relativamente de 2019 y pese a la epidemia, la división agropecuaria consiguió progresar un 8.6% en paralelo al año primero ya que añadió un valor enviado de US\$ 2,276 millones, lo que simbolizó un 42.8% del total de nuestras comercializaciones a la Unión Europea, y el 71.9% de las de la sección no habitual. Asimismo, las exportaciones de la división pesquera descendieron un 21.3% (US\$ 341 millones); las de división química, un 8.5% (US\$ 217 millones); las del siderometalúrgico, un 27.3% (US\$ 143 millones), y las del textil, un 30.3% (US\$ 113 millones). En la clasificación de los 10 primordiales bienes de envío a la Unión Europea, se sabe que cuatro pertenecen a las agro exportaciones no habituales: las paltas, los arándanos, las uvas y los mangos. Las paltas lograron un valor enviado de US\$ 456 millones, con un desarrollo del 5.2%. Por otro lado, la exportación de arándanos dio una suma de US\$ 336 millones, un 33.4% más que en 2019. Las uvas

registraron envíos por US\$ 240 millones (+23.5%) y los mangos por US\$ 150 millones (-0.6%). Otro de los bienes destacados es el jengibre, que su valor enviado logró los US\$ 51 millones, con un incremento del 179%.

Así en este tiempo marcado por variaciones y adaptación los compradores dirigen sus adquisiciones de frutas y vegetales de acuerdo a cuatro propensiones; certeza, orientación de sostenibilidad, gasto de bienes locales y gasto de suministros que vigorizan el ejercicio cerebral y del sistema inmunológico.

La exportación tiene que ser siempre conforme a las necesidades oficiales que exige la dirección de la nación importadora (condiciones necesarias) y a las condiciones productivas del importador (condiciones del consumidor). Es dificultoso especificar de forma íntegra las reglas determinadas por la gran diversidad de bienes que comprenden las divisiones de la nutrición y los bienes agrícolas. Todos aquellos se encuentran subyugados a inspecciones sanitarias y fitosanitarias, estatutos competentes y reglas que cambian de una nación a otra. El importador es el único que consigue brindar datos exactos acerca de las reglas personales que empleará por lo que para recoger afianzamientos de que los bienes que compra efectúan asimismo las reglas públicas de obligatorio acatamiento ya que, de lo inverso, lograría efectuarse la ocasión de que los bienes logrados no logren ingresar en la nación.

Cuando nos referimos a la administración de la calidad especificamos que son los ejercicios organizados para administrar e inspeccionar la calidad para lograr una mejora continua a largo plazo con perspectiva hacia los compradores, atendiendo a la vez los requerimientos de las partes que están interesadas, con esto se pretende conseguir el triunfo en el envío de los bienes al mercado europeo. Para lo cual la organización Grupo Comercial Campo Verde S.A.C tiene que contar con una administración de la calidad la cual prefiera por decisiones con referencia al bien que exporta, como incrementar la satisfacción del cliente atendiendo sus requisitos técnicos y los requisitos gubernamentales, comprender sus necesidades y expectativas, medir su satisfacción, promover una comunicación, capacitar al personal, evaluar los procesos y sus riesgos, sistema de calidad eficaz, mejorar la atención al cliente, revisar el diseño del producto, monitorear la información, seleccionar y evaluar sus proveedores, y demás problemas que se observa debido a una deficiente administración de la calidad y mal aplicación de sus fundamentos.

Después de haber desarrollado un examen al nivel de envío, se consiguió evidenciar que la organización no tiene una administración de la calidad la cual asegure el triunfo de las exportaciones que realiza debido a que no ha evaluado de forma satisfactoria la orientación al comprador, su liderazgo, la colaboración de los trabajadores, la orientación fundamentada en procedimientos, la orientación de método para la administración, optimización continua, la orientación fundamentada en sucesos para la elección de determinación y los vínculos recíprocamente provechosos con el proveedor. Lo que demuestra básicamente escasos grados de complacencia de sus compradores con vínculo al nivel de envío y bienes.

Para lograr disminuir la insatisfacción del cliente del mercado europeo con respecto al proceso de exportación y producto se debe eliminar los problemas que están relacionados directamente a los fundamentos de la administración de la calidad. Y permitiendo obtener muchos beneficios no solo para el cliente sino también para la organización.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad y el nivel de exportación al mercado europeo en la empresa GRUPO COMERCIAL CAMPO VERDE S.A.C. en la provincia de Huaral, 2021?

### **1.2.2. Problemas Específico**

- a. ¿Cuál es la relación entre el enfoque al cliente y el nivel de exportación al mercado europeo en la empresa GRUPO COMERCIAL CAMPO VERDE S.A.C. en la provincia de Huaral, 2021?
- b. ¿Cuál es la relación entre el enfoque basado en procesos y el nivel de exportación al mercado europeo en la empresa GRUPO COMERCIAL CAMPO VERDE S.A.C. en la provincia de Huaral, 2021?
- c. ¿Cuál es la relación entre el enfoque de sistema para la gestión y el nivel de exportación al mercado europeo en la empresa GRUPO COMERCIAL CAMPO VERDE S.A.C. en la provincia de Huaral, 2021?



- d. ¿Cuál es la relación entre la mejora continua y el nivel de exportación al mercado europeo en la empresa GRUPO COMERCIAL CAMPO VERDE S.A.C. en la provincia de Huaral, 2021?

### **1.3. Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Demostrar la relación entre la gestión de calidad y el nivel de exportación al mercado europeo en la empresa GRUPO COMERCIAL CAMPO VERDE S.A.C. en la provincia de Huaral, 2021.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- a. Demostrar la relación entre el enfoque al cliente y el nivel de exportación al mercado europeo en la empresa GRUPO COMERCIAL CAMPO VERDE S.A.C. en la provincia de Huaral, 2021.
- b. Demostrar la relación entre el enfoque basado en procesos y el nivel de exportación al mercado europeo en la empresa GRUPO COMERCIAL CAMPO VERDE S.A.C. en la provincia de Huaral, 2021.
- c. Demostrar la relación entre el enfoque de sistema para la gestión y el nivel de exportación al mercado europeo en la empresa GRUPO COMERCIAL CAMPO VERDE S.A.C. en la provincia de Huaral, 2021.
- d. Demostrar la relación entre la mejora continua y el nivel de exportación al mercado europeo en la empresa GRUPO COMERCIAL CAMPO VERDE S.A.C. en la provincia de Huaral, 2021.

### **1.4. Justificación de la investigación**

#### *Justificación práctica*

El propósito de la investigación es trazar recomendaciones para resolver los problemas detallados en la realidad problemática, cuyas dificultades que vienen afectando ambas variables.

### *Justificación teórica*

La investigación servirá de apoyo con información en vínculo en el suceso que existe entre la gestión de calidad y el nivel de exportación, información que se colocará en los resultados, conclusiones y recomendaciones; aquello ayudará a investigaciones futuras.

#### **1.5. Delimitación del estudio**

- Delimitación geográfica: empresa GRUPO COMERCIAL CAMPO VERDE S.A.C. en la provincia de Huaral, departamento de Lima.
- Delimitación temporal: julio del año 2021 a marzo del año 2022.
- Delimitación social: trabajadores de la empresa GRUPO COMERCIAL CAMPO VERDE S.A.C. en la provincia de Huaral.
- Delimitación semántica: Gestión de calidad y Nivel de exportación.

#### **1.6. Viabilidad del estudio**

La investigación fue viable ya que se tuvieron los recursos económicos, humanos y perceptibles, que aseveraron la ejecución de la investigación. Asimismo, se tuvo el tiempo y autorización de la empresa.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1. Investigaciones internacionales**

Atupaña (2017) hizo la tesis de licenciatura con título “Diseño de un sistema de gestión de calidad para cumplir con estándares de exportación a la Unión Europea en el año 2017. Caso Corporación de productores y comercializadores orgánicos Bio Taita Chimborazo”, la cual fue admitida por la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba. Ecuador. Su propósito general de la indagación fue trazar un método de gestión de calidad con la finalidad de efectuar con patrones de envío. Su diseño es no experimental, de tipo transversal y correlacional, con enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 89 individuos. Usó el cuestionario. Los resultados sostienen que es viable el uso apropiado de métodos en las distintas zonas de la organización. Por medio del método trazado será factible la mejora de tiempos y bienes, de modo que los envíos sean hechos de modo eficaz, efectuando con las medidas determinadas tanto en la nación oriunda como en la de envío; buscando todas las veces complacer los requerimientos de los clientes y efectuando con las aficiones, distinciones y requerimientos de los mismos. Las conclusiones señalan que para la producción del Sistema de Gestión de Calidad se ha establecido el uso de la Norma ISO 9001:2015, aquella que tiene 10 componentes que han sido desenvueltos en fundamentos a las necesidades de la compañía para el desarrollo económico-financiero en el establecimiento local e internacional.

Benavides (2017) realizó la tesis de titulación con título “El sistema de gestión de calidad basado en la normativa ISO 9001-2008 y la satisfacción de

los clientes en las empresas asociadas a la Cámara Nacional de Calzado (CALTU) de la ciudad de Ambato”, la cual fue admitida por la Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador. La indagación tuvo como propósito general plantear un instrumento de análisis e inspección del Sistema de Gestión de Calidad con la finalidad de estimular su accionamiento. Su diseño es no experimental, de tipo transversal y correlacional, con enfoque cuantitativo. Su población fue 9875 personas, de la misma forma su muestra estuvo conformada por 96 personas. Usó la encuesta. Los resultados sostienen que el Sistema de Gestión de Calidad basado en la normativa ISO 9001-2008 si interviene en la complacencia de los compradores en las Organizaciones vinculadas a la Cámara Nacional de Calzado (CALTU). Las conclusiones señalan que a través de la demostración de la suposición se estableció que el Sistema de Gestión de Calidad fundamentado en la normativa ISO 9001-2008, interviene elocuentemente en la complacencia de los compradores de las compañías vinculadas a la Cámara Nacional de Calzado de la ciudad de Ambato, de cierto modo, que el esbozo y empleo de esta regla tienen que encontrarse determinados conforme a cada uno de las medidas distinguidas con el fin de lograr una perfección continua avalando bienes y productos de calidad consintiendo a la compañía lograr propósitos trazados.

Córdova & García (2017), “La gestión de calidad y el desempeño exportador de las pequeñas y medianas empresas de la Región Huetar Atlántica de Costa Rica (Código: 2187010)”, la cual fue aprobada por el Instituto Tecnológico de Costa Rica. Cartago. Costa Rica. Su propósito fue establecer la repercusión de la administración de calidad en el ejercicio exportador. Es de diseño no experimental, de tipo transversal y correlacional, con enfoque cuantitativo. Su población fue 165 empresas, del mismo modo la muestra estuvo conformada por 32 empresas. Usó el cuestionario. Los resultados sostienen que hay un elevado vínculo entre la inconstante gestión de calidad y la variable desempeño exportador, lo que es traducido en que a más desenvolvimiento de la administración de calidad las organizaciones muestran un elevado ejercicio exportador; se hallaron los componentes importantes (hipotéticos y funcionales) que valdrán de sustento para el diseño de una política estatal y pedagógica que susciten la administración de la calidad en las

pequeñas y medianas empresas. Las conclusiones señalan que se determinó un elevado vínculo entre la inconstante administración de calidad y el inconstante desempeño exportador, lo cual contribuyó certeza a favor de la suposición trazada en relación a que entre más levada la administración de calidad elevada la evaluación del ejercicio exportador, aquello sin incertidumbre es de suma importancia ya que si se anhela que las pequeñas y medianas empresas perfeccionen su desempeño exportador.

### **2.1.2. Investigaciones nacionales**

Chavez (2020), “Gestión de la calidad y la exportación indirecta de la palta fuerte en la asociación agropecuaria Ayanpi Marccari, Huanta, 2019”, la cual fue aprobada por la Universidad de Ayacucho Federico Froebel. Ayacucho. Perú. La investigación tuvo como propósito general hallar de qué manera la administración de la calidad se vincula con el envío en la corporación de trabajadores. Es de diseño no experimental, de tipo transversal y correlacional, con enfoque cuantitativo. Su población estuvo conformada por 32 compradores. Usó el cuestionario. Los efectos sostienen que la administración de la calidad del bien fue estimada por el 47% de los trabajadores en el grado regular y el 22% en el grado elevado; y la exportación indirecta fue estimada por el 41% en un grado regular y el 28% en el grado elevado. Las conclusiones señalan que la administración de la calidad se vincula con la exportación indirecta ( $P\text{-valor} = 0,000 < 0,05$ ), con un coeficiente de Rho-Spearman de 0,786 que es interpretado como un vínculo elevado.

Juárez (2020) realizó la tesis de licenciatura titulada “Relación entre la gestión de calidad total y el desempeño exportador de Mypes exportadoras peruanas de cacao en grano 2020”, la cual fue admitida por la Universidad San Ignacio de Loyola. Lima. Perú. La indagación tuvo como propósito general establecer el vínculo que hay entre la administración de calidad total y el desempeño exportador de organizaciones micro y pequeñas empresas exportadoras del Perú de cacao en grano. Es de diseño no experimental, de tipo transversal y correlacional, con enfoque cuantitativo. La población fue 111

empresas, del mismo modo la muestra estuvo conformada por 50 empresas. Usó la encuesta. Los resultados sostienen que la administración de calidad total tiene un coeficiente de correlación de Spearman de  $r = 0.754$ ,  $p$ . Las conclusiones señalan que la administración de calidad total si se vincula de modo efectivo y asimismo reveladora con el desempeño exportador, se pudo aseverar que cuanto más nivel de administración de calidad total la organización podrá conseguir tener mucho más triunfo en el establecimiento internacional conjuntamente de una excelente producción de exportación.

Gamonal (2019) hizo la tesis de licenciatura con título “Gestión de calidad y nivel de competitividad en la exportación de banano congelado de la empresa Procesadora Perú S.A.C Chiclayo 2018”, la cual fue admitida por la Universidad César Vallejo. Chiclayo. Perú. Su propósito fue establecer de qué modo la administración de calidad interviene en el grado de capacidad en las exportaciones. Su diseño es no experimental, de tipo transversal y correlacional, con enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 9 individuos. Usó la encuesta. Los resultados sostienen que hay un vínculo positivo estimable en la variable Administración de calidad y grado de competencia, proporcionando como consecuencia un coeficiente de correlación de  $(r = 0,748)$  con un grado de importancia de  $(0.020) < 0.05$ ; por consecuencia, se aceptó la hipótesis alternativa y se tuvo que rechazar la hipótesis nula. Se concluyó que la administración de calidad es un elemento importante con la finalidad de crear alto competencia en las organizaciones, cuanta más calidad se le brinde al banano congelado la competencia de la organización será elevada; instituyendo el coeficiente de valor de Pearson que el 56% de las nociones de la administración de calidad guarda dominio en el grado de competitividad.

## 2.2. Bases teóricas

### Variable 1: Gestión de calidad

#### A. Definiciones

Traba, Barletta & Velásquez (2020) mencionan que mejor es recalcar que por calidad se comprende fundamentalmente la réplica a la utilización, con sus

diferentes peculiaridades internas que son no solamente el rendimiento logrado del bien. Aquello involucra que esta “propiedad” puede proporcionarse a cualquier grado socioeconómico, sin que importe la cantidad de los bienes económicos envueltos tanto a grado de importe unitario y de volumen de productividad (p. 98).

Chacón & Rugel (2018) explican que la calidad total y la sabiduría de la perfección perpetua son objetivos empresariales que consienten proporcionar una elevada complacencia al beneficiario de un bien o método, en el contexto de sus habilidades empresariales (p. 1).

Reynoso (2018) menciona que la administración de calidad es parte del unido de determinaciones que coge la orientación de una empresa que conmueve a todas las actividades, la cual consiente que se logran cumplir con la satisfacción y los requerimientos de los compradores y de la población, asimismo consiente conseguir los propósitos del modo más eficaz esparciendo la fuerza de los trabajadores en orientación perpetua para el perfeccionamiento (p. 63).

Martínez, Pérez & Martínez (2016) indican que la calidad hace referencia a una construcción que brota relacionado a la definición de “kaizen” (variación para optimizar o perfeccionamiento continuo) y que establece unos fundamentos que valen con la finalidad de determinar un proyecto de acción a partir del cual una empresa desarrolla su actividad (p. 634).

## ***B. Dimensiones***

### *Principios de Gestión de Calidad*

ISO - International Organization for Standardization 9000:2000 (2000), menciona que al dirigir y ejecutar una empresa de manera triunfante se necesita conducirla y controlarla de manera metodológica y clara. Efectuando y conservando un método de administración que se encuentre trazado con la finalidad de optimizar perennemente su esfuerzo a través de la consideración de los requerimientos de todos los que están interesados.

La administración de una empresa abarca la administración de la calidad entre otras doctrinas de administración, por lo que se identificó ocho fundamentos sobre administración de la calidad que puede que sean usados por la elevada orientación

con la finalidad de orientar a la empresa hacia una optimización en la ejecución de esta.

- a. Enfoque al cliente: Las empresas necesitan de sus compradores y por ende tendrían que abarcar todos sus requerimientos presentes y futuros que tienen con respecto a su producto o servicio, satisfacer todas sus necesidades y esforzarse en rebasar sus perspectivas.
- b. Enfoque basado en procesos: Una consecuencia anhelada se logra más eficazmente en el momento que las actividades y los bienes vinculados son gestionados como un procedimiento.
- c. Enfoque de sistema para la gestión: Hallar, comprender y tramitar los procedimientos vinculados como un método, favorece a la vehemencia y eficacia de una compañía en la obtención de sus propósitos.
- d. Mejora continua: El perfeccionamiento perpetuo del ejercicio integral de la empresa tendría que ser un propósito prioritario y estable del mismo.

Estos ocho fundamentos sobre administración de la calidad forman el fundamento de las reglas de métodos de administración de la calidad de la familia de Normas ISO 9000.

Gutiérrez (2010), indica que los ocho fundamentos de administración de la calidad son los siguientes: orientación al comprador, liderazgo, colaboración de los trabajadores, orientación fundamentada en técnicas, orientación de método para la administración, perfeccionamiento perpetuo, orientación fundamentada en acontecimientos para la elección de determinaciones y relaciones recíprocamente beneficiosas con el abastecedor.

#### a. Enfoque al cliente

La gestión que realiza la organización debe ser siempre dirigida al cliente, al no ser así perdería su prestigio y viabilidad. Consecuentemente, el comprador delimita y califica la calidad, la empresa tiene que examinar la inspección, el perfeccionamiento y el remodelado de las técnicas que asisten de modo directo o indirecto a su complacencia, lo que envuelve orientarse a la economía, saber los requerimientos actuales, conocer las necesidades y sus expectativas, constituir comunicación y estimar sus grados de complacencia. Para evitar que el comprador



se convierta en víctima de la mala calidad, se debe poner en el lugar de este, diseñar correctamente el producto y los procesos, brindar un correcto servicio. Logrando establecer una comunicación cliente – proveedor, y laborar en grupo los dilemas que imposibilitan su complacencia.

b. Enfoque basado en procesos

En la empresa cooperan varios procedimientos con la finalidad de elaborar o generar un bien o prestación. Por lo tanto, es significativo centrarse en los ejercicios que generen consecuencias buenas, y no restringirse a consecuencias conclusivas, así hallar los procedimientos que interaccionan logrando resultados.

Para gestionar un método con orientación fundamentada en procedimientos se identifica y gestiona metódicamente los procedimientos de la organización. Entonces en el momento que se quiera reprender un dilema de calidad o producción, más que restringirse a esperar la consecuencia, se dirige a los procedimientos que generan aquel efecto y analizar los ejercicios que verdaderamente suman importancia al bien: la materia prima, las metodologías, los juicios y flujos de labor, el modo de labor, las máquinas, etc.

Por ello orientarse a los procedimientos significa hallar los requerimientos de los consumidores en aptitud, periodo e importe, disponiendo los procesos clave y la serie en la que se va sumando importancia a los gastos hasta modificarlos en los bienes o prestaciones que solicita el comprador.

c. Enfoque de sistema para la gestión

La administración en las empresas hace realce en los sistemas, este principio involucra comprender a la empresa como una entidad activa que toma feedback internamente para ser enviada al exterior, creando etapas de refuerzo efectivos y perjudiciales que afecta su esfuerzo y conducta.

d. Mejora Continua

Para perfeccionar el rendimiento de la empresa se tiene que indagar persistentemente la mejora en que se realiza las labores, por lo tanto, el perfeccionamiento perpetuo es administrar y mejorar los procesos de forma ordenada, realizando planes, estudiando y asimilando de los efectos logados e

igualando las consecuencias efectivas con la finalidad de planear e inspeccionar el nuevo grado de rendimiento.

### ***C. Enfoque de gestión de calidad para gestionar el éxito sostenible en una organización***

Golubic (2018) alude que como se precisa en la norma ISO 9004, el triunfo continuo es la aptitud de una empresa para conseguir y conservar sus propósitos a largo alcance. El propósito inmediato de cualquier empresa es complacer a sus consumidores proporcionándoles bienes y prestaciones que indemnizen sus requerimientos. La realización eficiente de la norma ISO 9001 le apoyará a lograr aquel propósito. No obstante, si el propósito que persigue es su persistencia financiera a largo alcance, tiene que emplear la norma ISO 9004, que brinda apoyo a las organizaciones en su indagación del triunfo sustentado. Aquella regla es permitida para cualquier empresa, cualquiera que sea su dimensión, tipo o actividad.

La Norma ISO 9004 brinda una orientación más extensa de la administración de la calidad que ISO 9001. En tanto que la norma ISO 9001 plantea los requerimientos y perspectivas de los consumidores, la ISO 9004 considera los requerimientos y perspectivas de todos los que están interesados pertinentemente. Los compradores requieren y esperan un bien de excelente calidad, un importe admisible y rendimiento en la entrega; los trabajadores desean un excelente contexto de labor y protección en la ocupación de trabajo; la comunidad anhela un adeudo con la conducta moral y el amparo del contorno; los dueños y asociados obligan con la finalidad de conseguir una producción sustentada. El acatamiento de todos estos requerimientos y perspectivas le servirá para conseguir un triunfo sustentado.

Los componentes significativos de la regla ISO 9004 contienen:

- a. Gestión para el éxito sostenido de una organización – abarca los procedimientos requeridos para un triunfo sustentado, el ambiente de la empresa, los requerimientos y perspectivas de los que están interesados.
- b. Estrategia y política – contiene su formulación, dispersión e interrelación.

- c. Gestión de los recursos – contiene los bienes económicos, los individuos, los abastecedores y asociados, la subestructura, el contexto del centro laboral, los saberes, el conjunto de técnicas de los datos y los bienes naturales.
- d. Gestión de los procesos – contiene la proyección y la inspección de los procedimientos, el adeudo y el mando con referencia a los procedimientos.
- e. Seguimiento, medición, análisis y revisión – contiene indicadores importantes del rendimiento, chequeo interno, autocontrol e investigaciones semejantes con las excelentes prácticas (comparación).
- f. Mejora, innovación y aprendizaje – envuelve los pequeños perfeccionamientos perpetuos en el sitio de labor y las perfecciones importantes en toda la empresa, invención con la finalidad de indemnizar los requerimientos y perspectivas de los que están interesados, y crear el perfeccionamiento y la invención por medio del amaestramiento.

La Regla ISO 9004:2009 completa a la regla ISO 9001:2008 (y recíprocamente). Si gusta puede empezar por la norma ISO 9004, aunque tenga efectuado la ISO 9001. La ISO 9004 es una regla de enfoque y su propósito no es la certificación ni el empleo reglamentado o pactado, ni mucho menos la de encaminar acerca de la puesta en marcha de la ISO 9001. El Agregado C de la ISO 9004 expone el vínculo, estipulación por estipulación, entre las Normas ISO 9001:2008 e ISO 9004:2009.

El instrumento de autocontrol que se proporciona en el Agregado A de la ISO 9004:2009 puede que le sirva para estimar el rendimiento de su empresa y el nivel de conocimiento de su procedimiento de administración. Las consecuencias del autocontrol puede que le ayuden asimismo a hallar las zonas de la empresa que requieren perfección o invención y a establecer las antelaciones para ejercicios posteriores (p. 18).

#### ***D. Modelos de gestión de calidad***

Según Chacón & Rugel (2018) hay distintos Modelos sobre Calidad empleados a distintas organizaciones de bienes y prestaciones, no obstante, se tomará en cuenta en esta investigación los que son aplicados de manera universal.

- a. Modelo EFQM (European Foundation For Quality Management). Este Modelo ha permitido comprender el motivo y consecuencia entre lo que realiza una empresa y las consecuencias que obtiene. Se encuentra conformado por 3 componentes: Estimaciones de Perfección, Juicios y el Esbozo Razonable REDER, que interaccionan entre sí. El Esbozo Razonable de REDER, es un instrumento que consiente transportar metódicamente las perfecciones de todas las divisiones de una empresa. Se usa a cualquier empresa, sin que importe si es antigua, división, dimensión ni dónde se sitúa. Los valores que suscita el Esbozo EFQM, se hallan:
- Sumar importancia al comprador (indemnizando requerimientos, perspectivas y congruencias),
  - Generar porvenir razonable (originando consecuencia efectiva en su ambiente continuo),
  - Desenvolver la aptitud empresarial (administración eficiente internamente y externamente de ella),
  - Imaginación e invención (alto interés por medio de la perfección perpetua e invención metódica),
  - Liderato con enfoque, estímulo y rectitud (contar con guías que proporcionen forma al porvenir y hagan que sea real),
  - Administración con prontitud (destreza para hallar y contestar eficientemente ante congruencias y chantajes),
  - Conseguir el triunfo por medio de la capacidad asociativa (la empresa perfecta estima a sus integrantes, entrega compromisos, en busca de la obtención de propósitos particulares y a nivel organizacional),
  - Consecuencias sustentables en el tiempo y complacer requerimientos.
- b. Evolución de las Normas ISO y su aplicación universal. Bajo sus abreviaturas en inglés, ISO (Organización Internacional de Estandarización), brotan como reglas u obligaciones con la finalidad de complacer la perspectiva del consumidor, como requerimiento de computarizar un procedimiento y reducir las disconformidades de elaboración de bienes, mercancías y prestaciones. Las

Reglas ISO, ha mostrado muchos reajustes, especialidad, y revisiones, por elementos como los siguientes:

- Escasez de acomodación a requerimientos determinados de la organización y diferentes labores.
  - Problema para fundación de la Regla, dimensión de la organización.
  - Complicación en elementos que tendrían que reducirse.
  - Uso de gran cuantía de expediente superfluo.
  - Escasez de formación con el comercio.
  - No enfoque a la Complacencia del Comprador (enfocada al procedimiento de elaboración por sí mismo).
- c. “Lean Six Sigma Startup Methodology (L6SSM)”. Seis sigma es un método ordenado con enérgico fundamento estadístico en indagación de horizontes de calidad en los procedimientos colindantes al cero desperfectos, minimizando las fallas al minúsculo. Es usada en organizaciones elaboradoras de dispositivos y herramientas médicas, organizaciones aeronáuticas y de farmacias, en el que la vida es un elemento importante (p. 3 – 6).

### ***E. Herramientas para la gestión de calidad***

Traba, Barletta & Velásquez (2020) indican que se marcó en muchos contextos que para que marche el método tienen que marchar los ambientes de calidad, o los equipos de labor que “realicen las veces de”, pero asimismo hay que avisar que para que aquellos marchen tienen que acatar algunos modelos y tener instrumentos determinados que mejoren su labor. asambleas improductivas de muchas jornadas, con disputas improcedentes, sin datos oportunos o examinando montañas de ella desordenada, son la opción anhelada.

Actualmente, en la indagación creada por ese requerimiento puede que se recurra a un numeroso organismo de sistemáticas y/o métodos, pero lo primordial que se tiene que realizar es determinar para qué se requiere y en qué contexto se utilizará. Para la labor en grupo en pos del reconocimiento y solución de dificultades que hagan a la perfección perpetua, como para el sustento de los datos en manera

coordinada, como para la acumulación en la labor de día a día de los mandatos observados hasta el momento, hay instrumentos mencionados en sistemáticas y/o instrucciones, los que por medio de su empleo plasman la ética de la calidad. Mencionemos algunos de ellos ágilmente. En primera instancia, contamos con la línea de labor cerca de la inspección estadística de la calidad, que es la más vieja y ha sido constituida como esencial en la planificación y el seguimiento de la elaboración. Aquella inspección ha sido implementada por medio de lo que es acreditado como las siete herramientas:

- a. La hoja de recopilación de información, una herramienta existente pero que tiene que ser rediseñada con la finalidad de perfeccionar el forzoso registro de los datos de los métodos.
- b. El histograma o gráfico de barras, como manera sencilla y ópticamente inapreciable de grafía de los datos.
- c. El Diagrama causa-efecto de Ishikawa, su propósito es representar la concatenación en los diferentes grados en una señal vista y sus posibles principios.
- d. El estudio por laminación, en el que se indaga hallar las fuentes de las variaciones de la información a través de la categorización de elementos partiendo de inspeccionar las disconformidades de los valores medios y el cambio de las clases.
- e. El diagrama de correlación, es una metodología estadística frecuente que se usa con la finalidad de estudiar los vínculos entre dos inconstantes, fundamentalmente si es directamente conforme o contradictoria o no hay ningún vínculo.
- f. El Diagrama de Pareto es un modelo específico de gráfico de barras, en el que se organizan descendientemente las medidas de los motivos acerca de los desperfectos, demostrando las más significantes de las suplentes.
- g. La carta de inspección, es un gráfico que indica la propensión del progreso de un método y si se conserva dentro de una categoría predeterminada (p. 57 – 58).

### ***F. Implementación de un sistema de gestión de calidad***

Chillogallo, Alvarez & Alvarez (2021) indican que la incorporación de un método de administración de calidad es reflejo de una difícil labor comprometida, que puede que lleve mucho tiempo hasta que se consiga incorporar y que se pueda ver los efectos en la empresa, para el avance de aquel procedimiento la compañía requiere de un liderato que proporcione a todos los grados organizados de la compañía familiarizada, labor en grupo, responsabilidad y juicios. Por consecuencia, puede que se requiera emplear habilidades que proporcionen su incorporación, en el que los jefes y todos los que trabajan en la empresa tienen que concebirse en compromiso en sus puestos, ya que son la parte esencial de la empresa y de ellos penderá que aquella siga marchando o se quede estancada, conjuntamente tienen que hacer una proyección excelentemente distribuida y con tiempo para de ese modo establecer el uso de bienes, optimizar los procedimientos y conseguir un grado de complacencia más elevado, por lo que para conseguir esto en lo mayor viable se requiere usar bienes con los que la empresa ya tenga, no obstante, se requiere tener bienes exteriores que contribuyan su práctica, discernimiento a los procedimientos que se requieran optimizar.

En una publicación hecha por Rincón David determina nueve periodos para hacer la incorporación de un tipo de administración de calidad las que se encuentran sumergidas internamente en la etapa PHVA (proyectar, realizar, comprobar y proceder).

- a. En la primera fase se determina el enorme adeudo que tiene que unir el jefe y la seguridad que se tiene que crear a los accionistas y dirigentes.
- b. Como una segunda fase se tiene la proyección y ordenación, ya que aquí se determina la distribución, directrices y técnicas que apoyen y encaminen al plan hacia un Sistema de Gestión de Calidad con una elevada eficacia.
- c. En una tercera fase se hace el esclarecimiento y estudio de los métodos, su propósito de esta fase es entender los métodos que se usan en la invención y avance de un bien, que valgan como preparativo para la proyección de la calidad.

- d. En una cuarta fase se debe elaborar los proyectos de calidad, su propósito es la invención y documentación de todas las zonas en la que se mezclan los ejercicios, bienes y labores para efectuar con las perspectivas y condiciones de los compradores.
- e. En la quinta fase se trazan los componentes del método de calidad, por lo que esta fase tiene por propósito fabricar los convenientes proyectos de ejercicio para el esbozo, documentación e incorporación de cada uno de los componentes del Sistema de Gestión de Calidad.
- f. La sexta fase se refiere a la documentación de los componentes del SC, el cual tiene por propósito avalar que la documentación de cada componente del SC se fabrique, examine y ratifique de modo adecuado.
- g. La séptima fase es la incorporación de los componentes del Sistema de Gestión de Calidad, por lo que tiene por propósito extender completamente todos los componentes del Sistema de Gestión de Calidad tal como se trazaron y probaron, avalar el acatamiento de las habilidades, ordenamientos e instrucciones de labor y manifestar la eficacia de todo el Sistema de Gestión de Calidad.
- h. La octava fase se refiere a la ratificación de la incorporación, la que tiene por propósito crear la familiaridad requerida del Sistema de Gestión de Calidad el cual efectúa su eficacia de modo apropiado en busca de la certificación, en esta fase se proyecta la estimación de todo el método, se lo justiprecia y se solucionan las disconformidades.
- i. Por último, la novena fase busca el seguro del Sistema de Gestión de Calidad (p. 91 – 93).

### ***G. Administración de la calidad***

Según Benavides (2017) según el juicio de Summer “Los métodos de gestión de la calidad coordinan los componentes requeridos para que los trabajadores de la empresa puedan hermanar, trazar, desplegar, generar, conceder y ayudar los bienes y prestaciones que el comprador anhela.” Aquellos métodos son aptos de acoplarse a las variaciones con el fin de complacer los requerimientos, exigencias y



perspectivas de los compradores. Con ello se determina que la gestión de la calidad se orienta en la colaboración de todos los integrantes de una empresa, con el fin de conseguir la complacencia del comprador a larga duración, también de favorecer a todos los integrantes de la empresa como a la comunidad. Algunas de las reglas que usan de base las empresas eficaces con la finalidad de optimizar sus métodos y métodos, y determinar la distribución de su método de gestión de la calidad, conservar registros y usar sistemáticas de calidad son:

- a. ISO 9000 y QS 9000: es un ligado de reglas acerca de administración de calidad, que se establecieron por la Organización Internacional de Normalización (ISO), mismas que pueden ser aplicadas en cualquier tipo de empresa o diligencia enfocada a la elaboración de productos o prestaciones. Y en relación a las QS 9000; son condiciones del SC de la manufactura automática con la finalidad de conseguir patrones más elevados y excelentes bienes.
- b. Programas como Seis Sigma: método de optimización sobre procedimientos, que se encuentra orientada a la disminución de la variabilidad de los mismos, obteniendo minimizar o inclusive excluir desperfectos o equivocaciones en la entrega de un bien o prestación al consumidor.
- c. Premio Nacional de Calidad Malcolm Baldrige: Es originado en los Estados Unidos con el propósito de estimar la perfección en la administración de la organización orientándose fundamentalmente en el consumidor y su complacencia.
- d. Premio Deming: originado en Japón e inspecciona de qué manera se establecen las habilidades de orientación de calidad, y también el modo en las que son entregadas por medio de todas las divisiones de la organización.

La elaboración de reglas, estatutos, presentaciones o recompensas consienten perfeccionamiento en las organizaciones, ya que su desarrollo se encuentra fundamentado en la calidad total, al ser “una ética funcionaria sistemática activa, formada por un ligado de sistemáticas e instrumentos para la perfección y administración de los procesos”, que consiente hallar y solucionar dilemas implicando a toda la organización con la finalidad de conseguir una perfecta complacencia del comprador a un mínimo coste (p. 20 – 21).

## ***H. Indicadores objetivos y subjetivos de medición de calidad***

Chacón & Rugel (2018) explican que Liz Hamui Sutton se refiere a las Ordenaciones Mundiales como las Naciones Unidas y sus Propósitos de Avance del Milenio (subsiguientemente Propósitos de Avance Razonable), el CEPAL, BID, etc., en el que los mandos de organizaciones de prestación pluriregional y plurinacional cuantifican las obtenciones contra los propósitos establecidos, a través del empleo de indicativos de avance para la cuantificación de efecto de las habilidades públicas en la comunidad (indicativos imparciales). Cada transcurso empresarial tiene representantes, periodos, interacciones y consecuencias para cuantificar la producción asociativa, aquello es conocido como tablero de mando completo, en el Balanced Score Card (BSC), y es aplicado a la cuantificación en cualquier método de Administración de la Calidad, sea ISO o TQM.

A diferencia de los indicativos imparciales, los indicativos subjetivos van de la mano de la fase de prosperidad, y son acogidos a un procedimiento cognitivo-emotivo conmensurable con datos normalizados (indagaciones sobre calidad). Entre ellas, la investigación SERVQUAL, habilidad de indagación de mercado a partir de 1988, que cuantifica la discrepancia entre perspectivas del comprador y conocimiento de calidad, a través de inconstantes perceptibles e intangibles, así como además elementos descontrolados e impredecibles de una prestación.

Avedis Donabedian, ve dos dimensiones de la calidad, una sistemática y una interpersonal entre la prestación y el consumidor del método. Nacchio, se refiere a la “Adhesión a la Perfección”, mostrando que el importe sumado y la ingenuidad generan una adhesión del comprador excepcional a la calidad. La encuesta SERVQUAL pretende minimizar el sesgo al cotejar la prestación admitida vs. la perspectiva, más allá de sencillamente cuantificar la impresión subjetiva de prosperidad. Congrega cinco extensiones con la finalidad de cuantificar la calidad.

- a. Fiabilidad: de la prestación.
- b. Sensibilidad: habilidad para apoyar a los clientes.
- c. Seguridad: Destreza para infundir familiaridad e ingenuidad.
- d. Empatía: Nivel de cuidado personificado y ajustado a la satisfacción del comprador.

- e. Elementos tangibles: Contexto, subestructura, componentes, materia prima, Recursos Humanos (p. 2).

## **Variable 2: Nivel de exportación**

### ***A. Definiciones***

Carrillo (2021) alude que la exportación, es la variación de una organización en distintos modos, así como la perfección del bien y el reparto de aquella en varias divisiones, consintiendo mercantilizarlo a partir de una nación (p. 8).

Alvarado, Ullauri & Benítez (2019) definen a la exportación como la petición de las personas hacia los recursos nacionales, que necesitan de los importes que dichos recursos posean y de los ingresos de los consumidores internacionales, significa, si el importe del recurso a enviar disminuye, las naciones del universo pedirán más de aquellos, contrariamente sucede, si el importe de dicho recurso se eleva (p. 208).

Vargas (2018) manifiesta que las exportaciones de productos y prestaciones simbolizan una de las bases más significativas de entradas de monedas para la economía, accionando a protección de la ponderación de cancelación y generando congruencias de trabajo, lo que interviene en el desarrollo financiero (p. 26).

Navarro, Rey & Barrera (2016) explican que la exportación tiene un efecto real sobre la cuantificación nacional de almacenamientos de monedas y el acrecentamiento del bienestar nacional, lo que favorece al esparcimiento de la manufactura doméstica, a la optimización de la producción y del trabajo (p. 136).

### ***B. Dimensiones***

#### *Línea de Exportación de Palta*

SIICEX - Sistema Integrado de Información de Comercio Exterior (2021), refiere sobre el producto palta:

- Nombre Comercial: Avocados, Aguacate
- Partida/ Descripción: 08.04.40.00.00 aguacates (paltas), frescas o secas.
- Descripción: Aguacates (paltas), frescas o secas.

- Presentación: Europa, cajones de cartón encogido tipo bandeja de 4 Kg, cajones de cartón encogido de 10 Kg, canastillas plásticas de 10 kg y cajones de cartón encogido de 11.3 Kg. Las correspondencias se hacen vía marítima en contenedores con ambiente moderado high cube de 40 pies, con 20 pallets y temperatura promedio de 6 °C Europa.
- Especies y variedades: Hass, fuerte
- Calibres: 12-32

Comité Técnico de Normalización de Productos Agroindustriales de Exportación- Subcomité de Palta (2014), argumenta al respecto en su proyecto de norma técnica peruana, paltas:

a. Categoría “Extra”

Los aguacates de este nivel tendrán que ser de calidad excelente y ser de apariencia característica de la diversidad.

b. Categoría I

Los aguacates de este nivel tendrán que ser de calidad excelente y ser de apariencia característica de la diversidad.

c. Categoría II

Este nivel abarca los aguacates que no logran catalogarse en los niveles principales, pero complacen los requerimientos minúsculos desarrollados.

Ministerio de Agricultura y Riego (2015-2019), manifiesta sobre el crecimiento de la consumición de aguacate a nivel mundial ha consentido que sus transacciones cuenten con un desarrollo consolidado año tras año. El progreso a categoría continente, América y Europa simbolizan las zonas de elevada solicitud de aguacate, siendo hoy en día Estados Unidos y Europa los países que importan más aguacate a nivel global, viendo que en Europa y Asia va acrecentando a una velocidad más apresurada. La Unión Europea es un consumidor distinguido de palta, importando principalmente la diversidad Hass siendo España el primordial fabricante de palta en Europa, exportando parte de su producción.

*Línea de Exportación de Mandarina*

SIICEX - Sistema Integrado de Información de Comercio Exterior (2021), señala al respecto sobre el producto mandarina:

- Nombre Comercial: Citrus unshui / citrus reticulata
- Partida/Descripción: 08.05.21.00.00 MANDARINAS (comprendidas las tangerinas y satsumas) frescas o secas.
- Descripción: La mandarina es la fruta de la floresta mandarino, frutal perpetuo, patrimonial a la familia de las rutáceas.
- Presentación: Europa, cajones de cartón encogido tipo open top de 15 Kg, cajones de cartón encogido tipo telescópica de 10 Kg y cajones de cartón encogido tipo open top de 10 Kg
- Especies y variedades: Grupo clementinas, grupo satsumas (citrus unshui) y grupo híbridos.
- Calibres 3x,2x,x,1,2,3,4,5

Comité Técnico de Normalización de Productos Agroindustriales de Exportación - Sub Comité Técnico de Normalización de Cítricos (2014), menciona en su de norma técnica peruana, cítricos:

a. Categoría Extra

Los cítricos tendrán que ser de calidad excelente y ser de firmeza fija. Su aspecto, apariencia externa, avance y coloración tendrán que ser peculiares de la diversidad a la que conciernen.

b. Categoría I

Los cítricos tendrán que ser de calidad excelente y ser de firmeza fija, deben mostrar las peculiaridades de la diversidad a la que conciernen y estar bien pintados.

c. Categoría II

Se aceptarán desperfectos de forma, de avance y de coloración, siempre que no damnifiquen de modo significativo el aspecto general, la calidad ni la etapa de mantenimiento de los frutos y exposición en el recipiente de un lote fijo.

#### d. Categoría III

Aquel nivel contiene los cítricos que no logran catalogarse en los niveles principales, pero que se encuentran libres de perjuicios formidables.

Ministerio de Agricultura y Riego (2014), plantea que las exportaciones peruanas de mandarinas vienen desarrollándose constantemente tanto en valor y volumen. En las últimas temporadas las solicitudes de mandarina a globalmente han sido consignados a la consumación directa o a la manufactura de extractos o néctares, revelando una variación en la dieta alimenticia en varias naciones de Europa, Canadá y Estados Unidos, que alista a una alta consumación de bienes naturales.

Los principales mercados de destino actualmente, se exporta a más de 30. En ese marco a partir de los primeros años de este nuevo siglo, enfatiza por su apariencia los mercados europeos, de ahí que el bloque de la Unión Europea simboliza el 50% del total expedido por Perú en el 2013, primordialmente Inglaterra y Holanda; en América del Norte Canadá, y con una apariencia más sencilla naciones como Irlanda, España, Bélgica y Rusia; y en América Latina Colombia y Venezuela.

#### *Línea de Exportación de Naranja*

SIICEX - Sistema Integrado de Información de Comercio Exterior (2021), indica sobre el producto naranja:

- Nombre Comercial: Naranja / Citrus sinensis.
- Partida /Descripción: 08.05.10.00.00 naranjas, frescas o secas.
- Descripción: La naranja es un fruto cítrico derivado del naranjo dulce, del naranjo amargo y de naranjos de demás diversidades o híbridos, de principio asiático.
- Presentación: Europa, cajas de Madera (Bines de Madera) de 650 Kg.
- Especies y variedades: Grupo Navel; Lane late, washington navel, cara cara, fukumoto, navelate, navelina, newhall, powell. Grupo Blancas; Valencia, cadenera. Delta. Midnight.
- Calibres S, M y L.

Comité Técnico de Normalización de Productos agroindustriales de exportación - Sub Comité Técnico de Normalización de Cítricos (2014), señala en su de norma técnica peruana, cítricos :

a. Categoría Extra

Los cítricos tendrán que ser de calidad excelente y ser de firmeza fija. Su aspecto, apariencia externa, avance y coloración tendrán que ser peculiares de la diversidad a la que conciernen.

b. Categoría I

Los cítricos tendrán que ser de calidad excelente y ser de firmeza fija, deben mostrar las peculiaridades de la diversidad a la que conciernen y estar bien pintados.

c. Categoría II

Se aceptarán desperfectos de forma, de avance y de coloración, siempre que no damnifiquen de modo significativo el aspecto general, la calidad ni la etapa de mantenimiento de los frutos y exposición en el recipiente de un lote fijo.

d. Categoría III

Aquel nivel contiene los cítricos que no logran catalogarse en los niveles principales, pero que se encuentran libres de perjuicios formidables.

Ministerio de Agricultura y Riego (2014-2018), plantea un estudio de la perspectiva nacional frente a la mundial de la Naranja con hincapié a la diversidad Valencia. Aquel fruto es usado esencialmente para néctar, aceite esencial de naranja, puré de naranja entre otros.

Las primordiales regiones fabricantes en Perú son: Junín, Lima y San Martín; con relación al envío de naranja fresca, aquel consiguió un rendimiento efectivo con una tasa promedio periódica de 11.4% y un desarrollo con relación al año 2017 de 12.4%, cuya primordial destinación fue Reino Unido con una colaboración de 59%; continuo por Naciones Bajas con 28% y República Dominicana con 7.6%.

*Línea de Exportación de Limón*

Asociación de Exportadores (2009), indica al respecto sobre el producto Limón:

- Nombre Comercial: Limón

- Partida / Descripción: 08.05.50.10.00 Limones (Citrus limon, Citrus limonum)
- Presentación: Cajas de cartón corrugado 10 Kg
- Especies y variedades: Eureka, Limón Criollo o Limón Mexicano, Limón Tahíti Persa o Bearss, Verna, Fino y Lisbon.
- Calibres: 1,2,3,4

Ramos Tene (2019), indica que las categorías del producto limón son:

a. Categoría Extra

Los limones de este nivel tendrán que contar con una excelente calidad dependiendo de la diversidad, no tendrá que mostrar desperfectos.

b. Categoría I

Los limones de este nivel tendrán que contar con una excelente calidad (calidad privilegiada) efectuando algunas peculiaridades conforme a la diversidad.

c. Categoría II

Estos niveles se encuentran alcanzados los limones que no catalogan para los niveles principales, pero que indemnizan las condiciones generales.

d. Categoría Fabrica

En este nivel alcanza todos los limones que no efectúan con las condiciones generales, desperfectos superficiales muy acentuados y decoloraciones que sean notorias.

Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego (2021), refiere que en el mes de junio las exportaciones registran remesas por US\$ 912 mil, evidenciando un desarrollo de 114.4 % cotejado con el mismo periodo (US\$ 426 mil) del año primero. El cuerpo exportado en junio consigue remesas por 955 Tm, significando que existió un aumento del 85.2 % en cotejo con el mismo mes del periodo primero.

### ***C. Exportaciones y crecimiento económico***

Alvarado, Ullauri & Benítez (2019) mencionan que De Gregorio precisa a las exportaciones como la petición de las personas hacia los recursos nacionales, que necesitan de los importes que dichos recursos posean y de los ingresos de los



consumidores internacionales, significa, si el importe de los recursos a enviar disminuye, las naciones del universo pedirán más de aquellos, contrariamente sucede, si el importe de dicho recurso se eleva. Conjuntamente, las exportaciones, cuentan con una consecuencia multiplicadora en de la economía, por le motivo de que aquellas consienten a las naciones crear economías de graduaciones, invención, conjunto de técnicas, acrecentamiento de la preeminencia semejante y aumenta la elaboración fabril.

Del mismo modo, en lo que hace referencia a las exportaciones, si una nación proyecta y fabrica habilidades provechosas en las que se inspeccione la abundancia de importaciones y tendencias de capitales, aquel logrará generar un óptimo patrón de avance financiero, añadiéndose para algunas situaciones el conservar desvalorado al tipo de variación, que genera que las exportaciones estén más atractivas y competidoras, formándose posteriormente del cambio de productos y prestaciones, en monedas que la nación exportadora puede emplear para la financiación de gasto e inversión.

Bayona explica que una de las primordiales peculiaridades para que haya incremento y progreso financiero en las naciones exportadoras, es que aquellas tengan bienes exuberantes con la finalidad de indagar, ya sean petróleo, bienes de aprovechamiento minero, bienes agropecuarios y bienes rústicos. No obstante, pese a que Ecuador y la división latinoamericana cuentan con gran subordinación exportable de este patrón de bienes, de acuerdo con Sach y Warner por medio del modelamiento econométrico, manifiesta que aquellos progresan en menor ritmo que las naciones que exportan recursos fabricados. Dicha proposición es apoyada por Domínguez y Caria, quien discurre que las naciones que cuentan con elevada dependían de la exportación de bienes clasificados como primordiales, con el pasar del periodo muestran escasas variaciones ordenadas, las cuales envuelven la presencia de escasa producción, y escasa creación de trabajo.

En la propia línea, la escasa producción en las naciones que dependen de la exportación de bienes primordiales, el motivo es que este se encuentra vinculado al cambio que muestran los importes de las materias primas, las cuales, al encontrarse elevadas, la tasa de desarrollo de la nación se conserva elevada, a comparación, en el momento que estos declinan, aquel desarrollo se ve estrecho. La conducta del incremento financiero y el saldo de la ponderación productiva es la consecuencia

de la actividad y movimiento que se le proporciona a los envíos. Por consecuencia, para contar con consecuencias efectivas y aminorar la pérdida e inestabilidades productivas, se requiere que internamente en las políticas estatales se indague optimizar la oferta exportable, a través de variaciones organizadas de la economía (p. 208).

#### ***D. Compromiso y recursos como determinantes del emprendimiento exportador***

Navarro, Rey & Barrera (2016) sostienen que la investigación de la literatura muestra la presencia de dos equipos de elementos terminantes del emprendimiento exportador:

- intrínsecos, vinculados a elementos particulares o propios de elijen las determinaciones en la exportación, así como a las peculiaridades mismas de la empresa, sus bienes y aptitudes;
- exteriores, vinculados al ambiente o división en que la organización exportadora ejerce.

En este ambiente, las cualidades de los export managers forman un componente céntrico en el avance de la empresa en los establecimientos extranjeros, logrando intervenir en el nivel de enfoque emprendedor. Entre esas posturas, las investigaciones de Aaby y Slater y Zou y Stan brindan un papel primordial al adeudo exportador. Investigaciones ulteriores garantizan estas proyecciones, como informe directo del efecto exportador, y elemento tercio del vínculo estratégico de mercadeo internacional efecto exportador. No obstante, muy bajo es el saber que hay acerca de la intervención directa que logra hacer el adeudo en el acometimiento exportador.

Se precisa a la responsabilidad exportadora como la postura -decisión- de los decisivos de emplear apropiados bienes económicos, humanos y dirigentes al ejercicio exportador. Aquella energía mitiga los peligros y obstáculos observados de la exportación Styles & Ambler, y eleva la propensión a brindar un soporte elevado y ayuda a los abastecedores forasteros. Asimismo, posibilita la acomodación de la presentación de mercadeo-mezcla a los requerimientos de los compradores forasteros promoviendo la diferencia de los bienes y prestaciones de la organización exportadora. Todo aquello vigoriza el enfoque internacional de la

empresa, creando el principio adelantado de inclinaciones de internacionalización y la propensión de la organización exportadora a encontrarse vigente en muchas naciones de manera sincrónica, y todo ello con una distinguida ímpetu exportador, transcribiéndose en elevados grados de acometimiento exportador.

Por otro lado, el Resource- based view define a los bienes como la piedra oblicua de los efectos organizaciones. El centro de esta orientación es saber de qué manera las organizaciones consiguen preeminencias competidoras y efectos principales a los de sus contrincantes en el mismo establecimiento, a través de la compra y aprovechamiento de bienes que son magníficos e inconfundibles. El vínculo bienes y efectos se ha enfocado en el cuidado de los indagadores en el contexto del ejercicio exportador. No obstante, es extenso la inexperiencia que hay acerca del vínculo bienes-acometimiento exportador. En vínculo a la práctica, diferenciamos entre práctica general y mundial. La práctica general se encuentra vinculada al saber del ejercicio organizacional en la manufactura en la que se rivaliza, en tanto que la práctica internacional es indicativa del grado de saber acerca de los establecimientos forasteros (p. 137 – 138).

### ***E. Efectos de la diversificación de los mercados de exportación***

Según Álvarez & Myro (2018) una de las vías que, tal como se ha indicado, permite captar la influencia de la composición espacial de las exportaciones en la evolución del compromiso de cada país en la acogida mundial es la asignada sistemática de la cuota de establecimiento firme, inicialmente propuesta por Richardson. Este método desordena el cambio entre dos años de la cuota de establecimiento de una nación (cuantificación como la disconformidad entre la tasa de desarrollo porcentual de sus exportaciones y las del mundo) en dos componentes, un resultado competencia, que establece en qué medida la variación en la cuota ha acatado a cambios en el grado competidor —importe y no importe— de las remesas externas, y otro asignado consecuencia de establecimiento, que conquista la intervención en dicha variación de la integración por destinos de los envíos, dado que los establecimientos adelantan a distintos compases, o expresado de otra manera, la ganancia o merma de cuota procedente de orientar las comercializaciones hacia las áreas cuya petición ha sido más o menos enérgica.

Los datos acerca de los flujos de exportación requeridos para ejecutar este ejercicio provienen de la base de información Trade Map, proporcionada por el International Trade Centre y que es nutrida esencialmente de la base Comtrade de Naciones Unidas. Conjuntamente, con la finalidad de evadir las distensiones causadas por los cambios en el tipo de cambio, las tasas de incremento de los envíos se han estimado en cláusulas efectivas, usando para ello los índices de volumen que suministran las sucesiones de comercio de la Organización Mundial de Comercio (OMC) (p. 96).

#### ***F. Consideraciones generales en las exportaciones***

Según Santa Cruz (2021) menciona que las discrepancias que hay entre la comercialización interior y la exterior con casualidades generales causadas por la índole de las naciones, su crecimiento, capacidad que hay cada uno de ellos; por lo que tienen que ser consideradas en el instante que se determine participar en el contexto de las comercializaciones mundiales. Mercado marca que las apariencias que se tienen que considerar son las siguientes:

- a. Contexto territorial
- b. Religión y costumbre
- c. Especie
- d. Contextos internacionales
- e. Reglas, hábitos y prácticas productivas
- f. Poblamiento
- g. Habla
- h. Preferencias
- i. Disposiciones y monedas (p. 34).

#### ***G. Propuesta de organización de la exportación de pequeños negocios***

Díaz (2020) explica que la proposición de ordenamiento del envío de pequeños comercios se fundamenta en la requerida especialidad que se necesita

para enviar pequeños fragmentos a pocas naciones, por lo que, en lugar de utilizar a las organizaciones presentes, habituales a otra experiencia, sería fructífero generar una especialista solamente en exportación de pequeños comercios. Si bien la habilidad es que haya más de una empresa y no precisamente pública, se plantea una estatal como conducto de transformación, pero completada con otros modos. Aunque habrá una fase de tal adiestramiento, todo el empeño, periodo y bienes se encontrarán orientados solamente a este tipo de envío. Una respuesta de aprendizaje más veloz es que la organización sea mezclada con capital extranjero o se encuentre aconsejada por corporaciones mundiales.

a. Agencia gubernamental o mixta de exportación de pequeños negocios.

Se encuentra conformada por un grupo minúsculo de expertos en comercialización externa y particularmente en comercializaciones de diminuto formato y volumen. Pudieran laborar coordinados con los institutos y establecimientos de indagaciones. En relación a la distribución, la organización puede que sea general, significa, que envía cualquier tipo de productos o prestaciones; o es estructurada por segmentaciones, especializándose en tipos de bienes o prestaciones que más se envíen o soliciten. En ocupación del desarrollo de los envíos de bienes o prestaciones establecidos, puede imaginarse en organizaciones especialistas por líneas de bienes (de cualquier modo, de pertenencia), lo que generaría una labor más personificada en los establecimientos y grupos de pequeñas y medianas empresas especialistas por tipos de bienes. La organización gubernativa tiene que completarse con distintos modos de envío, por ejemplo, a través de organizaciones gubernativas. Si se consiguen conexiones entre división gubernativa y no gubernativa o no gubernativa -no gubernativa (con organizaciones mezcladas), se lograrían ejercer envíos como el acontecimiento del cigarro, en el que se encuentra vigente casi todos los modos de pertenencia.

Para ejecutar un plan de agencia gubernativa o mezclada de envío de pequeños comercios existen algunas exigencias:

- Marco legal: ser registrados legalmente como organizaciones, en el acontecimiento de los Transfer Control Protocol que envían.
- Apoyo del sistema fiscal y financiero: se tendrán que precisar las herramientas y componentes económicos que ayuden al envío, tales como financiación

gubernativa para exportación, préstamos a la exportación con tasas reducidas y oportunidades de cancelación, herramientas financieras para los encadenamientos, sistema bancario de las expediciones, privilegios de gravamen o reducción de tasa arancelaria, acceso a recursos de cancelación relacionados a la comercialización internacional, entre otros.

- Cadena de suministro: avalar la calidad y cuantía del bien a enviar necesita de tener las provisiones requeridas a tiempo, para lo cual se ha abierto la probabilidad de importar a través de organizaciones gubernamentales.
- Protección a la propiedad intelectual e incentivos a la innovación: dar apoyo a los pequeños comercios en mostrar y comprar los derechos acerca de la pertenencia intelectual. Un elemento de competencia es la invención, mucho más si los establecimientos son nichos de elevado importe (p. 9 – 10).

#### ***H. El proceso de importación y exportación***

Garavito (2021) señala que es muy significativo revelar las estadísticas de comercialización externa y estudiarlas con la finalidad de comprender de qué manera se hallan los vínculos productivos entre la nación exportadora y el importador. Adentro del estudio se tiene que considerar los siguientes contextos si los números se sitúan a la baja.

- Una compañía intenta elaborar un bien que anteriormente se importaba y se desistió de importar, por consecuencia la compañía cuenta con un mercado independiente a su decisión.
- La compañía importa elementos con la finalidad de elaborar su bien que se hallan en un inventario de anomalías lo que hace su bien menos competidor y profesional.
- Se minimizan las importaciones por el motivo de que el bien no es muy requerido, o hay fabricantes que hacen bienes parecidos o más competidores.
- En el momento que la administración trata de minimizar las importaciones coge disposiciones sobre limitación a la comercialización externa (p. 34).

### ***I. Estimación de los principales determinantes de las exportaciones en Perú***

Laguna, Orozco, Piedra & Olarte (2020) manifiestan que las exportaciones en el territorio peruano van a necesitar de varios sucesos y elementos, de los en casi todos los acontecimientos no son inspeccionados. El acontecimiento de que dichos sucesos y elementos no logran ser inspeccionados no quiere decir que no logren ser expuestos, por lo que es esencial detallar los determinantes de los envíos peruanos. Las diferentes inconstantes que establecen las exportaciones contarán con compromiso de acuerdo al espacio estacional en el que se investiguen, ya que hay inconstantes con un elevado compromiso en el corto periodo y un importe casi abolido en el largo. Del mismo modo, hay elementos o inconstantes que guardarán un vínculo efectivo con los bienes que se comercian al exterior de parte de una financiación.

Las exportaciones no habituales, en el largo periodo, en una economía como la de Perú, los textiles y fabricaciones serán modificadas primordialmente por los sucesos exteriores (conmociones), el indicador de tipo de variación real, la solicitud del extranjero cuantificado entre otros elementos por las entradas, el método fiscal, entre ellos el failing, la solicitud interna, entre demás elementos. Con el Producto Interno Bruto o las entradas de los accionistas productivos que compran los bienes de la nación hay un vínculo efectivo con los envíos del Perú. Aquello significa que las exportaciones necesitarán en gran cantidad a los sucesos de la economía total, y primordialmente premios a los exportadores, cualidad económica en la nación de procedencia, como asimismo del tipo de cambio. Los primordiales clientes de textiles y confecciones del territorio peruano son Estados Unidos, Alemania, Chile, Canadá y Brasil. Estas naciones en unido solicitan al Perú US\$ 706 millones en vestimentas, siendo Estados Unidos el primordial cliente con US\$ 590 millones.

Otro elemento significativo en la definición de las exportaciones ha sido el failing, es un componente que posibilita los envíos en la división textil, pero una disminución de aquel asimismo logra conmover arduamente a las exportaciones en esta división. El vínculo entre el failing y las exportaciones no habituales cambia en el periodo; en los años 2015 y 2016 cuando decrece la tasa de failing de 4% a 3%, las exportaciones no habituales reducen de US\$ 10,895 millones a US\$ 10,782 millones para el propio tiempo. El failing estimula los envíos, nos revela que nuestra producción en las exportaciones no acostumbradas necesitará de los distintos

componentes que sean implementados a provecho o en contra de la financiación particular (p. 41 – 42).

### ***J. Importancia de la exportación***

Según Jumbo (2019) la categoría de los envíos tiene que ser observada a partir de dos orientaciones; en primera instancia, a grado macroeconómico en el que nos hace referencia, el provechoso efecto que aquellas tienen sobre la ponderación productiva, tiene corriente y ponderación de pagos de la nación, ya que con la comercialización de bienes del país al extranjero se crea entrada de monedas a región nacional. Se tiene que recalcar de la misma manera que el acontecimiento de que haya elevada cantidad de envíos que importaciones se ve irradiado propiciamente en el Producto Interno Bruto de un país. En Ecuador de acuerdo al Banco Central (BC). “La economía de Ecuador (Producto Interno Bruto), en el periodo 2017 registro un desarrollo en cláusulas reales del 3.0%. Aquella eficacia es debida primordialmente al acrecentamiento de un 4.9% en el gasto del consumo terminante de los domicilios y del 0.6% en los envíos”. En tanto que, de acuerdo a la información de la propia organización, para el primer trimestre del 2019 las exportaciones progresaron un 1,2%, frente al mismo periodo del año primero, al contrario las importaciones acrecentaron 5,8% en el mismo periodo lo que conmovió elocuentemente al Producto Interno Bruto nacional y a la ponderación productiva que mediante el primer trimestre del año 2018 registro un exceso de \$200 millones y mediante el mismo periodo del año 2019 logró escasamente \$1.8 millones (p. 15 – 16).

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### *Gestión de calidad*

Es parte del unido de determinaciones que coge la orientación de una empresa que conmueve a todas las actividades, la cual consiente que se logran cumplir con la satisfacción y los requerimientos de los compradores y de la población, asimismo consiente conseguir los propósitos del modo más eficaz esparciendo la fuerza de los trabajadores en orientación perpetua para el perfeccionamiento (Reynoso, 2018).



### *Exportación*

Es la variación de una organización en distintos modos, así como la perfección del bien y el reparto de aquella en varias divisiones, consintiendo mercantilizarlo a partir de una nación (Carrillo, 2021).

### *Enfoque al cliente*

Las empresas necesitan de sus compradores y por ende tendrían que abarcar todos sus requerimientos presentes y futuros que tienen con respecto a su producto o servicio, satisfacer todas sus necesidades y esforzarse en rebasar sus perspectivas.

### *Enfoque basado en procesos*

Una consecuencia anhelada se logra más eficazmente en el momento que las actividades y los bienes vinculados son gestionados como un procedimiento.

### *Enfoque de sistema para la gestión*

Hallar, comprender y tramitar los procedimientos vinculados como un método, favorece a la vehemencia y eficacia de una compañía en la obtención de sus propósitos.

### *Mejora continua*

El perfeccionamiento perpetuo del ejercicio integral de la empresa tendría que ser un propósito prioritario y estable del mismo.

## **2.4. Hipótesis de investigación**

### **2.4.1. Hipótesis general**

Existe relación de manera significativa entre la gestión de calidad y el nivel de exportación al mercado europeo en la empresa GRUPO COMERCIAL CAMPO VERDE S.A.C. en la provincia de Huaral, 2021.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

- a. Existe relación de manera significativa entre el enfoque al cliente y el nivel de exportación al mercado europeo en la empresa GRUPO COMERCIAL CAMPO VERDE S.A.C. en la provincia de Huaral, 2021.

- b. Existe relación de manera significativa entre el enfoque basado en procesos y el nivel de exportación al mercado europeo en la empresa GRUPO COMERCIAL CAMPO VERDE S.A.C. en la provincia de Huaral, 2021.
- c. Existe relación de manera significativa entre el enfoque de sistema para la gestión y el nivel de exportación al mercado europeo en la empresa GRUPO COMERCIAL CAMPO VERDE S.A.C. en la provincia de Huaral, 2021.
- d. Existe relación de manera significativa entre la mejora continua y el nivel de exportación al mercado europeo en la empresa GRUPO COMERCIAL CAMPO VERDE S.A.C. en la provincia de Huaral, 2021.

## 2.5. Operacionalización de las variables

Variable 1	Dimensiones	Indicadores
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<i>Enfoque al cliente</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprensión de sus necesidades y expectativas, actuales o potenciales.</li> <li>- Medir la satisfacción de los clientes para mejorarlas.</li> <li>- Política de servicios de atención al cliente eficaz y eficiente.</li> <li>- Implementar sistema de quejas y sugerencias.</li> </ul>
	<i>Enfoque basado en procesos</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar, formalizar y gestionar los procesos necesarios para la consecución de los objetivos deseados.</li> <li>- Evaluar el riesgo de los procesos.</li> <li>- Asignar los recursos necesarios para el funcionamiento de los procesos y usarlos de manera eficaz.</li> </ul>
	<i>Enfoque de sistema para la gestión</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir y estructurar el sistema de calidad.</li> <li>- Comprender las interacciones entre procesos.</li> <li>- Aplicación del ciclo PDCA.</li> </ul>
	<i>Mejora continua</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejoras y adaptaciones de las políticas de la calidad.</li> <li>- Planeamiento de nuevos objetivos de acuerdo a las necesidades.</li> <li>- Revisión del diseño del producto.</li> </ul>

<b>Variable Dependiente</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>NIVEL DE EXPORTACIÓN</b>	<i>Línea de exportación de palta</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Variedad: Fuerte – Hass.</li> <li>- Categoría: I (consumo directo) II (industrial).</li> <li>- Destino: España – Holanda.</li> </ul>
	<i>Línea de exportación de mandarina</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Variedad: Satsuma.</li> <li>- Categoría: I (consumo directo).</li> <li>- Destino: Reino Unido.</li> </ul>
	<i>Línea de exportación de naranja</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Variedad: Valencia.</li> <li>- Categoría: II (industrial).</li> <li>- Destino: Holanda-Reino Unido-Suecia.</li> </ul>
	<i>Línea de exportación de limón</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Variedad: Eureka</li> <li>- Categoría: I (consumo directo)</li> <li>- Destino: España - Holanda.</li> </ul>

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Diseño metodológico**

De tipo básica porque “busca conocimientos para contrastarlo con la realidad para conocer los hechos que vienen sucediéndose” (Díaz, Escalona, Castro, León y Ramírez, 2013).

El nivel es correlacional porque “se establece la relación entre las variables de estudio” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La investigación es de diseño no experimental. “Las investigaciones de diseño no experimental se definen como las investigaciones que se realizan sin manipular deliberadamente a las variables de estudio” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La tesis es de enfoque cuantitativo porque “usa a la ciencia estadística para llegar a conclusiones sobre el objeto de estudio, teniendo aspectos numéricos que ayudan a entender la realidad y valorarlos” (Muñoz, 2011).

#### **3.2. Población y muestra**

##### **3.2.1. Población**

La población estuvo representada por 51 trabajadores de la empresa GRUPO COMERCIAL CAMPO VERDE S.A.C. en la provincia de Huaral.

##### **3.2.2. Muestra**

La población es de tamaño razonable para que la investigación lo tome en su totalidad, por ende, no fue necesario el cálculo de la muestra.

### **3.3. Técnicas de recolección de datos**

Técnica: encuesta. El cuestionario ayudó a medir ambas variables, las cuales son gestión de calidad y nivel de exportación. El cuestionario fue respondido por los trabajadores de la empresa GRUPO COMERCIAL CAMPO VERDE S.A.C. en la provincia de Huaral.

### **3.4. Técnicas para el procesamiento de la información**

Se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov. Para el estadístico de prueba se utilizó el Rho de Spearman. El software empleado fue el Statical Package for the Social Sciences - SPSS.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Análisis de resultados

##### A. Análisis estadístico de la gestión de la calidad

Tabla 1

*Resultados de frecuencias absolutas y relativas del enfoque al cliente*

	TDS		ED		I		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. La organización comprende las necesidades y expectativas, actuales o potenciales de sus clientes.	15	29.4%	7	13.7%	11	21.6%	9	17.6%	9	17.6%
2. La organización utiliza algún método para medir su satisfacción de sus clientes para así mejorarla.	5	9.8%	5	9.8%	13	25.5%	16	31.4%	12	23.5%
3. Se encuentra comprometida la organización con su política de atención al cliente.	10	19.6%	10	19.6%	11	21.6%	10	19.6%	10	19.6%
4. La empresa cuenta con un sistema de quejas y sugerencias.	8	15.7%	6	11.8%	14	27.5%	10	19.6%	13	25.5%

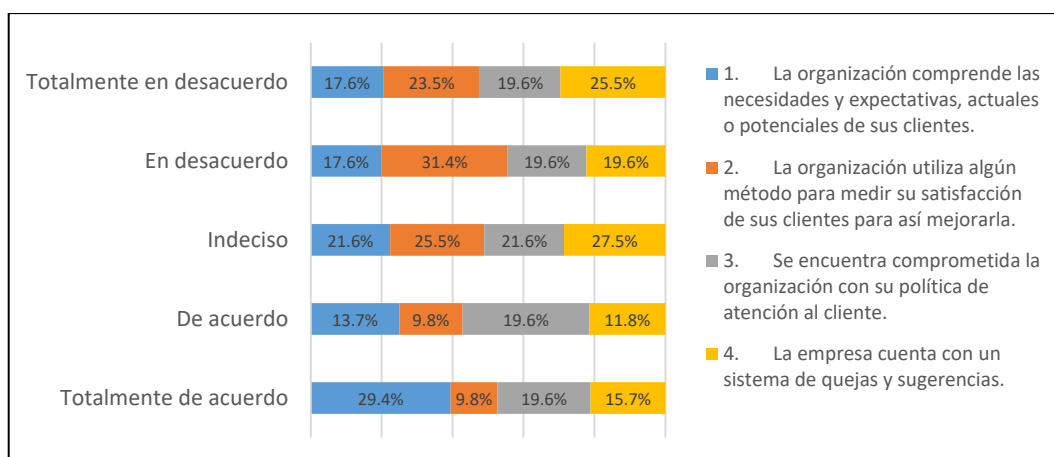


Figura 1. Enfoque al cliente.

Se muestra en la Tabla 1 que en referencia a si la organización comprende las necesidades y expectativas, actuales o potenciales de sus clientes el 43.1% resaltó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 21.6% indicó que está indeciso y el 3.3% acotó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En segundo lugar, en cuanto a si la organización utiliza algún método para medir su satisfacción de sus clientes para así mejorarla el 19.6% mencionó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 25.5% respondió estar indeciso y el 54.9% determinó estar totalmente de acuerdo y de acuerdo. En tercer lugar, Se encuentra comprometida la organización con su política de atención al cliente el 39.2% mencionó estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, el 21.6% evidenció estar indeciso y el 39.2% manifestaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo. En cuarto lugar, en cuanto a si la empresa cuenta con un sistema de quejas y sugerencias el 27.5% indicó que estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el otro 27.5% contestó estar indeciso y el 45.1% indicó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo.

Tabla 2

*Resultados de frecuencias absolutas y relativas del enfoque basados en procesos*

	TDS		ED		I		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
5. La organización ha identificado, formalizado y gestionado sus procesos, logrando así mejorar su calidad y satisfacción.	6	11.8%	8	15.7%	6	11.8%	13	25.5%	18	35.3%
6. La empresa evalúa los procesos que ponen en riesgo la calidad y toma acciones correctivas.	14	27.5%	7	13.7%	7	13.7%	13	25.5%	10	19.6%
7. Se utilizan eficientemente los recursos para el funcionamiento de los procesos.	8	15.7%	11	21.6%	11	21.6%	7	13.7%	14	27.5%

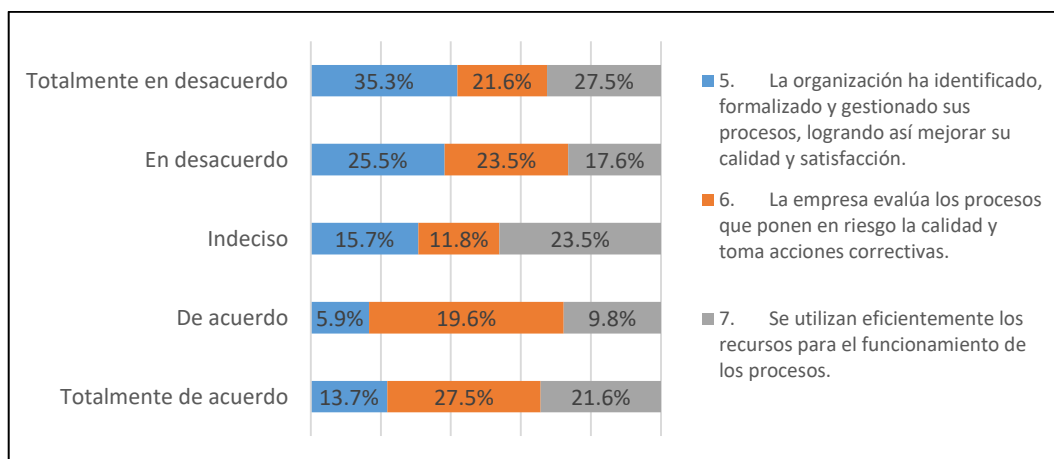


Figura 2. Enfoque basados en procesos.



Se muestra en la Tabla 2 que en referencia a si la organización ha identificado, formalizado y gestionado sus procesos, logrando así mejorar su calidad y satisfacción el 27.5% resaltó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 11.8% indicó que está indeciso y el 60.8% acotó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En segundo lugar, en cuanto a si la empresa evalúa los procesos que ponen en riesgo la calidad y toma acciones correctivas el 41.2% mencionó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 13.7% respondió estar indeciso y el 45.1% determinó estar totalmente de acuerdo y de acuerdo. En tercer lugar, se utilizan eficientemente los recursos para el funcionamiento de los procesos el 37.3% mencionó estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, el 21.6% evidenció estar indeciso y el 41.2% manifestaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo.

Tabla 3

*Resultados de frecuencias absolutas y relativas del enfoque de sistema para gestión*

	TDS		ED		I		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
8. Se ha definido y estructurado un sistema de gestión de calidad.	9	17.6%	4	7.8%	7	13.7%	13	25.5%	18	35.3%
9. La empresa tiene claro la interacción entre sus procesos.	12	23.5%	9	17.6%	6	11.8%	10	19.6%	14	27.5%
10. La empresa aplica eficientemente el ciclo PDCA.	13	25.5%	4	7.8%	11	21.6%	9	17.6%	14	27.5%

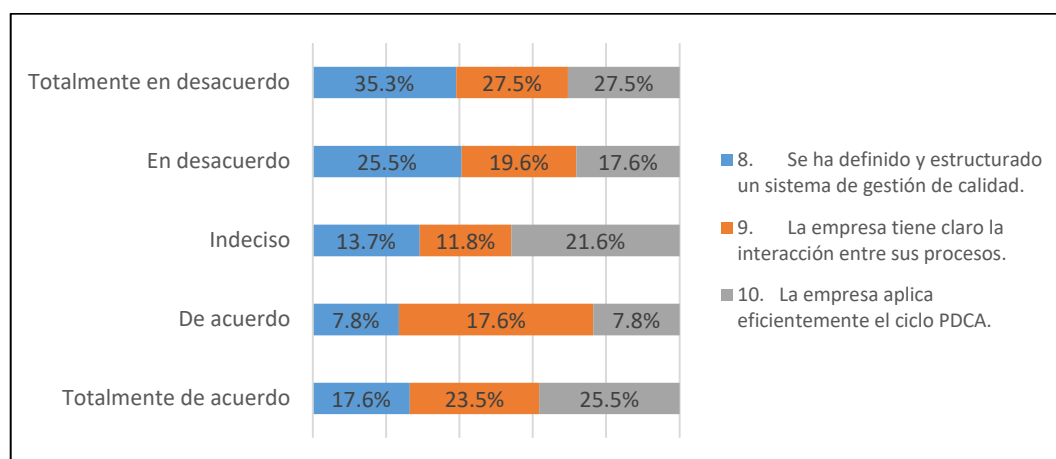


Figura 3. Enfoque de sistema para gestión.

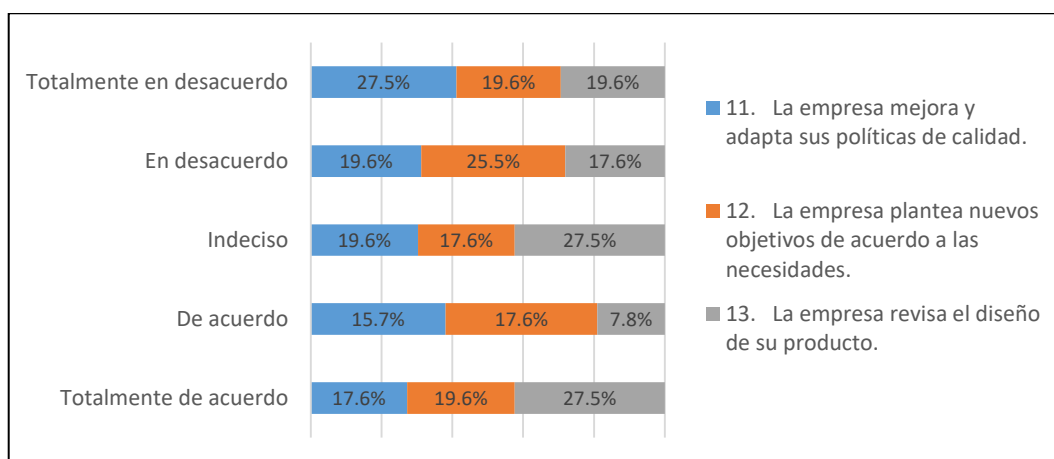
Se muestra en la Tabla 3 que en referencia a si se ha definido y estructurado un sistema de gestión de calidad el 25.5% resaltó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 13.7% indicó que está indeciso y el 60.8% acotó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En segundo lugar, en cuanto a si la empresa tiene claro la interacción entre sus procesos el

41.2% mencionó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 11.8% respondió estar indeciso y el 47.1% determinó estar totalmente de acuerdo y de acuerdo. En tercer lugar, a si la empresa aplica eficientemente el ciclo PDCA el 33.3% mencionó estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, el 21.6% evidenció estar indeciso y el 45.1% manifestaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo.

Tabla 4

*Resultados de frecuencias absolutas y relativas del enfoque de la mejora continua*

	TDS		ED		I		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
11. La empresa mejora y adapta sus políticas de calidad.	9	17.6%	8	15.7%	10	19.6%	10	19.6%	14	27.5%
12. La empresa plantea nuevos objetivos de acuerdo a las necesidades.	10	19.6%	9	17.6%	9	17.6%	13	25.5%	10	19.6%
13. La empresa revisa el diseño de su producto.	14	27.5%	4	7.8%	14	27.5%	9	17.6%	10	19.6%



*Figura 4. Mejora continua.*

Se muestra en la Tabla 4 que en referencia a si la empresa mejora y adapta sus políticas de calidad el 33.3% resaltó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 19.6% indicó que está indeciso y el 47.1% acotó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En segundo lugar, en cuanto a si la empresa plantea nuevos objetivos de acuerdo a las necesidades el 37.3% mencionó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 17.6% respondió estar indeciso y el 45.1% determinó estar totalmente de acuerdo y de acuerdo. En tercer lugar, a si la empresa revisa el diseño de su producto el 35.3% mencionó estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, el 27.5% evidenció estar indeciso y el 37.1% manifestaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo.

## B. Análisis descriptivo nivel de exportación

Tabla 5

Resultados de frecuencias absolutas y relativas de la línea de exportación de palta

	TDS		ED		I		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
14. Según la experiencia y estudios realizados por la empresa, las exportaciones de palta, Variedad Fuerte - Hass al mercado europeo es elevada.	9	17.6%	11	21.6%	8	15.7%	10	19.6%	13	25.5%
15. Según la experiencia y estudios realizados por la empresa, el consumidor final del mercado europeo tiene una gran demanda por las categorías de la línea de exportación de palta.	13	25.5%	12	23.5%	9	17.6%	7	13.7%	10	19.6%
16. Según la experiencia y estudios realizados por la empresa, las exportaciones de palta a los destinos de España y Holanda están descendiendo.	13	25.5%	12	23.5%	4	7.8%	7	13.7%	15	29.4%

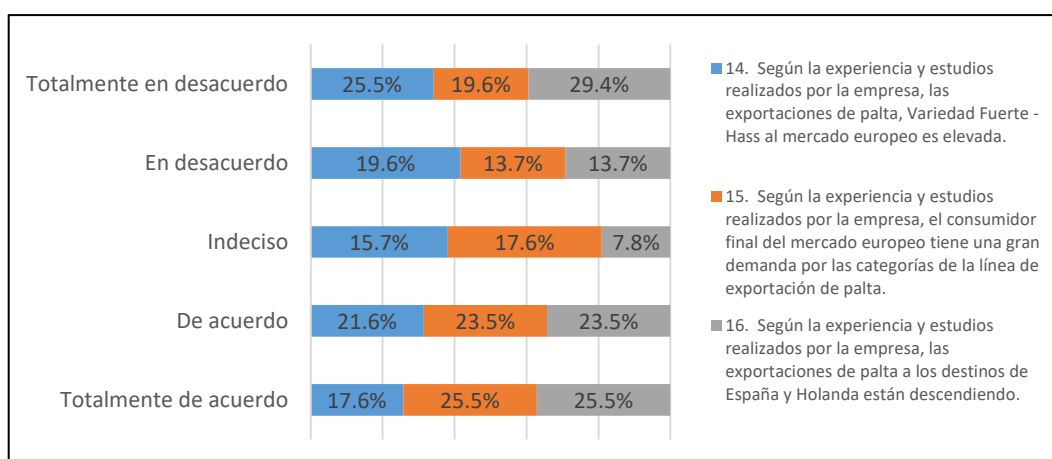


Figura 5. Línea de exportación de palta.

Se muestra en la Tabla 5 que en referencia a si según la experiencia y estudios realizados por la empresa, las exportaciones de palta, Variedad Fuerte - Hass al mercado europeo es elevada el 39.2% resaltó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 15.7% indicó que está indeciso y el 45.1% acotó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En segundo lugar, en cuanto a si según la experiencia y estudios realizados por la empresa, el consumidor final del mercado europeo tiene una gran demanda por las categorías de la línea de exportación de palta. el 49% mencionó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 17.6% respondió estar indeciso y el 33.3% determinó estar totalmente de acuerdo y de acuerdo. En tercer lugar, a si según la experiencia y estudios realizados por la empresa, las exportaciones de palta a los destinos de España y Holanda están descendiendo el 49%

mencionó estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, el 7.8% evidenció estar indeciso y el 43.1% manifestaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo.

Tabla 6

*Resultados de frecuencias absolutas y relativas de la línea de exportación de mandarina*

	TDS		ED		I		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
17. Según la experiencia y estudios realizados por la empresa, las exportaciones de mandarina, Variedad Satsuma al mercado europeo está disminuyendo.	11	21.6%	11	21.6%	12	23.5%	7	13.7%	10	19.6%
18. Según la experiencia y estudios realizados por la empresa, la categoría I (Consumo directo) de mandarina, es demandada fuertemente por el consumidor final del mercado europeo.	4	7.8%	13	25.5%	16	31.4%	11	21.6%	7	13.7%
19. Según la experiencia y estudios realizados por la empresa, las exportaciones de mandarina el destino de Reino Unido está aumentando.	12	23.5%	13	25.5%	7	13.7%	9	17.6%	10	19.6%

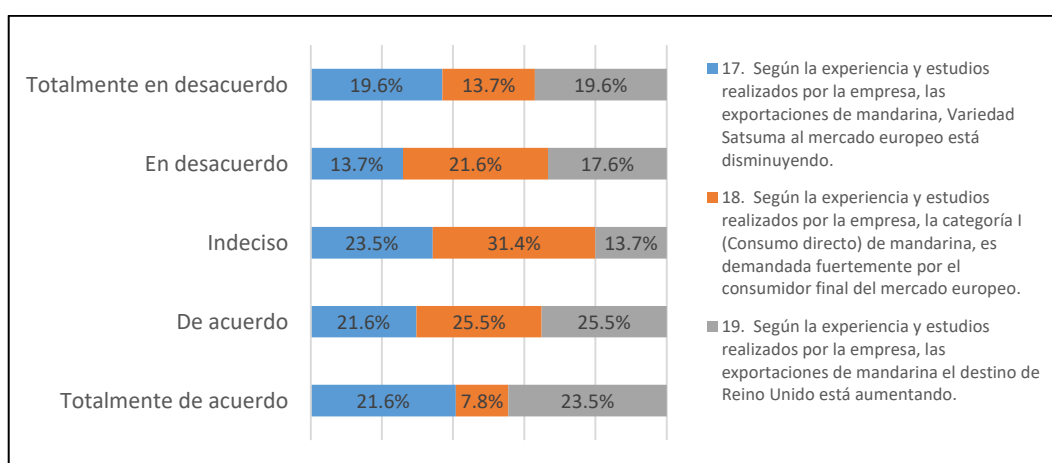


Figura 6. Línea de exportación de mandarina.

Se muestra en la Tabla 6 que en referencia a si según la experiencia y estudios realizados por la empresa, las exportaciones de mandarina, Variedad Satsuma al mercado europeo está disminuyendo el 43.1% resaltó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 15.7% indicó que está indeciso y el 45.1% acotó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En segundo lugar, en cuanto a si según la experiencia y estudios realizados por la empresa, la categoría I (Consumo directo) de mandarina, es demandada fuertemente por el consumidor final del mercado europeo el 33.3% mencionó que está totalmente en desacuerdo y en

desacuerdo, el 31.4% respondió estar indeciso y el 35.3% determinó estar totalmente de acuerdo y de acuerdo. En tercer lugar, a si según la experiencia y estudios realizados por la empresa, las exportaciones de mandarina el destino de Reino Unido está aumentando el 49% mencionó estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, el 13.7% evidenció estar indeciso y el 37.3% manifestaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo.

Tabla 7

*Resultados de frecuencias absolutas y relativas de la línea de exportación de naranja*

	TDS		ED		I		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
20. Según la experiencia y estudios realizados por la empresa, las exportaciones de naranja, Variedad Valencia al mercado europeo está aumentando.	9	17.6%	10	19.6%	12	23.5%	7	13.7%	13	25.5%
21. Según la experiencia y estudios realizados por la empresa, la categoría II (Industrial) de la línea de exportación de naranja al mercado europeo, está siendo demandada.	13	25.5%	5	9.8%	14	27.5%	11	21.6%	8	15.7%
22. Según la experiencia y estudios realizados por la empresa, las exportaciones de naranja a los destinos de Holanda, Reino Unido y Suecia se están incrementando.	11	21.6%	8	15.7%	12	23.5%	10	19.6%	10	19.6%

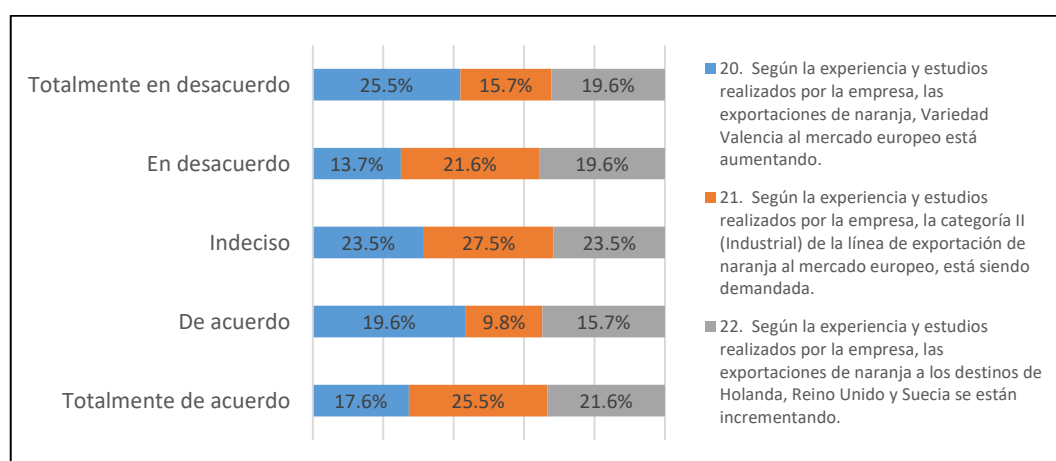


Figura 7. Línea de exportación de naranja.

Se muestra en la Tabla 7 que en referencia a si según la experiencia y estudios realizados por la empresa, las exportaciones de naranja, Variedad Valencia al mercado europeo está aumentando el 37.3% resaltó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 23.5%

indicó que está indeciso y el 39.2% acotó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En segundo lugar, según la experiencia y estudios realizados por la empresa, la categoría II (Industrial) de la línea de exportación de naranja al mercado europeo, está siendo demandada el 35.3% mencionó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 27.5% respondió estar indeciso y el 37.3% determinó estar totalmente de acuerdo y de acuerdo. En tercer lugar, a si según la experiencia y estudios realizados por la empresa, las exportaciones de naranja a los destinos de Holanda, Reino Unido y Suecia se están incrementando el 37.3% mencionó estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, el 23.5% evidenció estar indeciso y el 37.3% manifestaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo.

Tabla 8

*Resultados de frecuencias absolutas y relativas de la línea de exportación de limón*

	TDS		ED		I		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
23. Según la experiencia y estudios realizados por la empresa, las exportaciones de Limón, Variedad Eureka al mercado europeo está aumentando.	6	11.8%	8	15.7%	13	25.5%	10	19.6%	14	27.5%
24. Según la experiencia y estudios realizados por la empresa, el consumidor final del mercado europeo tiene una gran demanda por la categoría I (Consumo directo) de la línea de exportación de Limón.	11	21.6%	11	21.6%	7	13.7%	13	25.5%	9	17.6%
25. Según la experiencia y estudios realizados por la empresa, el destino de España y Holanda sus exportaciones están reduciendo.	9	17.6%	10	19.6%	9	17.6%	9	17.6%	14	27.5%

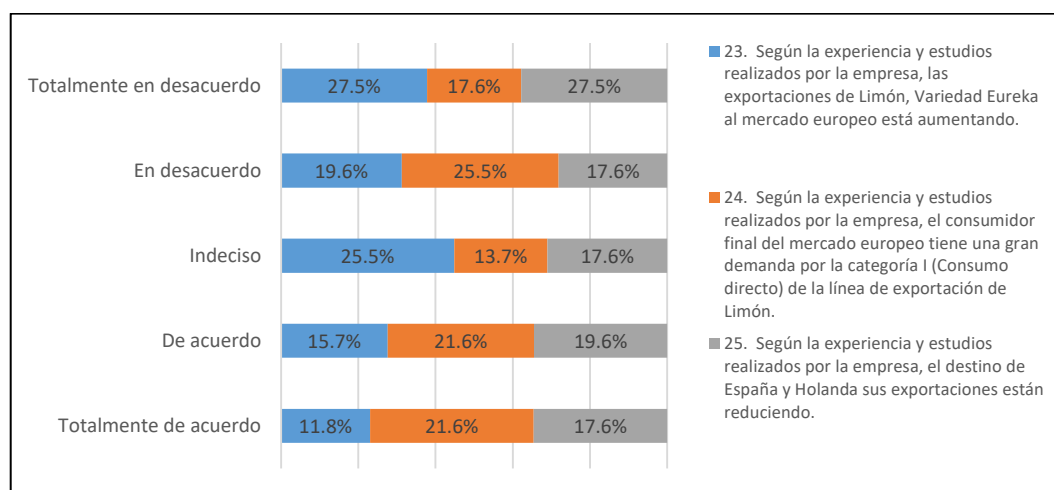


Figura 8. Línea de exportación de limón.

Se muestra en la Tabla 8 que en referencia a si Según la experiencia y estudios realizados por la empresa, las exportaciones de Limón, Variedad Eureka al mercado europeo está aumentando el 27.5% resalto que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 25.5% indico que está indeciso y el 47.1% acoto que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En segundo lugar, según la experiencia y estudios realizados por la empresa, el consumidor final del mercado europeo tiene una gran demanda por la categoría I (Consumo directo) de la línea de exportación de Limón. el 43.1% menciono que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 37.3% respondió estar indeciso y el 43.1% determino estar totalmente de acuerdo y de acuerdo. En tercer lugar, a si según la experiencia y estudios realizados por la empresa, el destino de España y Holanda sus exportaciones están reduciendo el 37.3% menciono estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, el 17.6% evidencio estar indeciso y el 45.1% manifestaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo.

### C. Prueba de normalidad

Se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov con el fin de conocer si la data tiene distribución paramétrica o no paramétrica, es decir determinar si existe normalidad. Como se observa en la Tabla 9 que el nivel de significancia es menor al 0.05, se puede concluir que presenta una distribución normal, por lo tanto, se utilizaremos la Prueba de Rho Pearson para demostrar las hipótesis planteadas por la investigación.

Tabla 9  
*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de calidad	0.097	51	,200*
Enfoque al cliente	0.123	51	0.053
Enfoque basado en procesos	0.111	51	0.163
Enfoque de sistema para gestión	0.122	51	0.057
Mejora continua	0.116	51	0.086
Nivel de exportación	0.107	51	,200*

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### Hipotesis general

Tabla 10

*Prueba de Pearson entre la gestión de la calidad y nivel de exportación*

		Gestión de calidad	nivel de exportación
Gestión de calidad	Correlación de Pearson	1	,553**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	51	51
Nivel de exportación	Correlación de Pearson	,553**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	51	51

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

Se muestra en la Tabla 10 que existe relación de manera significativa entre la gestión de calidad y el nivel de exportación al mercado europeo en la empresa GRUPO COMERCIAL CAMPO VERDE S.A.C. en la provincia de Huaral, 2021; mediante el estadístico de la Prueba de Pearson con un valor 0.553 teniendo como grado positivo moderado y un nivel de significancia del  $p = 0.00$  siendo menor a 0.05.



### Hipotesis específico 1

Tabla 11

*Prueba de Pearson entre enfoque del cliente y nivel de exportación*

		Enfoque al cliente	nivel de exportación
Enfoque al cliente	Correlación de Pearson	1	,483**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	51	51
Nivel de exportación	Correlación de Pearson	,483**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	51	51

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

Se muestra en la Tabla 11 que existe relación de manera significativa entre el enfoque al cliente y el nivel de exportación al mercado europeo en la empresa GRUPO COMERCIAL CAMPO VERDE S.A.C. en la provincia de Huaral, 2021; mediante el estadístico de la Prueba de Pearson con un valor 0.483 teniendo como grado positivo moderado y un nivel de significancia del  $p = 0.00$  siendo menor a 0.05.

## Hipotesis específico 2

Tabla 12

*Prueba de Pearson entre enfoque basados en procesos y nivel de exportación*

		Enfoque basado en procesos	nivel de exportación
Enfoque basado en procesos	Correlación de Pearson	1	,413**
	Sig. (bilateral)		0.003
	N	51	51
Nivel de exportación	Correlación de Pearson	,413**	1
	Sig. (bilateral)	0.003	
	N	51	51

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

Se muestra en la Tabla 12 que existe relación de manera significativa entre el enfoque basado en procesos y el nivel de exportación al mercado europeo en la empresa GRUPO COMERCIAL CAMPO VERDE S.A.C. en la provincia de Huaral, 2021; mediante el estadístico de la Prueba de Pearson con un valor 0.413 teniendo como grado positivo moderado y un nivel de significancia del  $p = 0.003$  siendo menor a 0.05.

### Hipotesis específico 3

Tabla 13

*Prueba de Pearson entre enfoque de sistemas para gestión y nivel de exportación*

		Enfoque de sistema para gestión	nivel de exportación
Enfoque de sistema para gestión	Correlación de Pearson	1	,407**
	Sig. (bilateral)		0.003
	N	51	51
Nivel de exportación	Correlación de Pearson	,407**	1
	Sig. (bilateral)	0.003	
	N	51	51

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

Se muestra en la Tabla 13 que existe relación de manera significativa entre el enfoque de sistema para la gestión y el nivel de exportación al mercado europeo en la empresa GRUPO COMERCIAL CAMPO VERDE S.A.C. en la provincia de Huaral, 2021; mediante el estadístico de la Prueba de Pearson con un valor 0.407 teniendo como grado positivo moderado y un nivel de significancia del  $p = 0.003$  siendo menor a 0.05.

#### Hipotesis específico 4

Tabla 14

*Prueba de Pearson entre la mejora continua y nivel de exportación*

		Mejora continua	nivel de exportación
Mejora continua	Correlación de Pearson	1	,605**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	51	51
Nivel de exportación	Correlación de Pearson	,605**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	51	51

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

Se muestra en la Tabla 15 que Existe relación de manera significativa entre la mejora continua y el nivel de exportación al mercado europeo en la empresa GRUPO COMERCIAL CAMPO VERDE S.A.C. en la provincia de Huaral, 2021; mediante el estadístico de la Prueba de Pearson con un valor 0.605 teniendo como grado positivo moderado y un nivel de significancia del  $p = 0.003$  siendo menor a 0.05.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

#### **5.1. Discusión de resultados**

Como objetivo general se estableció demostrar el vínculo entre la gestión de calidad y el nivel de exportación al mercado europeo en la empresa GRUPO COMERCIAL CAMPO VERDE S.A.C. en la provincia de Huaral, 2021; mediante el estadístico de la Prueba de Pearson con un valor 0.553 teniendo como grado positivo moderado y un grado de importancia del  $p = 0.00$  siendo menor a 0.05. Estos efectos son concordantes con los estudios de Atupaña (2017), la cual fue enfatizaron es fundamental utilizar de estrategias para lograr una buena gestión de calidad. Los resultados sostienen que es viable el uso apropiado de métodos en las distintas zonas de la organización. Por medio del método trazado será factible la mejora de tiempos y bienes, de modo que los envíos sean hechos de modo eficaz, efectuando con las medidas determinadas tanto en la nación oriunda como en la de envío; buscando todas las veces complacer los requerimientos de los clientes y efectuando con las aficiones, distinciones y requerimientos de los mismos. Las conclusiones señalan que para la producción del Sistema de Gestión de Calidad se ha establecido el uso de la Norma ISO 9001:2015, aquella que tiene 10 componentes que han sido desenvueltos en fundamentos a las necesidades de la compañía para el desarrollo económico-financiero en el establecimiento local e internacional.

Como objetivo específico 1 se estableció demostrar la relación entre el enfoque al cliente y el nivel de exportación al mercado europeo en la empresa GRUPO COMERCIAL CAMPO VERDE S.A.C. en la provincia de Huaral, 2021; mediante el estadístico de la Prueba de Pearson con un valor 0.483 teniendo como grado positivo moderado y un grado de importancia del  $p = 0.00$  siendo menor a 0.05. Bajo este

contexto, el autor Golubic (2018) alude que como se precisa en la norma ISO 9004, el triunfo continuo es la aptitud de una empresa para conseguir y conservar sus propósitos a largo alcance. El propósito inmediato de cualquier empresa es complacer a sus consumidores proporcionándoles bienes y prestaciones que indemnicen sus requerimientos. La realización eficiente de la norma ISO 9001 le apoyará a lograr aquel propósito. No obstante, si el propósito que persigue es su persistencia financiera a largo alcance, tiene que emplear la norma ISO 9004, que brinda apoyo a las organizaciones en su indagación del triunfo sustentado. Aquella regla es permitida para cualquier empresa, cualquiera que sea su dimensión, tipo o actividad. La Norma ISO 9004 brinda una orientación más extensa de la administración de la calidad que ISO 9001. En tanto que la norma ISO 9001 plantea los requerimientos y perspectivas de los consumidores, la ISO 9004 considera los requerimientos y perspectivas de todos los que están interesados pertinentemente. Los compradores requieren y esperan un bien de excelente calidad, un importe admisible y rendimiento en la entrega; los trabajadores desean un excelente contexto de labor y protección en la ocupación de trabajo; la comunidad anhela un adeudo con la conducta moral y el amparo del contorno; los dueños y asociados obligan con la finalidad de conseguir una producción sustentada. El acatamiento de todos estos requerimientos y perspectivas le servirá para conseguir un triunfo sustentado. Por otro lado, Navarro, Rey, & Barrera (2016) sostienen que responsabilidad exportadora como la postura -decisión- de los decisivos de emplear apropiados bienes económicos, humanos y dirigentes al ejercicio exportador. Aquella energía mitiga los peligros y obstáculos observados de la exportación Styles & Ambler, y eleva la propensión a brindar un soporte elevado y ayuda a los abastecedores forasteros. Asimismo, posibilita la acomodación de la presentación de mercadeo-mezcla a los requerimientos de los compradores forasteros promoviendo la diferencia de los bienes y prestaciones de la organización exportadora. Todo aquello vigoriza el enfoque internacional de la empresa, creando el principio adelantado de inclinaciones de internacionalización y la propensión de la organización exportadora a encontrarse vigente en muchas naciones de manera sincrónica, y todo ello con una distinguida ímpetu exportador, transcribiéndose en elevados grados de acometimiento exportador. Lo expuesto anteriormente son concordantes con los estudios de Córdova & García (2017), la cual los resultados sostienen que hay un elevado vínculo entre la inconstante gestión de calidad y la variable desempeño exportador, lo que es traducido en que a más desenvolvimiento de la administración

de calidad las organizaciones muestran un elevado ejercicio exportador; se hallaron los componentes importantes (hipotéticos y funcionales) que valdrán de sustento para el diseño de una política estatal y pedagógica que susciten la administración de la calidad en las pequeñas y medianas empresas. Las conclusiones señalan que se determinó un elevado vínculo entre la inconstante administración de calidad y el inconstante desempeño exportador, lo cual contribuyó certeza a favor de la suposición trazada en relación a que entre más levada la administración de calidad elevada la evaluación del ejercicio exportador, aquello sin incertidumbre es de suma importancia ya que si se anhela que las pequeñas y medianas empresas perfeccionen su desempeño exportador.

Como objetivo específico 2 se estableció demostrar la relación entre el enfoque basado en procesos y el nivel de exportación al mercado europeo en la empresa GRUPO COMERCIAL CAMPO VERDE S.A.C. en la provincia de Huaral, 2021; mediante el estadístico de la Prueba de Pearson con un valor 0.413 teniendo como grado positivo moderado y un grado de importancia del  $p = 0.003$  siendo menor a 0.05. Bajo este contexto el autor Benavides (2017), la cual los resultados sostienen que el Sistema de Gestión de Calidad basado en la normativa ISO 9001-2008 si interviene en la complacencia de los compradores en las Organizaciones vinculadas a la Cámara Nacional de Calzado (CALTU) de la ciudad de Ambato. Las conclusiones señalan que a través de la demostración de la suposición se estableció que el Sistema de Gestión de Calidad fundamentado en la normativa ISO 9001-2008, interviene elocuentemente en la complacencia de los complacencia de las compañías vinculadas a la Cámara Nacional de Calzado de la ciudad de Ambato, de cierto modo, que el esbozo y empleo de esta regla tienen que encontrarse determinados conforme a cada uno de las medidas distinguidas con el fin de lograr una perfección continua avalando bienes y productos de calidad consintiendo a la compañía lograr propósitos trazados.

Como objetivo específico 3 se estableció demostrar la relación entre el enfoque de sistema para la gestión y el nivel de exportación al mercado europeo en la empresa GRUPO COMERCIAL CAMPO VERDE S.A.C. en la provincia de Huaral, 2021; mediante el estadístico de la Prueba de Pearson con un valor 0.407 teniendo como grado positivo moderado y un grado de importancia del  $p = 0.003$  siendo menor a 0.05. Bajo este contexto Maluquish (2015), la cual sus resultados sostienen que para incursionar en el mercado internacional es importante cumplir los estándares

fitosanitarios y protocolos entre país además de las normas orgánicas USDA, FAIRTRADE y HACCP. Esto es mencionado teóricamente en temas de gestión de calidad para exportación, gestión de proyectos, el estudio realizado propone además de se debe tener bien en claro la partida arancelaria, de Perú y EE.UU. Las conclusiones señalan que los componentes de la subestructura nacional de calidad de Perú, los impedimentos técnicos de envío a los EE.UU. y el plan o método de administración de calidad bajo la orientación de buenas prácticas del Project Management Institute, son los principales lineamientos que facilite la exportación de aguaymanto orgánico fresco por la empresa Bioaltura al mercado de Estados Unidos. Dado que la dirección profesional de proyectos como visión moderna de la gestión de calidad está dada por: Buscar siempre la satisfacción del cliente, prevenir antes de la inspección, mejorar procesos en base a iniciativas de calidad y reducir costos.

Como objetivo específico 4 se estableció demostrar la relación entre la mejora continua y el nivel de exportación al mercado europeo en la empresa GRUPO COMERCIAL CAMPO VERDE S.A.C. en la provincia de Huaral, 2021; mediante el estadístico de la Prueba de Pearson con un valor 0.605 teniendo como grado positivo moderado y un grado de importancia del  $p = 0.003$  siendo menor a 0.05. Bajo este contexto Chavez (2020), la cual sus resultados sostienen que la administración de la calidad del bien fue estimada por el 47% de los trabajadores en el grado regular y el 22% en el grado elevado; y la exportación indirecta fue estimada por el 41% en un grado regular y el 28% en el grado elevado. Las conclusiones señalan que la administración de la calidad se vincula con la exportación indirecta en la corporación de trabajadores Ayanpi Marccari ( $P\text{-valor} = 0,000 < 0,05$ ), con un coeficiente de Rho-Spearman de 0,786 que es interpretado como un vínculo elevado.



## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

- Existe relación de manera significativa entre el enfoque al cliente y el nivel de exportación al mercado europeo en la empresa GRUPO COMERCIAL CAMPO VERDE S.A.C. en la provincia de Huaral, 2021; mediante el estadístico de la Prueba de Pearson con un valor 0.483 teniendo como grado positivo moderado y un nivel de significancia del  $p = 0.00$  siendo menor a 0.05. Esto implica que si la organización realiza un análisis detallado sobre los métodos de medición de la satisfacción de los clientes para mejorarla será mayor la eficacia de los medios de su producción para ofrecer un servicio de forma ininterrumpida.
- Existe relación de manera significativa entre el enfoque basado en procesos y el nivel de exportación al mercado europeo en la empresa GRUPO COMERCIAL CAMPO VERDE S.A.C. en la provincia de Huaral, 2021; mediante el estadístico de la Prueba de Pearson con un valor 0.413 teniendo como grado positivo moderado y un nivel de significancia del  $p = 0.003$  siendo menor a 0.05. Esto implica que si la organización supervise periódicamente los procesos que ponen en riesgo la calidad para así tomar acciones correctivas será mayor el soporte para brindar un continuo control acordes al trabajo realizado.
- Existe relación de manera significativa entre el enfoque de sistema para la gestión y el nivel de exportación al mercado europeo en la empresa GRUPO COMERCIAL CAMPO VERDE S.A.C. en la provincia de Huaral, 2021; mediante el estadístico de la Prueba de Pearson con un valor 0.407 teniendo como grado positivo moderado y un nivel de significancia del  $p = 0.003$  siendo menor a 0.05. Esto implica que si la organización implementa indicadores bien definidos

y estructurados que permitan un sistema de gestión de calidad en los procesos de gestión incrementaran la mejora continua en la producción.

- Existe relación de manera significativa entre la mejora continua y el nivel de exportación al mercado europeo en la empresa GRUPO COMERCIAL CAMPO VERDE S.A.C. en la provincia de Huaral, 2021; mediante el estadístico de la Prueba de Pearson con un valor 0.605 teniendo como grado positivo moderado y un nivel de significancia del  $p = 0.003$  siendo menor a 0.05. Esto implica que si la organización desarrolla estrategias mediante revisiones en el seguimiento periódico del diseño de sus productos será mayor la gran demanda por las categorías de la línea de exportación.
- Existe relación de manera significativa entre la gestión de calidad y el nivel de exportación al mercado europeo en la empresa GRUPO COMERCIAL CAMPO VERDE S.A.C. en la provincia de Huaral, 2021; mediante el estadístico de la Prueba de Pearson con un valor 0.553 teniendo como grado positivo moderado y un nivel de significancia del  $p = 0.00$  siendo menor a 0.05.

## **6.2. Recomendaciones**

- Realizar un análisis detallado sobre los métodos de medición de la satisfacción de los clientes para mejorarla y así lograr la eficacia de los medios de su producción para ofrecer un servicio de forma ininterrumpida.
- Supervisar periódicamente los procesos que ponen en riesgo la calidad para así tomar acciones correctivas con el fin quede brindar un soporte continuo y de control acordes al trabajo realizado.
- Implementar indicadores bien definidos y estructurados que permitan un sistema de gestión de calidad en los procesos de gestión y así incrementara la mejora continua en la producción.
- Desarrolla estrategias mediante revisiones en el seguimiento periódico del diseño de sus productos con el fin de obtener una gran demanda por las categorías de la línea de exportación.

## REFERENCIAS

### 7.1. Fuentes bibliográficas

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Díaz, F., Escalona, M., Castro, D., León, A., & Ramírez, M. (2013). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Trillas.
- Golubic, K. (2018). *Gestión de la Calidad de Exportación. Guía para Pequeños y Medianos Exportadores*. Buenos Aires, Argentina: Centro de Comercio Internacional.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración. Un perspectiva global y empresarial* (14 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Traba, L., Barletta, M., & Velásquez, J. (2020). *Teoría y práctica de las organizaciones. Herramientas para la gestión de la calidad* (1 ed.). Santa Fe, Argentina: UNL.

### 7.2. Fuentes electrónicas

- Alvarado, M., Ullauri, N., & Benítez, F. (2 de Octubre de 2019). Impacto de exportaciones primarias en el crecimiento económico del Ecuador: análisis econométrico desde Cobb Douglas, período 2000 - 2017. *INNOVA Research Journal*, 5(1), 206-217. Recuperado el 24 de Marzo de 2022, de <http://201.159.222.115/index.php/innova/article/view/1140/1668>
- Álvarez, E., & Myro, R. (2018). Diversificación de mercados y crecimiento de la exportación. *Papeles de Economía Española*(158), 90-101. Recuperado el 25 de Marzo de 2022, de [https://www.funcas.es/wp-content/uploads/Migracion/Articulos/FUNCAS\\_PEE/158art08.pdf](https://www.funcas.es/wp-content/uploads/Migracion/Articulos/FUNCAS_PEE/158art08.pdf)
- Atupaña, S. (2017). *Diseño de un sistema de gestión de calidad para cumplir con estándares de exportación a la Unión Europea en el año 2017. Caso Corporación de productores y comercializadores orgánicos Bio Taita Chimborazo*. Tesis de titulación, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo,

Riobamba. Recuperado el 24 de Marzo de 2022, de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/11741/1/52T00423.pdf>

Benavides, M. (2017). *El sistema de gestión de calidad basado en la normativa ISO 9001-2008 y la satisfacción de los clientes en las empresas asociadas a la Cámara Nacional de Calzado (CALTU) de la ciudad de Ambato*. Tesis de titulación, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado el 24 de Marzo de 2022, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24450/1/T3838i.pdf>

Carrillo, C. (2021). *Estrategias competitivas y exportaciones de ropa industrial al mercado colombiano de la Empresa OBL Asociados, 2021*. Tesis licenciatura, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 24 de Marzo de 2022, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66889/Carrillo\\_DCF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66889/Carrillo_DCF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chacón, J., & Rugel, S. (15 de Diciembre de 2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Espacios*, 39(50), 1-9. Recuperado el 24 de Marzo de 2022, de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>

Chavez, T. (2020). *Gestión de la calidad y la exportación indirecta de la palta fuerte en la asociación agropecuaria Ayanpi Marccari, Huanta, 2019*. Tesis de titulación, Universidad de Ayacucho Federico Froebel, Ayacucho. Recuperado el 24 de Marzo de 2022, de <http://repositorio.udaff.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11936/178/Tesis%20-%20Chavez.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Chillogallo, E., Alvarez, B., & Alvarez, D. (25 de Diciembre de 2021). La importancia de la implementación de un sistema de gestión de calidad después del Covid 19 en las empresas. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 6(1), 85-94. Recuperado el 24 de Marzo de 2022, de <http://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/634/535>

Córdova, O., & García, A. (2017). *La gestión de calidad y el desempeño exportador de las pequeñas y medianas empresas de la Región Huetar Atlántica de Costa Rica (Código: 2187010)*. Tesis, Instituto Tecnológico de Costa Rica, Cartago. Recuperado el 24 de Marzo de 2022, de

[https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/9981/gestion\\_calidad\\_desempe%C3%B1o\\_exportador\\_peque%C3%B1as.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/9981/gestion_calidad_desempe%C3%B1o_exportador_peque%C3%B1as.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Cruz, G. (2021). *Gestión de calidad y competitividad de las Mypes, sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2021*. Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Tumbes. Recuperado el 24 de Marzo de 2022, de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25297/GESTION\\_CALIDAD\\_CRUZ\\_VALDIVIEZO\\_GRECIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25297/GESTION_CALIDAD_CRUZ_VALDIVIEZO_GRECIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Díaz, I. (22 de Julio de 2020). Exportación de pequeños negocios. Una propuesta. *Universidad de la Habana*(292), 1-12. Recuperado el 25 de Marzo de 2022, de <http://www.revuh.uh.cu/index.php/UH/article/view/285/207>
- Gamonal, K. (2019). *Gestión de calidad y nivel de competitividad en la exportación de banano congelado de la empresa Procesadora Perú S.A.C Chiclayo 2018*. Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo, Chiclayo. Recuperado el 24 de Marzo de 2022, de file:///C:/Users/birne/Downloads/Gamonal\_CKJ.pdf
- Garavito, P. (2021). *Exportación de Velas con Partida Arancelaria 34060000 Hacia los Estados Unidos*. Tesis , Universidad Antonio Nariño, Bogotá. Recuperado el 25 de Marzo de 2022, de [http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/5948/1/2021\\_PilarElizabethGaravitoMari%C3%B1o.pdf](http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/5948/1/2021_PilarElizabethGaravitoMari%C3%B1o.pdf)
- Juárez, J. (2020). *Relación entre la gestión de calidad total y el desempeño exportador de Mypes exportadoras peruanas de cacao en grano 2020*. Tesis licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Recuperado el 24 de Marzo de 2022, de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/90ce617c-7ba1-419d-802d-365a9c42985b/content>
- Jumbo, P. (2019). *Plan de exportación para ampliar la comercialización de la empresa Induloja de la bebida forestea en Popayán*. Tesis titulación, Universidad de Otavalo, Otavalo. Recuperado el 25 de Marzo de 2022, de <https://repositorio.uotavalo.edu.ec/bitstream/52000/224/1/UO-PG-COM-2019-46.pdf>

- Laguna, R., Orozco, Á., Piedra, K., & Olarte, G. (2020). Análisis de las exportaciones del sector textil peruano. *Análisis económico y financiero*, 2(1), 32-49. Recuperado el 25 de Marzo de 2022, de <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/raef/article/view/1734/1747>
- Martínez, P., Pérez, F., & Martínez, M. (Diciembre de 2016). Aplicación de los Modelos de Gestión de Calidad a la tutoría universitaria. *Complutense de Educación*, 29(3), 633-649. Recuperado el 24 de Marzo de 2022, de <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/172050/53541-4564456552166-3-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Navarro, A., Rey, M., & Barrera, R. (29 de Agosto de 2016). Compromiso, recursos, emprendimiento exportador y resultados empresariales. *RAE. Revista de Administración de Empresas*, 57(2), 135-147. Recuperado el 24 de Marzo de 2022, de <https://www.scielo.br/j/rae/a/DTbFfJgJV6QD3DZDnrmV7k/?format=pdf&lang=es>
- Reynoso, O. (2018). *La Gestión de Calidad y el Gobierno Electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 24 de Marzo de 2022, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17687/Reynoso\\_POM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17687/Reynoso_POM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Santa Cruz, R. (2021). *Planeamiento estratégico de exportación para incrementar el nivel competitivo de los productores de papa en La Libertad*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Recuperado el 25 de Marzo de 2022, de <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/18138/Santa%20Cruz%20Brenes%2c%20Rosa%20Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Siicex. (2012). *Herramientas de Inteligencia Comercial*. Obtenido de <https://www.siicex.gob.pe/siicex/resources/capacitacion/2012-9Inteligencia-Comercial.pdf>
- Vargas, A. (2018). *Crecimiento de las exportaciones y el crecimiento económico en Perú: Evidencias de causalidad 1990 - 2016*. Tesis de licenciatura,

Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Recuperado el 24 de Marzo de 2022,  
de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/35d920a5-c7d3-4e3b-b509-6662aea3e35a/content>

## ANEXOS

### ANEXO N°01 - CUESTIONARIO

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

a. Género

Masculino	
Femenino	

**II. Instrucciones**

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

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

ITEM	1	2	3	4	5
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>					
DIMENSIÓN 01: ENFOQUE AL CLIENTE					
1. La organización comprende las necesidades y expectativas, actuales o potenciales de sus clientes.					
2. La organización utiliza algún método para medir su satisfacción de sus clientes para así mejorarla.					
3. Se encuentra comprometida la organización con su política de atención al cliente.					
4. La empresa cuenta con un sistema de quejas y sugerencias.					
DIMENSIÓN 02: ENFOQUE BASADO EN PROCESOS					
5. La organización ha identificado, formalizado y gestionado sus procesos, logrando así mejorar su calidad y satisfacción.					

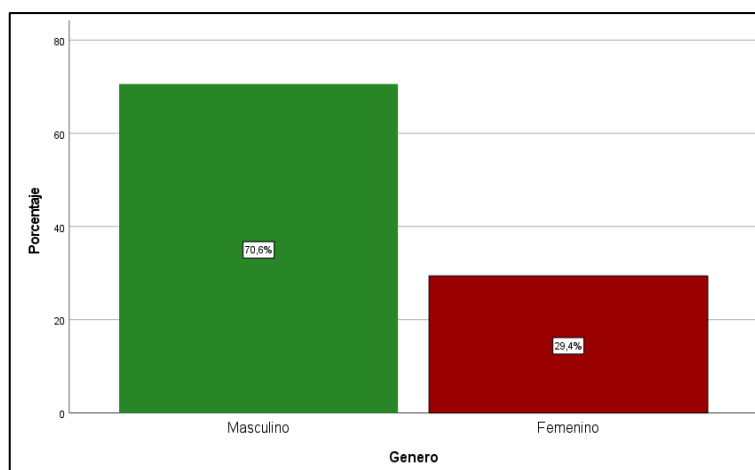


6. La empresa evalúa los procesos que ponen en riesgo la calidad y toma acciones correctivas.					
7. Se utilizan eficientemente los recursos para el funcionamiento de los procesos.					
<b>DIMENSIÓN 03: ENFOQUE DE SISTEMA PARA GESTIÓN</b>					
8. Se ha definido y estructurado un sistema de gestión de calidad.					
9. La empresa tiene claro la interacción entre sus procesos.					
10. La empresa aplica eficientemente el ciclo PDCA.					
<b>DIMENSIÓN 04: MEJORA CONTINUA</b>					
11. La empresa mejora y adapta sus políticas de calidad.					
12. La empresa plantea nuevos objetivos de acuerdo a las necesidades.					
13. La empresa revisa el diseño de su producto.					
<b>NIVEL DE EXPORTACIÓN</b>					
<b>DIMENSIÓN 01: LÍNEA DE EXPORTACIÓN DE PALTA</b>					
14. Según la experiencia y estudios realizados por la empresa, las exportaciones de palta, Variedad Fuerte - Hass al mercado europeo es elevada.					
15. Según la experiencia y estudios realizados por la empresa, el consumidor final del mercado europeo tiene una gran demanda por las categorías de la línea de exportación de palta.					
16. Según la experiencia y estudios realizados por la empresa, las exportaciones de palta a los destinos de España y Holanda están descendiendo.					
<b>DIMENSIÓN 02: LÍNEA DE EXPORTACIÓN DE MANDARINA</b>					
17. Según la experiencia y estudios realizados por la empresa, las exportaciones de mandarina, Variedad Satsuma al mercado europeo está disminuyendo.					
18. Según la experiencia y estudios realizados por la empresa, la categoría I (Consumo directo) de mandarina, es demandada fuertemente por el consumidor final del mercado europeo.					
19. Según la experiencia y estudios realizados por la empresa, las exportaciones de mandarina el destino de Reino Unido está aumentando.					
<b>DIMENSIÓN 03: LÍNEA DE EXPORTACIÓN DE NARANJA</b>					
20. Según la experiencia y estudios realizados por la empresa, las exportaciones de naranja, Variedad Valencia al mercado europeo está aumentando.					
21. Según la experiencia y estudios realizados por la empresa, la categoría II (Industrial) de la línea de exportación de naranja al mercado europeo, está siendo demandada.					
22. Según la experiencia y estudios realizados por la empresa, las exportaciones de naranja a los destinos de Holanda, Reino Unido y Suecia se están incrementando.					

DIMENSIÓN 04: LÍNEA DE EXPORTACIÓN DE LIMÓN				
23. Según la experiencia y estudios realizados por la empresa, las exportaciones de Limón, Variedad Eureka al mercado europeo está aumentando.				
24. Según la experiencia y estudios realizados por la empresa, el consumidor final del mercado europeo tiene una gran demanda por la categoría I (Consumo directo) de la línea de exportación de Limón.				
25. Según la experiencia y estudios realizados por la empresa, el destino de España y Holanda sus exportaciones están reduciendo.				

**ANEXO N°02 – DATOS GENERALES**Tabla  
*Género*

		f	%
Válido	Masculino	36	70.6
	Femenino	15	29.4
	Total	51	100.0

*Figura. Género.*

Se muestra en la Tabla que el 70.6% pertenece al género masculino y el 29.4% pertenece a grupo femenino.

## ANEXO N° 03 – VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

### VALIDEZ DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

<i>Prueba de KMO y Bartlett</i>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.784
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	281.344
	gl	78
	Sig.	0.000

<i>Comunalidades</i>		
	Inicial	Extracción
p1	1.000	0.569
p2	1.000	0.695
p3	1.000	0.745
p4	1.000	0.587
p5	1.000	0.812
p6	1.000	0.762
p7	1.000	0.847
p8	1.000	0.745
p9	1.000	0.916
p10	1.000	0.869
p11	1.000	0.840
p12	1.000	0.834
p13	1.000	0.790
Método de extracción: análisis de componentes principales.		

### VALIDEZ DEL NIVEL DE LA EXPORTACION

<i>Prueba de KMO y Bartlett</i>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.737
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	197.750
	gl	66
	Sig.	0.000

<i>Comunalidades</i>		
	Inicial	Extracción
p14	1.000	0.873
p15	1.000	0.863
p16	1.000	0.828
p17	1.000	0.810
p18	1.000	0.802
p19	1.000	0.748
p20	1.000	0.545
p21	1.000	0.809
p22	1.000	0.913
p23	1.000	0.764
p24	1.000	0.788
p25	1.000	0.569
Método de extracción: análisis de componentes principales.		

#### CONFIABILIDAD DE LA GESTION DE LA CALIDAD

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.933	13

#### CONFIABILIDAD DEL NIVEL DE LA EXPORTACIÓN

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.900	12



## ANEXO N° 05 – BASE DE DATOS

Género	GESTIÓN DE CALIDAD	ENFOQUE AL CLIENTE	p1	p2	p3	p4	ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	p5	p6	p7	ENFOQUE DE SISTEMA PARA GESTIÓN	p8	p9	p10	MEJORA CONTINUA	p11	p12	p13
2	18	7	1	3	1	2	4	1	1	2	3	1	1	1	4	1	2	1
2	49	12	4	4	2	2	15	5	5	5	11	5	5	1	11	3	4	4
1	28	11	5	1	4	1	3	1	1	1	4	2	1	1	10	1	4	5
1	31	11	1	3	3	4	4	2	1	1	10	4	5	1	6	2	3	1
1	46	12	1	4	2	5	11	5	4	2	11	2	5	4	12	3	5	4
1	35	11	4	2	2	3	9	1	3	5	9	1	3	5	6	1	2	3
1	29	6	1	3	1	1	6	2	2	2	8	1	3	4	9	1	5	3
1	45	14	5	4	2	3	13	5	4	4	11	5	3	3	7	4	2	1
1	41	16	3	5	5	3	11	4	5	2	10	4	5	1	4	2	1	1
1	46	12	4	4	1	3	7	4	1	2	15	5	5	5	12	5	4	3
1	46	17	4	4	5	4	11	5	1	5	11	5	1	5	7	4	2	1
1	35	13	4	2	3	4	8	5	1	2	8	5	1	2	6	2	3	1
1	36	11	1	3	2	5	7	1	1	5	7	1	1	5	11	2	5	4
1	49	16	3	3	5	5	14	4	5	5	14	4	5	5	5	1	3	1
1	44	10	1	3	3	3	12	4	5	3	12	4	5	3	10	3	4	3
1	37	15	5	4	3	3	6	1	4	1	6	1	4	1	10	3	2	5
1	55	15	5	4	2	4	14	5	4	5	14	5	4	5	12	5	4	3
1	48	15	2	4	4	5	12	5	3	4	12	5	3	4	9	5	1	3
1	31	11	3	2	4	2	9	4	3	2	7	4	2	1	4	2	1	1
1	41	13	2	3	3	5	10	3	4	3	10	3	4	3	8	2	4	2
1	57	18	5	5	5	3	13	5	5	3	13	5	5	3	13	5	5	3
1	36	10	2	4	2	2	10	4	3	3	8	4	2	2	8	4	2	2
1	41	14	5	4	4	1	9	4	4	1	9	4	4	1	9	4	4	1
2	27	9	3	3	2	1	6	3	1	2	6	3	2	1	6	3	2	1
2	41	14	5	5	1	3	9	5	1	3	9	5	1	3	9	5	1	3
2	41	11	1	1	5	4	10	2	4	4	10	1	5	4	10	1	5	4
2	58	16	2	5	4	5	14	5	4	5	14	5	4	5	14	5	4	5
2	23	8	3	3	1	1	5	2	2	1	5	3	1	1	5	3	1	1

2	45	14	3	3	3	5	10	3	2	5	10	3	2	5	11	3	3	5
1	39	12	3	2	4	3	9	2	4	3	9	2	4	3	9	2	4	3
1	47	14	3	4	4	3	11	4	4	3	11	4	4	3	11	4	4	3
1	60	18	4	4	5	5	14	4	5	5	14	4	5	5	14	4	5	5
1	33	10	2	1	3	4	8	2	3	3	7	1	2	4	8	1	3	4
1	39	14	5	3	3	3	8	3	2	3	8	3	2	3	9	3	3	3
1	27	9	3	1	2	3	6	2	2	2	6	1	2	3	6	1	2	3
2	41	11	1	5	1	4	10	5	1	4	10	5	1	4	10	5	1	4
2	54	15	2	3	5	5	13	3	5	5	13	3	5	5	13	3	5	5
1	37	10	1	5	1	3	9	5	1	3	9	5	1	3	9	5	1	3
1	47	14	3	5	3	3	11	5	3	3	11	5	3	3	11	5	3	3
1	32	11	4	1	1	5	7	1	1	5	7	1	1	5	7	1	1	5
1	54	17	4	5	3	5	12	5	2	5	12	5	2	5	13	5	3	5
1	25	7	1	4	1	1	6	4	1	1	6	4	1	1	6	4	1	1
1	31	10	3	2	4	1	7	2	4	1	7	2	4	1	7	2	4	1
1	53	14	1	3	5	5	13	3	5	5	13	3	5	5	13	3	5	5
1	45	12	1	4	5	2	11	4	5	2	11	4	5	2	11	4	5	2
1	56	17	4	5	3	5	13	5	3	5	13	5	3	5	13	5	3	5
2	42	12	2	5	4	1	10	5	4	1	10	5	4	1	10	5	4	1
2	53	14	1	5	4	4	13	5	4	4	13	5	4	4	13	5	4	4
2	41	11	1	5	1	4	10	5	1	4	10	5	1	4	10	5	1	4
2	45	12	1	4	5	2	11	4	5	2	11	4	5	2	11	4	5	2
2	45	15	5	4	2	4	10	4	2	4	10	4	2	4	10	4	2	4

NIVEL DE EXPORTACIÓN	LÍNEA DE EXPORTACIÓN DE PALTA	LÍNEA DE EXPORTACIÓN DE MANDARINA			LÍNEA DE EXPORTACIÓN DE NARANJA			LÍNEA DE EXPORTACIÓN DE LIMÓN								
		p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25			
32	10	2	3	5	7	3	2	2	7	2	1	4	8	4	1	3
39	11	5	5	1	9	4	3	2	10	2	3	5	9	1	4	4
34	6	4	1	1	10	3	3	4	8	3	4	1	10	5	4	1
31	8	3	3	2	6	2	3	1	6	4	1	1	11	4	2	5
35	11	5	2	4	7	2	2	3	7	2	3	2	10	5	3	2
41	13	5	4	4	6	2	3	1	11	4	3	4	11	5	4	2



26	4	1	2	1	9	3	5	1	8	3	3	2	5	1	3	1
28	6	3	2	1	7	2	3	2	6	1	1	4	9	4	4	1
33	6	3	2	1	10	3	2	5	9	5	1	3	8	2	2	4
44	8	2	4	2	13	4	5	4	13	5	4	4	10	3	2	5
43	10	1	5	4	11	5	2	4	12	5	3	4	10	3	3	4
33	8	2	1	5	7	5	1	1	6	2	3	1	12	5	2	5
33	10	2	3	5	4	1	2	1	11	2	5	4	8	5	1	2
29	5	3	1	1	9	2	5	2	5	1	3	1	10	5	1	4
35	8	1	2	5	13	4	4	5	10	3	4	3	4	1	2	1
35	7	3	3	1	7	1	2	4	10	3	2	5	11	4	2	5
48	11	4	5	2	14	5	4	5	12	5	4	3	11	2	4	5
33	9	4	3	2	6	2	2	2	9	5	1	3	9	3	2	4
27	8	2	1	5	7	2	4	1	4	2	1	1	8	2	4	2
33	9	5	1	3	9	2	5	2	8	2	4	2	7	3	1	3
40	10	4	1	5	10	5	4	1	13	5	5	3	7	4	2	1
34	10	5	3	2	10	4	3	3	8	4	2	2	6	3	1	2
33	5	3	1	1	11	5	3	3	9	4	4	1	8	5	1	2
36	9	4	4	1	10	3	2	5	6	3	2	1	11	4	5	2
37	8	2	5	1	13	5	3	5	9	5	1	3	7	2	2	3
35	8	4	1	3	7	3	2	2	10	1	5	4	10	1	4	5
43	8	1	2	5	13	5	3	5	14	5	4	5	8	5	1	2
34	9	2	2	5	7	4	1	2	5	3	1	1	13	5	3	5
38	12	5	2	5	7	2	3	2	11	3	3	5	8	4	3	1
38	13	5	5	3	8	4	3	1	9	2	4	3	8	4	1	3
36	9	2	5	2	9	1	4	4	11	4	4	3	7	1	1	5
37	6	4	1	1	5	1	3	1	14	4	5	5	12	4	4	4
36	7	1	2	4	10	3	4	3	8	1	3	4	11	3	3	5
37	9	2	4	3	10	5	3	2	9	3	3	3	9	2	2	5
27	4	1	1	2	5	1	2	2	6	1	2	3	12	3	5	4
36	6	2	2	2	10	1	4	5	10	5	1	4	10	3	4	3
45	8	2	4	2	9	3	4	2	13	3	5	5	15	5	5	5

37	13	5	3	5	3	1	1	1	9	5	1	3	12	3	4	5
39	8	5	1	2	7	1	2	4	11	5	3	3	13	5	5	3
38	12	5	3	4	8	2	1	5	7	1	1	5	11	3	4	4
51	12	3	4	5	12	5	2	5	13	5	3	5	14	5	4	5
32	8	1	2	5	8	3	4	1	6	4	1	1	10	2	5	3
37	11	4	5	2	10	3	4	3	7	2	4	1	9	5	1	3
41	10	4	5	1	5	1	3	1	13	3	5	5	13	4	5	4
36	10	4	1	5	9	3	3	3	8	1	5	2	9	3	5	1
38	11	5	2	4	8	1	3	4	10	3	5	2	9	3	4	2
32	4	1	1	2	12	5	2	5	10	5	3	2	6	2	3	1
42	11	3	3	5	10	3	4	3	10	1	4	5	11	1	5	5
36	13	5	4	4	11	4	5	2	5	2	2	1	7	5	1	1
35	7	1	5	1	10	1	5	4	8	1	3	4	10	3	5	2
39	15	5	5	5	11	2	5	4	6	3	1	2	7	2	2	3