

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales

Tesis

**Gestión de calidad y desempeño exportador de
empresas exportadoras de jengibre de la provincia
de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023**

Katherine Leticia Veli Llanco
Maritza Apolinario Salazar

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

Huancayo, 2024

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa
DE : Dr. Pedro Ricardo Gurmendi Párraga
Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 20 de abril de 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

"GESTION DE CALIDAD Y DESEMPEÑO EXPORTADOR DE EMPRESAS EXPORTADORAS DE JENGIBRE DE LA PROVINCIA DE CHANCHAMAYO, REGIÓN JUNÍN, PERIODO 2023"

Autores:

1. Katherine Leticia Veli Llanco – EAP. Administración y Negocios Internacionales
2. Maritza Apolinario Salazar – EAP. Administración y Negocios Internacionales

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 17 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores N° de palabras excluidas (**en caso de elegir "SI"**): SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

La firma del asesor obra en el archivo original
(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

Asesor

Dr. Pedro Ricardo Gurmendi Párraga

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo de investigación a nuestras familias, porque siempre estuvieron en cada paso que dimos, manteniéndonos en sus corazones a pesar de cualquier dificultad.

Maritza y Katherin

Agradecimientos

En primer lugar, a Dios por ser el pilar de nuestra existencia y a nuestros Padres: Jorge y Julia; Irma y Lidia, por ser los promotores de nuestros sueños y por su plena confianza de creer en nuestras expectativas.

Índice de Contenido

Asesor	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos	iv
Índice de Contenido	v
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
Capítulo I	1
Planteamiento del estudio	1
1.1. Delimitación de la investigación	1
1.1.1. Territorial.....	1
1.1.2. Temporal.	1
1.1.3. Conceptual.....	1
1.2. Planteamiento del problema	2
1.3. Formulación del problema.....	19
1.3.1. Problema general.....	19
1.3.2. Problemas específicos.	19
1.4. Objetivos de la investigación.....	19
1.4.1. Objetivo general.	19

1.4.2. Objetivos específicos.....	19
1.5. Justificación de la investigación.....	20
1.5.1. Justificación teórica.....	20
1.5.2. Justificación práctica.....	20
1.5.3. Justificación metodológica.....	21
Capítulo II.....	22
Marco teórico.....	22
2.1. Antecedentes de la investigación.....	22
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	22
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	26
2.2. Bases teóricas.....	34
2.2.1. Gestión de calidad.....	34
2.2.2. Desempeño exportador.....	65
2.3. Definición de términos básicos.....	72
Capítulo III.....	75
Hipótesis y variables.....	75
3.1. Hipótesis.....	75
3.1.1. Hipótesis general.....	75
3.1.2. Hipótesis específicas.....	75
3.2. Identificación de las variables.....	77
3.2.1. Variable de estudio I.....	77
3.2.2. Variable de estudio II.....	77
3.3. Operacionalización de las variables de estudio.....	78
Capítulo IV.....	80
Metodología.....	80

4.1. Enfoque de la investigación.....	80
4.2. Tipo de investigación	81
4.3. Nivel de investigación	82
4.4. Métodos de investigación	83
4.5. Diseño de investigación.....	84
4.6. Población y muestra	84
4.6.1. Población.....	84
4.6.2. Muestra.....	85
4.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	87
4.7.1. Técnicas.....	87
4.7.2. Instrumento.....	88
4.8. Técnicas estadísticas de análisis de datos.....	88
4.8.1. Confiabilidad.....	88
4.8.2. Validez.....	92
Capítulo V.....	93
Resultados	93
5.1. Descripción del trabajo de campo.....	93
5.2. Presentación de Resultados.....	94
5.2.1. Variable I: Gestión de calidad.....	94
5.2.2. Variable II: Desempeño Exportador.....	98
5.2.3. Prueba de normalidad.....	103
5.3. Contrastación de Resultados	104
5.3.1. Prueba de Hipótesis General.....	104
5.3.2. Prueba de Hipótesis Especificas: Dimensión Calidad del producto.....	105
5.3.3. Prueba de Hipótesis Especificas Dimensión: Proyección de calidad.....	107

5.3.4. Prueba de Hipótesis Especificas Dimensión: Seguimiento de la mejora continua.	109
5.4. Discusión de Resultados	110
Conclusiones	114
Recomendaciones	116
Referencias.....	118
Apéndices.....	133

Índice de Tablas

Tabla 1. Lista de acrónimos y abreviaciones	5
Tabla 2. Exportación del sector agropecuario (no tradicional) valor FOB en miles de dólares	10
Tabla 3. Principales países importadores del jengibre peruano en miles de dólares americanos, 2018-2022	11
Tabla 4. Exportaciones de Perú Jengibre sin triturar ni pulverizado en millones de US\$ 2018- 2023.....	14
Tabla 5. Principales problemas que enfrentan las empresas exportadoras	17
Tabla 6. Enfoques de la calidad según gurús de la calidad.....	36
Tabla 7. Autoridades sanitarias del Perú.....	48
Tabla 8. Tipos de certificaciones	49
Tabla 9. Tipos de certificaciones internacionales	50
Tabla 10. Certificación orgánica según el mercado destino	60
Tabla 11. Variable de estudio I.....	77
Tabla 12. Variable de estudio II.....	77
Tabla 13. Cuadro de operacionalización de la Variable de estudio I.....	78
Tabla 14. Cuadro de operacionalización de la Variable de estudio II	79
Tabla 15. Empresas exportadoras de Jengibre de la provincia de Chanchamayo, Región Junín	86
Tabla 16. Rangos y Magnitudes de Confiabilidad.....	89
Tabla 17. Confiabilidad del instrumento – variable de estudio I.....	89
Tabla 18. Confiabilidad del instrumento según ítems – variable de estudio I.....	90
Tabla 19. Confiabilidad del instrumento - variable de estudio II	91
Tabla 20. Confiabilidad del instrumento según ítems – variable de estudio II.....	91

Tabla 21. Información de la variable Gestión de calidad	94
Tabla 22. Información de la dimensión calidad del producto.....	95
Tabla 23. Información de la dimensión proyección de la calidad	96
Tabla 24. Información de la dimensión seguimiento de la mejora continua	97
Tabla 25. Información de la variable desempeño exportador	98
Tabla 26. Información de la dimensión continuidad exportadora	99
Tabla 27. Información de la dimensión dinamismo exportador	100
Tabla 28. Información de la dimensión diversificación del mercado	101
Tabla 29 Información de la dimensión condiciones de acceso al mercado	102
Tabla 30. Prueba de normalidad de las variables.....	103
Tabla 31. Resultado de la correlación de gestión de calidad y desempeño exportador.....	105
Tabla 32. Resultado de la correlación de la calidad del producto y el desempeño exportador	106
Tabla 33. Resultado de la correlación de la proyección de calidad y el desempeño exportador	108
Tabla 34. Resultado de la correlación del seguimiento de la mejora continua y el desempeño exportador	110

Índice de Figuras

Figura 1. Evolución de las exportaciones agropecuarias del Perú.....	9
Figura 2. Dinámica de las exportaciones peruanas de jengibre – 2022.....	12
Figura 3. Evolución de la calidad en el tiempo.....	34
Figura 4. Estructura de los criterios del Premio Deming.....	40
Figura 5. Modelo de excelencia Baldrige.....	42
Figura 6. Modelo de Excelencia Europeo EFQM.....	43
Figura 7. Modelo de 9 factores del TQM en la empresa.....	46
Figura 8. La trilogía de Juran.....	58
Figura 9. El mapa de carreteras para planificar la calidad.....	59
Figura 10. Consideraciones en el diseño de un cuestionario.....	88
Figura 11. Porcentaje de los datos del Gestión de calidad.....	94
Figura 12. Porcentaje de los datos de la dimensión calidad del producto.....	95
Figura 13. Porcentaje de los datos de la dimensión proyección de la calidad.....	96
Figura 14. Porcentaje de los datos de la dimensión seguimiento de la mejora continua.....	97
Figura 15. Porcentaje de los datos del desempeño exportador.....	98
Figura 16. Porcentaje de los datos de la continuidad exportadora.....	99
Figura 17. Porcentaje de los datos del dinamismo exportador.....	100
Figura 18. Porcentaje de los datos de la diversificación del mercado.....	101
Figura 19. Porcentaje de los datos condición de acceso al mercado.....	102

Resumen

La tesis aborda un tema de gran relevancia a nivel empresarial; específicamente, la exportación de jengibre fresco por parte de las empresas ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023. El objetivo principal de este trabajo fue determinar la relación existente entre la gestión de calidad y el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre. La investigación fue de nivel correlacional, de tipo básica, desarrollada bajo el método científico-deductivo, en el marco de un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transeccional. La muestra fue no probabilística censal, conformada por 19 organizaciones empresariales exportadoras de jengibre. Se aplicó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento para ambas variables, el cual se conformó de 10 ítems para cada una de las variables; a través de medios digitales (Google forms y correos), asimismo se realizaron preguntas cerradas tipo Likert de cinco niveles. La validez de medición del instrumento estuvo determinada a partir de juicio de expertos, en lo que participaron tres especialistas. Como técnica de cálculo de confiabilidad se empleó el Alfa de Cronbach y como resultado se obtuvieron los valores de 0.923 y 0.925, para la variable de estudio I y variable de estudio II, respectivamente. La validez de la hipótesis general fue comprobada mediante la prueba estadística de correlación de rho Spearman (0,777) y el p-valor ($0,000 < 0.05$), con un 95% de nivel de confianza. En conclusión, pudo demostrarse la validez de la hipótesis general de investigación: La gestión de la calidad se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño exportador de las organizaciones empresariales exportadoras de jengibre ubicadas en Chanchamayo, región Junín, periodo 2023.

Palabras clave: Gestión de la calidad, Desempeño exportador, Jengibre, Potencial exportador, Agroexportación.

Abstract

The thesis addresses a topic of great relevance at the business level, specifically, the export of fresh ginger by companies located in the province of Chanchamayo, Junín region, period 2023. The main objective of the thesis was to determine the relationship between quality management and export performance of ginger exporting companies. The research was of an explanatory level, of an applied type, under the scientific-deductive method, within the framework of a quantitative approach, with a non-experimental, transectional design. The sample was non-probabilistic census, made up of 19 ginger exporting business organizations. The survey and questionnaire were applied as a technique for both variables, which consisted of 10 items for each of the variables, applied through digital media (Google forms and emails), closed Likert-type questions were also asked. five levels. The measurement validity of the instrument was determined based on expert judgment, for which three specialists were considered. Cronbach's Alpha was used as a reliability calculation technique and as a result, values of 0.923 and 0.925 were obtained for the independent and dependent variables, respectively. The validity of the general hypothesis was tested using the Spearman rho correlation statistical test (0.777) and the p-value ($0.000 < 0.05$), with a 95% confidence level. In conclusion, the validity of the general research hypothesis could be demonstrated: Quality management is directly and significantly related to the export performance of ginger exporting business organizations located in Chanchamayo, Junín region, period 2023.

Keywords: Quality management, Export performance, Ginger, Export potential, Agro-export.

Introducción

Hoy en día, la globalización empuja a las organizaciones a internacionalizar sus actividades; sin embargo, ello no es una tarea sencilla; por el contrario, implica muchos riesgos como el financiamiento, el producto, el mercado y, sobre todo, disponer de productos con altos niveles de calidad. En el sector agroexportador en general, y en el de exportación de jengibre por parte de las empresas que se dedican a ello, así como en el caso de organizaciones ubicadas en la provincia de Chanchamayo, no es la excepción. A la fecha, estas empresas se vienen internacionalizando aumentando y mejorando en su mayoría, su desempeño exportador. Para que dicho proceso de internacionalización se profundice, se requiere hacer mejoras radicales en la calidad no solo del producto sino de todos los procesos involucrados en la elaboración del mismo, por lo que se requiere administrar adecuadamente dicho concepto; en suma, se requiere gestionarla adecuadamente para que se obtenga jengibre de calidad y ello contribuya a la expansión de las empresas a nivel internacional.

Esta tesis pretende contribuir con el sector productivo delimitado y recomendar diversas acciones, actividades, estrategias y mecanismos de gestión de calidad para que las empresas exportadoras involucradas la implementen y ello conlleve a que logren mayores niveles de desempeño exportador.

En el Capítulo I se presenta la delimitación de estudio; así como el planteamiento y formulación del problema, también los objetivos de investigación tanto general como específicos y las justificaciones, así mismo se verán las pautas y pasos que se tomó en cuenta para elaborar el capítulo.

De igual manera, en el Capítulo II, denominado marco teórico, se enfoca en la parte teórica de la tesis. En este se presentan los antecedentes internacionales y nacionales, que

respaldan la presente investigación; así mismo, se exponen las bases teóricas y definición de términos básicos de mayor relevancia que se asocian al tema de análisis.

En el Capítulo III, se detallan la hipótesis general y las hipótesis específicas, además de identificar las variables de investigación, mencionando cada una de manera profunda y explicando las dimensiones de la gestión de la calidad en la tesis, así también se sustentan las dimensiones de la variable desempeño exportador.

El Capítulo IV se enfoca en el apartado de metodología, el cual abarca el enfoque, nivel y tipo de investigación, los métodos y el diseño de la misma; además de la población, muestra y las ramificaciones que éstas poseen tales como unidad analítica, tamaño de muestra, selección de muestra, técnica e instrumentos de recolección de datos.

El Capítulo V presenta el análisis estadístico respecto a los resultados de las variables y la relación de estas, la validación de la hipótesis general y las hipótesis específicas y la discusión de resultados.

Por último, se muestran las conclusiones y recomendaciones, además de las referencias bibliográficas, así como los apéndices correspondientes.

Las autoras

Capítulo I

Planteamiento del estudio

1.1. Delimitación de la investigación

1.1.1. Territorial.

El estudio se llevó a cabo en la provincia de Chanchamayo, en la región de Junín, centrándose en las empresas que exportan jengibre.

1.1.2. Temporal.

La investigación se desarrolló durante el año 2023, abarcando este período de tiempo para recopilar datos exhaustivos y realizar un análisis detallado de la investigación.

1.1.3. Conceptual.

Para el desarrollo de la investigación se utilizaron diversas fuentes bibliográficas de primera y segunda mano; tales como: tesis de pregrado y posgrado, libros especializados y artículos científicos relacionadas con las variables de estudio de la investigación. La variable I “gestión de la calidad” fue sustentada por Alayo (2018), quien la definió como “una herramienta muy importante para un negocio, ya que permite lograr todos sus objetivos y metas trazadas mediante una mejor capacidad de sus operaciones para satisfacer las necesidades y

expectativas de sus clientes” (p. 19). Del mismo modo, Camisón et al. (2006) lo definen como “un sistema de dirección sin principio ni fin, que se lleva a la práctica mediante proyectos y programas temporales” (p. 69).

La variable II “desempeño exportador” es respaldada por los autores Milesi y Agio (2008), quienes proponen una medición de la variable mediante cuatro dimensiones, las cuales son: (i) Continuidad exportadora, (ii) diversificación de mercados, (iii) condiciones de acceso a los mercados y (iv) dinamismo exportador. También se tienen en cuenta otros marcos teóricos relevantes sobre el desempeño exportador desarrollados por Parente y Macías (2020) y Daniels et al. (2018).

1.2. Planteamiento del problema

El objetivo de este apartado es describir la situación actual de la gestión de calidad y el desempeño exportador. Así como también comprender el enfoque actual de la gestión de calidad, dando a conocer los certificados con mayor aceptación a nivel mundial en el sector agroexportador. Además, se presenta la situación actual respecto a las empresas productoras y exportadoras de jengibre en el Perú, profundizando aún más sobre aquellas ubicadas en la región Junín. Este apartado se encuentra dividido en cuatro puntos. En primer lugar; se describe el panorama internacional sobre enfoque actual de la gestión de calidad y el desempeño exportador. En segundo lugar; se presenta el sector agroexportador de jengibre en Perú. En tercer lugar, se aborda la problemática del sector de exportación en relación con el tema de investigación. Por último, se plantea el problema de investigación, con el fin de profundizar y desarrollar la investigación posteriormente.

En primer lugar, Mejías et al. (2018), refieren que el enfoque en la calidad ha evolucionado para adentrarse en prácticas de gestión, metodologías y estrategias que influyen en la cultura organizacional. Esto busca mejorar la misión y visión de las organizaciones, así

como su estructura y estrategia, renovar sus sistemas, rediseñar y mejorar sus procesos. Por lo tanto, identificar figuras destacadas, líderes o contribuciones individuales ya no es una tarea sencilla como lo era en las primeras etapas del movimiento de la calidad. Es así que, ante esta nueva realidad, se han desarrollado premios basados en modelos de Calidad y Excelencia en la gestión, donde se destacan por su importancia a nivel internacional: el Modelo Deming de Japón, el Modelo Baldrige de los Estados Unidos de América, el Modelo de Excelencia Europeo y el Modelo Iberoamericano, entre otros.

La gestión de calidad es acreditada en los mercados internacionales a través del cumplimiento de estándares, regulaciones y normas internacionales, así como también a través de la obtención de certificaciones internacionales reconocidas, la implementación de sistemas, herramientas de gestión de calidad, entre otros. Por un lado, la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), dada la necesidad de garantizar la calidad de las organizaciones en las transacciones internacionales, ha desarrollado un modelo de gestión de la calidad basado en procesos, que presenta en la familia de normas ISO 9000 (Mejías et al., 2018). En ese sentido, se piensa en la certificación ISO como normalización mundial; sin embargo, cada región, subregión o país adapta esta norma a su realidad. Al respecto, la secretaria general de la ISO (2010) menciona que; a nivel internacional, los principales organismos internacionales de normalización son los siguientes:

La ISO, IEC e ITU. En el contexto del acuerdo OMC/MSF, es importante mencionar las organizaciones específicas como OIE, IPPC y la Comisión Codex Alimentarius (CAC) establecidas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO por sus siglas en inglés). (p. 40)

Por otro lado, la Organización Mundial del Comercio (OMC) es la que establece las normas multilaterales en el comercio internacional, los cuales están contenidos en acuerdos internacionales. La Secretaria General de la ISO (2010) destaca que “el Acuerdo sobre Obstáculos Técnicos al Comercio (OMC/OTC) y el Acuerdo sobre la Aplicación de Medidas Sanitarias y Fitosanitarias (OMC/MSFS), a los cuales todos los miembros de la OMC deben adherirse” (p. 3). Así mismo, respecto a las medidas fitosanitarias, la Secretaria General de la ISO (2010), mencionó que las medidas SFS (Acuerdo sobre la aplicación de medidas sanitarias y fitosanitarias), se basan en normas desarrolladas por la CAC (Comisión del Codex Alimentarius), IPPC (Convención Internacional de Protección Fitosanitaria) y OIE (Organización Mundial de Sanidad Animal).

Cabe destacar que la acreditación de la gestión de calidad en el mercado internacional se puede asegurar mediante diversas certificaciones internacionales que las empresas pueden obtener para acreditar la calidad y cumplimiento de estándares, lo cual es fundamental para tener acceso a los mercados internacionales. Entre las más relevantes se encuentran: GLOBAL G.A.P, que es una certificación privada centrada en las Buenas Prácticas Agrícolas (BPA); HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points), consiste en un sistema de gestión reconocido mundialmente para la inocuidad alimentaria; IFS (International Featured Standards), orientada a garantizar la calidad e inocuidad de los alimentos; así como también Comercio justo (Fair Trade), Rainforest Alliance y certificaciones como la Agricultura Ecológica de la Unión Europea, USDA Organic de Estados Unidos, JAS de Japón, entre otras. En ese sentido, las prácticas, normas, certificaciones y demás estándares internacionales de gestión de calidad existentes son de interés de este estudio, dada su gran importancia relacionada a la mejora de la práctica de producción, seguimiento continuo, auditorías internas, entre otros; todo ello con el fin de mejorar la entrega de productos y servicios acorde a las exigencias y satisfacción de la demanda en el mercado internacional.

Como se mencionó anteriormente, en el entorno internacional se demuestra el desarrollo de un sistema de gestión de calidad a través de certificaciones, las cuales cuentan con normas. Las normas internacionales y los sistemas de evaluación de la conformidad mejoran la eficiencia en producción y facilitan el comercio internacional. Al respecto, existen organismos internacionales que promueven el comercio internacional como la OMC y la ONUDI (Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial) a través del cumplimiento de acuerdos entre sus países miembros. Cabe resaltar que, la OMC anima a que sus medidas sanitarias y fitosanitarias y reglamentos técnicos se basan en los acuerdos de la organización cuando existan, ya que estas han sido desarrolladas a partir de sus necesidades. En este momento no existen normas para todos los productos lo que lleva a que se realicen contratos privados entre naciones, este es un objetivo constante para los organismos de normalización.

Tabla 1

Lista de acrónimos y abreviaciones

Acrónimo	Descripción
IEC	Comisión Electrotécnica Internacional
ITU	Unión Internacional de Telecomunicaciones
OIE	Organización Mundial de la Salud Animal
SPPC	Convención Internacional para la Protección Vegetal

Nota. La muestra un listado de acrónimos y abreviaciones referentes a organismos de normalización. Tomado de “Organismos Nacionales de Normalización en Países en Desarrollo”, por Progresar rápidamente, (2010), (p. 9).

Si se pretende abordar la agroexportación, antes se debe entender la agro industrialización. Al respecto, la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO, 2013) sostiene que “se define aquí como el subconjunto del sector manufacturero que procesa materias primas y productos intermedios agrícolas, forestales y pesqueros” (p. 12). Así mismo la FAO (2013), menciona que “la agroindustria forma parte del

concepto más amplio de agronegocio, que incluye proveedores de insumos para los sectores agrícola, pesquero y forestal, además de distribuidores de alimentos y de productos no alimentarios procedentes de la agroindustria” (p. 12). De igual manera, esta organización destaca que las oportunidades de los cambios de patrones de consumo de países industrializados y los nuevos retos a enfrentar se describe de la siguiente manera:

Los cambios en los patrones de consumo en los países industrializados presentan oportunidades potencialmente lucrativas para las agroindustrias de los países en desarrollo a través de exportaciones de mayor valor. Por ejemplo, la demanda durante todo el año de frutas y hortalizas frescas y semiprocesadas, para la que los países en desarrollo tienen una ventaja agroclimática. Sin embargo, al mismo tiempo, los consumidores en dichos mercados están demandando mayores garantías en cuanto a la calidad y la inocuidad alimentaria, lo cual requiere inversiones en sistemas más avanzados de control a lo largo de la cadena de abastecimiento. (p. 17)

Asimismo, las megatendencias son el aumento de ingresos y población, cambio de modelo estatista en la agroindustria y avances tecnológicos. La apertura de los mercados de naciones industrializadas de alto valor a las empresas agroindustriales de naciones en desarrollo, en particular aquellas de ingresos bajos, ha sido facilitada por la liberalización del comercio global a través de la OMC, mediante acuerdos comerciales bilaterales y el acceso a mercados preferenciales (FAO, 2013). Además, los principales compradores en las cadenas de suministro, como los supermercados en países desarrollados, establecen requisitos tanto a nivel individual (por ejemplo, Nature’s Choice de Tesco) como a nivel colectivo (por ejemplo, Global GAP, BRC, Fairtrade y Smeta), junto con otras normas nacionales e internacionales públicas y semipúblicas, como la ISO 9000. Por lo tanto, se observa que cada vez, obtener la certificación según una norma o conjunto de normas se vuelve un requisito mínimo para acceder a mercados de alto valor respecto a los productos agroalimentarios, no solo en los

países desarrollados, sino también en los mercados de los países en desarrollo con mayores ingresos.

Otro aspecto relevante en esta investigación, es la segunda variable denominada “desempeño exportador”. Según Horta (2015) es un concepto complejo y de múltiples facetas que debería ser definido considerando una dimensión económica, una dimensión estratégica y una dimensión vinculada al desempeño en las exportaciones. Al respecto, Parente y Macías (2020) señalan que las definiciones de desempeño internacional (DI) son tradicionalmente clasificadas según su enfoque, el cual puede ser financiero (objetivos financieros en el corto o largo plazo) o estratégico (objetivos económicos tales como la rentabilidad y el crecimiento del negocio en términos del valor, volumen y sostenibilidad). Desde lo estratégico se concibe el DI de manera multidimensional pues incluye elementos financieros y no económicos.

En este sentido, varios autores lo describen como el nivel en el que la empresa logra sus objetivos a través de la exportación de sus productos o marcas a mercados extranjeros, lo que abarca aspectos económicos y operativos (como beneficios, ventas, etc.) y aspectos estratégicos (como posicionamiento internacional, aumento de la cuota de mercado en las exportaciones, logro de objetivos específicos, etc.), mediante la planificación y ejecución de la estrategia de comercialización de las exportaciones de la empresa (Gonzales, 2019). Por lo tanto, la importancia del desempeño exportador radica en el éxito y la competitividad de las empresas.

Asimismo, diversas investigaciones han demostrado que un buen desempeño exportador está vinculado a la rentabilidad, el crecimiento y la innovación de las empresas. Al respecto, un reciente estudio: “Trade and Management”, publicado en *The Review of Economics and Statistics*, ha abordado una investigación basada en datos de las últimas dos décadas de varios miles de empresas en dos entornos muy diferentes como en el caso de China y Estados Unidos. Llegando a la conclusión de que las empresas con una gestión más eficaz

tienen un “desempeño exportador superior en múltiples aspectos”. Es así que, las empresas mejor gestionadas son más propensas a exportar, venden más productos a más destinos y obtienen mayores ingresos y ganancias. Además, cobran precios de exportación más altos, tienen una mayor calidad de producción a costos más bajos y utilizan insumos importados más caros de mayor calidad (Observatorio de Gestión Budeaketa Behatokia, 2023).

En términos generales, y considerando los conceptos mencionados anteriormente, se podría argumentar que la gestión es un factor determinante para el éxito en las exportaciones; ya que, permite mantener altos estándares de calidad, reducir el riesgo de devoluciones, reclamaciones y pérdida de clientes en el extranjero. En ese sentido, una gestión de calidad es fundamental para contribuir a un mejor rendimiento y desempeño de las exportaciones. Por lo tanto, las empresas que deseen competir en el mercado global deben invertir en mejorar su gestión de calidad, lo que les permitirá ser más eficientes, competitivas y rentables en sus actividades de exportación.

Por otro lado, haciendo énfasis en el sector agropecuario, este se destaca por ser un importante impulsor de la producción nacional en el Perú, emplea a una gran cantidad de trabajadores y sustenta la economía de millones de familias peruanas. Además, el desarrollo de la agricultura industrial del país ha sido equiparable a otras industrias extractivas en términos de generación de riqueza y posicionamiento en los mercados internacionales. En tiempos de bonanza o dificultad, el sector agropecuario es uno de los que destaca en el país (ComexPerú, 2020). Así también, las exportaciones de productos agrícolas no tradicionales aumentaron en un 1.2% durante los primeros ocho meses del año 2023, alcanzando un valor de US\$ 5,045 millones, según datos de la SUNAT. Este incremento se compara con el mismo período del año 2022, cuando el valor fue de US\$ 4,984 millones. Es importante destacar que, en los años 2021 y 2022, se registraron aumentos significativos del 16.7% y 11.1%, respectivamente.

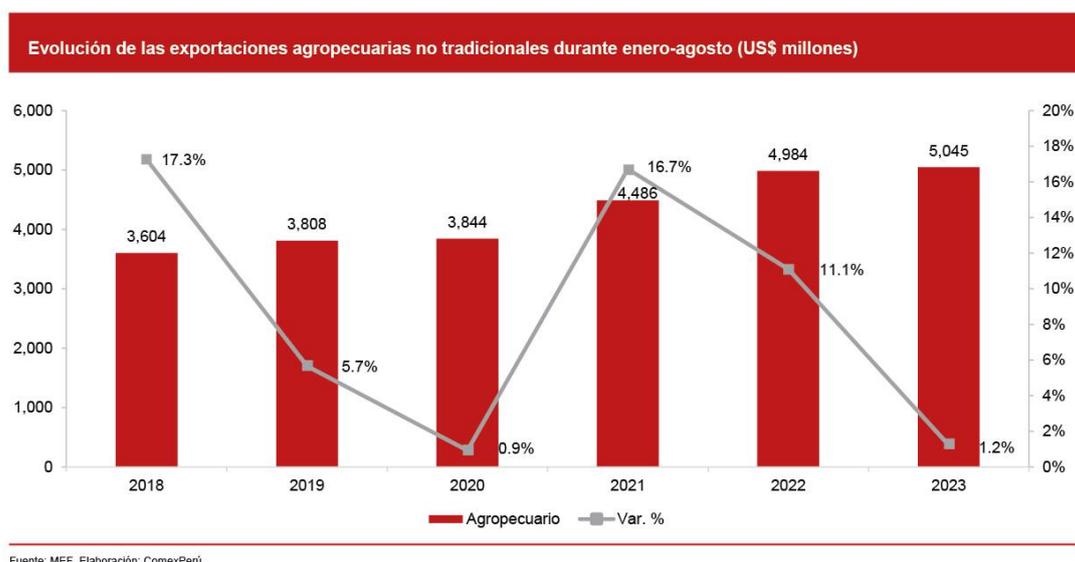


Figura 1. Evolución de las exportaciones agropecuarias del Perú

Nota. La figura muestra a evolución de exportaciones agropecuarias en Perú en el periodo enero-agosto del 2023. Tomado de ComexPerú (2023).

Respecto al punto anterior, el aumento del 1.2% en los primeros ocho meses del año 2023, comparado con el mismo período del año 2022; muestra un crecimiento más lento que podría atribuirse a una serie de factores; sin embargo, el sector sigue siendo sólido. El hecho de que las exportaciones hayan experimentado un crecimiento constante es un indicador positivo para el sector agrícola no tradicional en el mercado internacional. Este crecimiento sostenido sugiere una demanda continua de estos productos en el extranjero, lo que a su vez puede tener un impacto positivo en la economía relacionada con este sector en el país.

En la amplia gama de productos agrícolas de nuestro país, durante el periodo señalado (enero – agosto 2023), la palta se destacó como el producto con mayor valor exportado, alcanzando los US\$ 927 millones, lo que representó un aumento del 15.1% en comparación con el mismo período de 2022. La uva fresca ocupó el segundo lugar, con exportaciones por un valor de US\$ 659 millones (+12.6%), seguida por los arándanos, con exportaciones por un valor de US\$ 344 millones, un 13.8% menos que en el mismo período de 2022. Los espárragos

se ubicaron en el cuarto puesto, con exportaciones por un valor de US\$ 212 millones (+3%) (ComexPerú, 2023). Al respecto, se muestra la siguiente tabla:

Tabla 2

Exportación del sector agropecuario (no tradicional) valor FOB en miles de dólares

Exportación Agropecuario (No tradicionales)	2020	2021	2022	2023 (enero – noviembre)
Uvas frescas	1,039,140.7	1,249,769.1	1,348,081.9	1,293,840.6
Aguacates (paltas), frescas o secas	757,919.7	1,013,737.1	883,790.7	957,711.3
Arándanos rojos	997,124.1	1,185,503.1	1,331,929.0	1,377,355.3
Espárragos, frescos o refrigerados	387,084.0	398,707.1	369,931.2	338,603.8
Mangos y mangostanes, frescos o secos	291,607.1	319,292.5	296,211.0	223,553.0
Demás preparaciones utilizadas para la alimentación de los animales	134,818.6	188,232.4	263,723.0	212,132.1
Bananas incluidos los plátanos frescos	151,474.0	143,036.3	117,287.8	98,603.4
El demás cacao crudo	131,702.8	150,977.2	158,577.5	202,480.0
La demás quinua, excepto para siembra	126,124.0	105,999.2	90,497.7	87,707.9
Los demás cítricos	179,967.0	159,405.3		
Alcachofas (alcauciles)	100,295.4	101,736.8	129,039.0	101,514.7
Jengibre sin triturar ni pulverizar	104,531.9	83,865.0	.	109,071.7
Espárragos preparados o conservados, sin congelar	103,027.4	99,521.8	102,923.2	82,986.1
Las demás hortalizas y las mezclas de hortalizas preparadas o conservadas	83,203.4	101,783.4	.	-
Mango (mangifera indica l)	118,959.4	128,270.2	148,401.9	121,142.3
Los demás frutos, sin cocer o cocidos en agua o vapor congelados	101,761.3	117,299.6	117,602.3	82,367.6
Demás hortalizas, frutas y demás part. comest. de plantas, prep. o conserv. en vinagre	75,662.2	83,810.4	92,209.4	78,975.4
Cebollas y chalotes, frescos o refrigerados	96,469.7	100,841.5	106,303.1	90,501.6
Nueces del Brasil sin cascara frescas o secas	-	-		
La demás paprika	67,867.6		101,369.2	128,348.6

Nota. Elaboración propia a partir de los datos de SUNAT, 2023.

Respecto al sector de estudio en el contexto peruano, el cultivo del jengibre ha experimentado un leve crecimiento en los últimos años. Gracias a las condiciones climáticas favorables y a las prácticas agrícolas adecuadas, Perú ha logrado posicionarse como uno de los principales productores de jengibre fresco a nivel mundial (tabla 4). Este logro ha contribuido de manera significativa al crecimiento y desarrollo del sector agrícola peruano, impulsando la economía local y brindando oportunidades de empleo y desarrollo en las regiones dedicadas al cultivo de jengibre en el país.

Tabla 3

Principales países importadores del jengibre peruano en miles de dólares americanos, 2018-2022

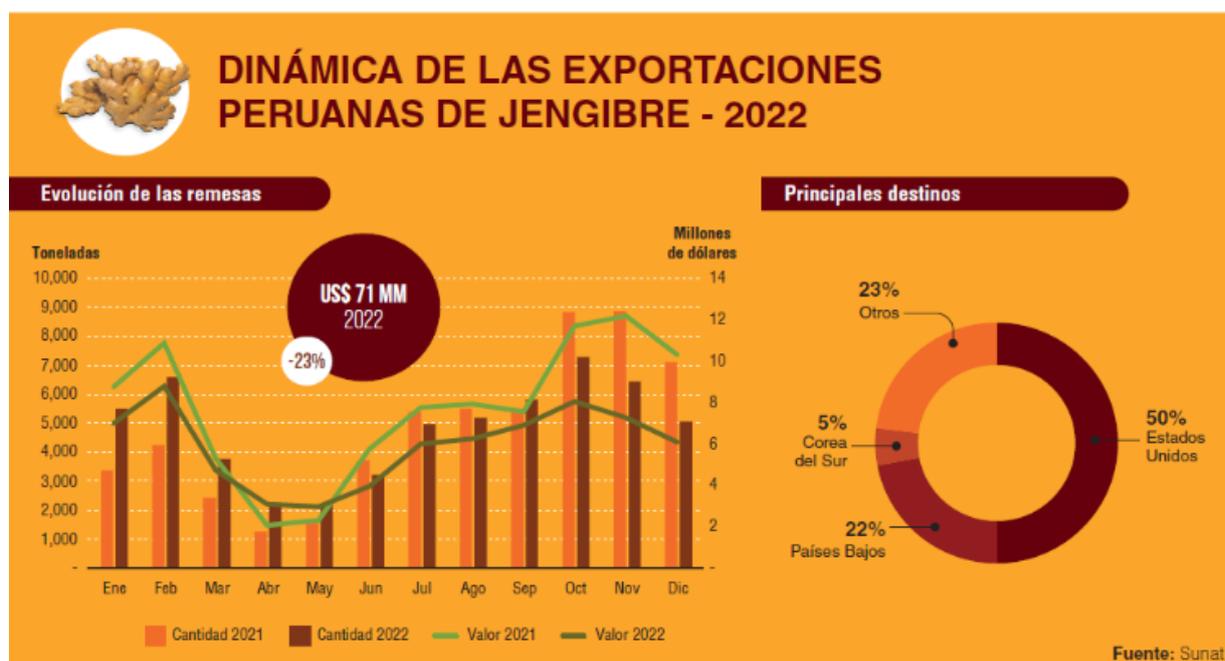
Importadores	Valor exportado en 2018	Valor exportado en 2019	Valor exportado en 2020	Valor exportado en 2021	Valor exportado en 2022
Estados Unidos de América	19847	17595	41223	37937	30424
Países Bajos	13607	12866	38887	21938	14950
España	1005	2532	5551	4006	3066
Canadá	2211	2155	4903	4103	2944
Rusia, Federación de	0	1482	3419	3363	1006
Alemania	1449	662	2689	3365	2644
Reino Unido	117	103	1718	2128	2016
Italia	614	423	1075	1066	380
Brasil	26	121	1033	217	267
República Dominicana	0	0	628	584	465

Nota. La tabla muestra las principales naciones importadoras del jengibre peruano durante los años 2018-2022. Elaboración propia a partir de los datos proporcionados por Trade Map (2023).

En el año 2022 las exportaciones peruanas de jengibre fresco al principal mercado de importación (Estados Unidos) se redujeron a US\$30,424 millones a comparación del año anterior; es decir, en el 2021 el total de las exportaciones a este mercado fue de US\$37,937 millones (Trade Map, 2023). Esta reducción en las exportaciones es un indicador negativo ya que diversos cambios en la demanda del mercado estadounidense, fluctuaciones en los precios internacionales, o incluso condiciones climáticas podrían haber afectado la producción peruana y esto a su vez, las exportaciones de jengibre fresco.

Por otro lado, según el Centro de Investigación de Economía y Negocios Globales (CIEN-ADEX, 2023) en el año 2022, el Perú logró exportar jengibre por un valor de US\$ 63.2 millones, consolidándose así como el tercer mayor proveedor de jengibre fresco y en polvo a nivel global. Asimismo, en el año 2022, las exportaciones totales de jengibre de Perú alcanzaron los US \$69.2 millones, lo que representó una disminución del 24.1% en

comparación con el año anterior. De igual manera, según FreshFruit (2023) el jengibre peruano es exportado a más de 40 países por más de 200 empresas, pero en el año 2022 las cifras no fueron tan alentadoras. Esto se debió a los cambios en el comercio y a la mayor oferta de jengibre chino, lo que hizo que el precio del jengibre peruano bajara considerablemente. Asimismo, Perú exporta jengibre durante todo el año de manera constante, principalmente en su forma fresca, que representó el 92% de las exportaciones en el 2022. Sin embargo, a pesar de que se exportó casi la misma cantidad que el año anterior (58,219 toneladas), el valor de las exportaciones cayó más del 23%, llegando a US\$ 71 millones. Esto se debió principalmente a la fuerte disminución en el precio del jengibre (-24%), con un precio promedio de US\$ 1.22



por kilogramo.

Figura 2. Dinámica de las exportaciones peruanas de jengibre – 2022

Nota. Tomado de FreshFruit (2023).

Como se observa en la figura, en el 2022, los principales destinos del jengibre peruano fueron Estados Unidos (50% de participación), Países Bajos (22%) y Corea del Sur (5%). Por un lado, las exportaciones hacia Estados Unidos aumentaron un 20% en volumen, pero disminuyeron un 16% en valor en comparación con el 2021. El precio promedio fue de US\$

1.29 por kilogramo, un 30% menor. Respecto a los Países Bajos, las exportaciones disminuyeron un 11% en volumen y un 34% en valor en comparación con el 2021. El precio promedio fue de US\$ 1.04 por kilogramo, un 26% menor. Así también, las exportaciones a Corea del Sur aumentaron un 136% en volumen y un 128% en valor. El precio promedio fue de US\$ 3.37 por kilogramo, un 4% menor que el periodo anterior (Fresh Fruit, 2023).

En esa misma línea, según Agraria (2023) entre enero y octubre de 2023, las exportaciones peruanas de jengibre alcanzaron las 59,852 toneladas por un valor de US\$ 92 millones, lo que representó un aumento del 28% en volumen y del 60% en valor en comparación con el mismo periodo del año 2022. Durante estos primeros 10 meses del año, el mercado principal (EE. UU) compró 25,674 toneladas por US\$ 40 millones, lo que significó un aumento del 13% en volumen y del 39% en valor en comparación con el mismo periodo de 2022. Además, Países Bajos destacó por su preferencia del jengibre peruano, adquiriendo 18,732 toneladas por US\$ 29 millones, lo que representó un aumento del 63% en volumen y del 147% en valor. Respecto a estas cifras, es relevante destacar que el país tiene diversos acuerdos comerciales con varias naciones. Tras investigar estos tratados, se ha determinado que el jengibre fresco peruano recibe una preferencia arancelaria del 100%, lo que lo hace más competitivo en comparación con productos similares de otros países.

Cabe destacar que el aumento de las exportaciones de jengibre durante el periodo mencionado; se deben a que China, el principal exportador de jengibre a nivel mundial, estuvo en transcurso de la vieja a la nueva temporada, esto generó la disminución de la calidad de su vieja cosecha y ha limitado sus envíos internacionales. Esto ha llevado a que muchos países, incluidos los Países Bajos, se encuentren con escasez de jengibre, lo que ha beneficiado al jengibre peruano, aumentando tanto el volumen como el valor de las exportaciones. Incluso el precio ha mejorado a pesar del aumento en el volumen, pasando de US\$ 1.03 por kilogramo en 2022 a US\$ 1.57 por kilogramo en este año (Agraria, 2023).

Asimismo, China también ha estado enviando menos jengibre a precios más altos debido a la caída en sus plantaciones y el aumento de la demanda interna. Esto probablemente mantendrá los precios altos en Norteamérica, especialmente durante los meses de alta demanda. Así también, en agosto, el precio promedio del jengibre peruano en los Estados Unidos fue de \$1.67 por kilogramo, un 49% más alto que a principios de año. En cuanto a las exportaciones de Perú, estas han estado logrando precios favorables. El jengibre continúa llegando a esta área principalmente a través de los Países Bajos y España. En el último mes, los precios han superado los \$1.7 por kilogramo, lo que representa un aumento del 50 % desde el comienzo de la campaña (Agraria, 2023).

Tabla 4

Exportaciones de Perú Jengibre sin triturar ni pulverizado en millones de US\$ 2018-2023

Código	Descripción del producto	Valor exportado en 2018	Valor exportado en 2019	Valor exportado en 2020	Valor exportado en 2021	Valor exportado en 2022	Valor exportado en 2023 (Enero – Octubre)
0910110000	Jengibre sin triturar ni pulverizar	41,080	40,180	104,371	83.944	63,200	92,000

Nota. Elaborado a partir de los datos de Trade Map (2023) y Agraria (2023).

Como se muestra en la tabla 4, las exportaciones de jengibre se elevaron a una cifra considerable durante el año 2023; sin embargo, como se mencionó anteriormente, según los datos citados, dicha cifra se debe a factores como la disminución de las exportaciones provenientes de China. Esto se atribuye al factor de “calidad” y preferencia de consumo en el mercado local, lo que es apoyado con las cifras que se observan en el año 2022, donde los números de exportaciones peruanas de jengibre fresco fueron negativas; ya que pasaron de US83.944 millones a US 63.200, una cantidad negativa considerable. Asimismo, cabe resaltar que, en dicho año, China mantuvo un auge de sus exportaciones de jengibre a diversos países del mundo.

Al respecto, según Agraria (2023) el mercado global del jengibre siempre ha sido conocido por su intensa competencia, y en la actualidad se está viendo un aumento en la demanda, pero los proveedores están teniendo problemas para satisfacerla. En síntesis, se considera que, si bien las cifras de exportaciones de jengibre fresco han mejorado considerablemente, esto también se debe a diversos factores externos del mercado internacional. Por ello se debería considerar desarrollar diversas estrategias para mantener y aumentar una producción de calidad y, con ello incrementar las exportaciones mediante la satisfacción de la demanda externa sobre dicho producto agrícola.

Respecto a la región, Junín tiene una economía centrada principalmente en la minería y la agricultura. En la minería, se destaca como el segundo productor de zinc y plomo, el tercero de plata y el cuarto de cobre. En el sector agrícola, la región es el principal productor de jengibre y piña, el segundo de cacao y el tercero de café. Las principales empresas en la región son Chinalco y Volcán (Ministerio del Comercio Exterior [MINCETUR], 2022). El jengibre, que es el segundo producto agrícola más exportado por la región y que alcanzó valores récord de venta durante la pandemia en el año 2020 con US\$ 97.7 millones, experimentó una disminución por segundo año consecutivo (-24%) debido a la caída del precio (-27%), a pesar del aumento en el volumen exportado (+3%).

Al 2022, la región de Junín mantuvo su liderazgo en los envíos peruanos de jengibre, alcanzando una participación del 70.5% del total enviado. Asimismo, Edgar Vásquez Vela, director del Centro de Investigación de Economía y Negocios Globales de la Asociación de Exportadores CIEN-ADEX declaró que Junín es destacada con gran orgullo como la capital del jengibre peruano en la Ginger Week, por lo que se debe seguir fortaleciendo esa posición (Diario Gestión, 2023). Asimismo, el director regional de Comercio Exterior y Turismo de Junín “José Luis Álvarez”, presente en el evento inPerú Huancayo, refirió que la economía de

la región está experimentando una recuperación tras la pandemia, especialmente debido a los envíos de productos mineros y no tradicionales. Destacó que al 2023 se mantenía como la principal región exportadora de jengibre (kión) en el Perú, con una participación que supera el 80% del mercado (Diario Gestión, 2023).

Es importante mencionar que las provincias de Chanchamayo y Satipo cuentan con una producción destacada en la región, las cuales aportan el 95 % de la producción destinada a la exportación (Agro Perú, 2023). Sobre este mismo punto, la Agencia Agraria Chanchamayo, en colaboración con diversos actores del sector, han establecido el primer gremio de productores de jengibre y cúrcuma, llamado “Proginger – Perú Asociación Nacional de Productores Transformadores y Exportadores de Jengibre y Cúrcuma”. Este gremio busca promover un manejo integral de estos cultivos conforme a estándares ambientales y técnicos, abordando problemas como la presencia de *ralstonia pseudosolanacearum*, ácido fosfórico y la deforestación. Proginger está formado por 35 organizaciones, con el propósito de mejorar la competitividad sostenible en las cadenas productivas de jengibre y cúrcuma a nivel internacional, mediante alianzas estratégicas con entidades estatales y cooperativas nacionales e internacionales (Agro Perú, 2023).

Esto es un punto importante a destacar ya que la cooperación entre diferentes entidades puede ser clave para enfrentar desafíos comunes, no solo en el ámbito agrícola, sino en otros sectores también. De igual manera, es sumamente favorable para mejorar la producción de jengibre, mediante actividades más efectivas y sostenibles, beneficiando a una mejor calidad, producción y satisfacción de la demanda local e internacional. Aunque durante el año 2023 las exportaciones aumentaron, este crecimiento no se mantuvo en los años 2021 y 2022. Durante ese periodo, las exportaciones de jengibre respecto al año 2021 disminuyeron un 25% en comparación con el año 2020, y en el año 2022, cayeron un 28% en comparación con el año 2021 (Banco Central de Reserva del Perú [BCR], 2023). Por lo tanto, las exportaciones de

jengibre de la región Junín han tenido un desempeño exportador poco efectivo. Así también, refleja una oportunidad para que las empresas durante los próximos años puedan mejorar sus prácticas de producción y exportación de jengibre, especialmente aquellas ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín.

Por último, cabe destacar que según la secretaria general de la Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (ALIDE, 2019) las pymes exportadoras se encuentran con múltiples obstáculos respecto a su expansión, así como también la falta de regulaciones uniformes entre los países, lo que genera barreras no arancelarias, así como los requisitos de calidad y conformidad. Además, tienen dificultades para implementar sistemas de calidad o procesos de certificación que deben repetirse continuamente.

Tabla 5

Principales problemas que enfrentan las empresas exportadoras

Barreras internas	Barreras externas
<ul style="list-style-type: none"> ● Comerciales: Desconocimiento de las oportunidades de mercado, del cliente y de sus necesidades. ● Logístico: Lejanía de mercados, costosos viajes para explorar los mercados, altos costos de control y coordinación, complicaciones por idioma y moneda extranjera. ● Organización empresarial: En gran mayoría de carácter familiar con esquemas rígidos y tradicionales. ● Tecnología y comunicaciones: Poca inversión en la adquisición de equipos, maquinarias y software. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Financieros: Dificultad para acceder adecuados servicios financieros y servicios de desarrollo empresarial o no financieros que permitan hacer frente al proceso. ● Legales: Barreras arancelarias de entrada y barreras no arancelarias (controles sanitarios, normas de seguridad, especificaciones técnicas, entre otros). ● Infraestructura deficiente: Altos costos de comunicación y transporte.

Nota: Tomado de “Secretaria General”, por ALIDE, (2019).

Finalmente, en la tabla 5 se presentan los principales problemas que enfrentan las empresas exportadoras. A medida que pasan los años, las exigencias en los mercados internacionales en cuanto a calidad son más rigurosas y requieren más atención. Además, hoy

en día muchas empresas internacionales tienen requerimientos de calidad tales como BPA, SQF, ISO, Global G.A.P, USDA ORGANIC, HACCP, JAS, FairTrade, etc., para la importación de productos alimenticios. Asimismo, es fundamental que las empresas exportadoras se enfoquen en cultivar productos de excelente calidad que cumplan con las certificaciones requeridas para poder ingresar a los mercados internacionales de manera competitiva.

Frente a lo señalado, se destaca la importancia de la gestión de calidad en la producción y exportación de productos agrícolas, especialmente en el contexto de un mercado internacional altamente competitivo. La falta de una gestión de calidad efectiva puede resultar en productos de menor calidad, lo que a su vez puede afectar la reputación de las empresas en el extranjero y limitar su capacidad para acceder a mercados exigentes. Además, la falta de innovación en este aspecto podría significar que las empresas no están adoptando prácticas y tecnologías modernas que podrían mejorar la calidad de sus productos y su eficiencia operativa.

Es por ello que se infiere que la falta de una gestión de calidad adecuada a fin de mejorar las prácticas de producción podría estar contribuyendo a un bajo desempeño de las empresas productoras y exportadoras de jengibre en la provincia de Chanchamayo, región Junín en el mercado internacional. Por consiguiente, esta investigación ha buscado examinar si esta suposición es válida; y de ser así, identificar las áreas específicas en las que las empresas podrían mejorar su gestión de calidad para incrementar su desempeño exportador. En el marco del desarrollo de la problemática desarrollada, se plantea el siguiente problema general y tres problemas específicos, que es lo que se ha pretendido abordar en esta investigación.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general.

¿Qué relación existe entre la gestión de calidad y el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín periodo 2023?

1.3.2. Problemas específicos.

PE1. ¿Qué relación existe entre la calidad del producto y el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023?

PE2. ¿Qué relación existe entre la proyección de la calidad y el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023?

PE3. ¿Qué relación existe entre el seguimiento de la mejora continua y el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023.

1.4.2. Objetivos específicos.

OE1. Determinar la relación que existe entre la calidad del producto y el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023.

OE2. Determinar la relación que existe entre la proyección de calidad y el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023.

OE3. Determinar la relación que existe entre el seguimiento de la mejora continua y el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación teórica.

La presente investigación aportará a la literatura científica nuevas formas de entender la realidad de las empresas agroexportadoras que buscan mejorar la calidad del producto en un mercado competitivo. A medida que pasa el tiempo se incrementa la exigencia de los clientes y la calidad se ha convertido en el pilar fundamental para garantizar la satisfacción del cliente y esto está generando que muchas empresas del sector agroexportador se vean perjudicados por las deficiencias de los productos. Al respecto, Camisón et al. (2006), refieren que “la gestión de calidad se ha convertido en la condición necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de la empresa” (p. 21). Por ello, profundizar en temas de Gestión de Calidad es clave para brindar a las empresas el factor principal para su desarrollo, mejorando la gestión de procesos y asegurar un crecimiento sustancial generando mayor eficiencia.

1.5.2. Justificación práctica.

La presente investigación servirá para que el agricultor tome acciones a tiempo, acoplándose a los cambios y requerimientos de los mercados exteriores. Teniendo como alternativa atractiva a la economía circular con el fin de aprovechar los recursos y reducir al mínimo los residuos. Según Espinoza (2018) “es necesario que los productores inviertan en la implementación de medidas de calidad internacionales, así el producto será aceptado en los

diferentes lugares de destino” (p. 11). En el caso de aplicarse la presente investigación, se beneficiarán los productores de jengibre ya que se generará mayor rentabilidad, incrementarán el grado de satisfacción del cliente, reducirá las mermas y generará mayor estabilidad en el desempeño de las labores agrícolas. Esto será útil, porque la investigación muestra la relación que existe entre la gestión de calidad y el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023, con el fin de implementar nuevas estrategias de prácticas agrícolas y de exportación.

1.5.3. Justificación metodológica.

Esta investigación fue desarrollada bajo un enfoque cuantitativo que ha resultado importante, ya que se pretendió desarrollar la gestión de calidad en el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, por lo que se enmarcó bajo un método de investigación científico, el nivel de estudio fue correlacional y la técnica empleada fue el cuestionario, todo esto sirvió para poder obtener la información fidedigna de parte de los sujetos de investigación. Si bien existen estudios previos en este tema, pero la temporalidad, así como la población y el lugar de estudio es muy distinta, he ahí el aporte metodológico. Todos estos procesos que se abordaron en la investigación se pueden adaptar a cualquier microempresa o asociación que busca analizar la gestión de calidad y el desempeño exportador de su organización.

Capítulo II

Marco teórico

El objetivo de este capítulo fue explorar las investigaciones de diversos autores respecto a la gestión de calidad y el desarrollo agroexportador, además se describen los diversos enfoques y teorías de la gestión de calidad. Este capítulo se encuentra estructurado en tres puntos. En primer lugar, se exponen los antecedentes de la investigación. En segundo lugar, se describen las bases teóricas. Finalmente, se definen los términos básicos.

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales.

2.1.1.1. Artículos Científicos.

En Terrassa, España, Villena y Souto (2015), publicaron su artículo titulado “El impacto de los intangibles estratégicos en el desempeño exportador de las PYMES manufactureras” para la revista Intangible Capital. El objetivo de esta investigación fue “analizar el impacto de ciertos aspectos intangibles estratégicos de las PYMES manufactureras en el desempeño exportador”. En este estudio, se llevaron a cabo pruebas de hipótesis utilizando una muestra de 150 pequeñas y medianas empresas manufactureras en Sevilla, España. Se utilizó la técnica de Mínimos Cuadrados Parciales (PLS) para modelar un sistema de ecuaciones estructurales. Los resultados del estudio muestran que las variables como capital relacional, cultura sostenible, certificación de calidad, capacidad de mejora de la competitividad, y orientación de la I+D

(desarrollo de procesos, mejoras en la calidad y en la organización) juegan un papel crucial en el éxito competitivo de las pequeñas y medianas empresas en los mercados internacionales, impactando de manera positiva en el desempeño exportador de la empresa.

En Ecuador, Yunga et al. (2023), publicaron su artículo titulado “Planificación de un Sistema de Gestión de Calidad para exportación de banano: Caso Asociación de Agricultores 3 de Julio” en Digital Publisher CEIT. El objetivo fue diseñar una planificación de un sistema de calidad para acceder a una certificación de calidad Norma ISO 9001:2015 en la Asociación de Agricultores 3 de Julio del cantón El Guabo en la exportación de banano en el año 2022. El objetivo principal fue diseñar un plan para implementar un sistema de gestión de calidad en la exportación de banano en el año 2022. El enfoque de la investigación fue descriptivo-explicativo, utilizando el método inductivo-deductivo y el paradigma positivista. Los resultados descriptivos mostraron un comportamiento favorable hacia la planificación de un sistema de gestión de calidad bajo la ISO 900:2015 en la asociación de agricultores 3 de julio; del total de 10 preguntas, las 5 que se exponen muestran valores positivos de un promedio de 84% acerca del conocimiento de las certificaciones de calidad en los productos para exportar, y como estas inciden de una manera positiva en la aceptación de los consumidores finales. Finalmente, se determinó que la implementación de un sistema de gestión de calidad beneficiaría el desempeño de la Asociación, mejorando su proceso de exportación. Una limitación importante de esta investigación es que, debido a la falta de un sistema de gestión de calidad, la Asociación de Agricultores 3 de Julio no puede obtener una certificación de calidad, por lo que se espera que en futuras investigaciones se implementen certificaciones que respalden la calidad del producto en los mercados extranjeros.

En Ecuador, Menéndez y Cobeña (2022), publicaron su artículo titulado “Factores críticos de la gestión de la calidad de la pitahaya ecuatoriana de exportación. Estudio de caso Ecuador Divine-El Okaso S.A” en la revista Dominio de las Ciencias. El objetivo consistió en

analizar los factores críticos de la gestión de la calidad de la pitahaya que exporta el consorcio Ecuador Divine – El Okaso S.A. Para este propósito, se utilizaron técnicas e instrumentos de recolección de información valiosa, como la entrevista a 21 participantes (productores del fruto, gerente de la empresa y administrador de Ecuador Divine para Manabí). Además, se realizó una revisión profunda de la literatura sobre el objeto de estudio, lo que permitió procesar esta información de manera consecuente. Los resultados mostraron que hay 8 factores críticos en la gestión de la calidad del producto de exportación, con altos niveles de calidad. Estos factores incluyen el liderazgo organizacional, la planificación estratégica, la gestión del recurso humano, la orientación de procesos, el enfoque en el cliente y la mejora continua. Estos factores han permitido que la empresa alcance metas específicas, como la planta de procesamiento y exportación en la comunidad La Papaya, que beneficia a toda la provincia de Manabí. Se concluyó que cumplir con más factores de gestión de la calidad, junto con un buen liderazgo y gestión del recurso humano, acerca a la empresa a lograr sus objetivos y metas.

2.1.1.2. Tesis.

En Cartago, Costa Rica, Henderson y Córdoba (2017) elaboraron su proyecto de investigación titulado “La gestión de calidad y el desempeño exportador de las pequeñas y medianas empresas de la Región Huetar Atlántica de Costa Rica”. El propósito fue determinar la incidencia de la gestión de calidad en el desempeño exportador de las PYMES de la Región Huetar. El estudio se llevó a cabo utilizando un enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo y correlacional. Se optó por un diseño "no experimental" de tipo transversal, ya que se recopiló información sobre la situación de las empresas exportadoras de la región. La muestra consistió en 32 empresas distribuidas en diferentes sectores y cantones, seleccionadas mediante conveniencia, visitas de campo, referencias, bases de datos y encuestas a empresas, asegurando así la representatividad de la muestra. La información se obtuvo directamente de las empresas y de fuentes secundarias, y una vez recopilada, se organizó en una base de datos para su análisis.

Los resultados principales indican una correlación positiva entre las dos variables analizadas, lo que significa que a medida que la gestión de calidad es más alta, también lo es la valoración del desempeño exportador, como lo demuestra el valor de r , que es 0,87. Se concluye que, a mayor gestión de calidad, mejor desempeño en la exportación. Esto es crucial para mejorar el rendimiento exportador de las PYMES, ya sea en términos de continuidad exportadora, dinamismo de las exportaciones, diversificación de mercados e incluso la expansión a nuevos destinos fuera del continente. Por lo tanto, es fundamental fomentar la implementación de sistemas de gestión de calidad, que pueden abarcar desde certificaciones internacionales hasta la adopción de herramientas de mejora de la calidad.

En Bogotá, Colombia, Hernández (2014) publicaron su trabajo de grado titulado “Gestión de la calidad en bienes y servicios para exportación, según los tratados de libre comercio” para obtener el título de administrador de empresas en la Universidad Militar Nueva Granada. El objetivo fue “Determinar la importancia de la Gestión de Calidad en la exportación de bienes y servicios para los Tratados de Libre Comercio de Colombia”. La metodología empleada tuvo un enfoque cualitativo con una revisión documentaria. El estudio concluye que, dado que la mayoría de los países latinoamericanos buscan exportar a los EE.UU., las empresas colombianas que deseen participar en este tratado deben mantener un estricto control de calidad, especialmente debido a la fuerte competencia de países como México, Brasil, Chile y Argentina. Asimismo, se resalta que es crucial demostrar la calidad de los productos y servicios no solo para el mercado estadounidense, sino también para los demás países con los que Colombia tiene acuerdos comerciales. También se menciona que hay herramientas valiosas como la NTC 9001:2008, cuya misión es apoyar el desarrollo del productor y proteger al consumidor, colaborando con el sector gubernamental y respaldando al sector privado para obtener ventajas competitivas en los mercados nacional e internacional. Del mismo modo, el

Balanced Score Card es una herramienta útil para que las empresas implementen estrategias que demuestren la calidad de sus productos.

En San Nicolas de los Garza, México, Ibarra (2017) desarrolló su tesis titulada “Factores que mejoran el desempeño exportador de las PYME industriales en Sonora” para obtener el grado de Académico de Doctor en Filosofía con especialidad en Administración en la Universidad Autónoma de Nuevo León en la Facultad de Contaduría Pública y Administración, México. El objetivo general de la tesis fue determinar los factores que mejoran el desempeño exportador de las PYMES del sector industrial caso Hermosillo, Sonora y que permitan a un mayor número de empresas ser más competitivas a nivel internacional. La metodología de investigación es explicativa, exploratoria y descriptiva, ya que indaga y describe el fenómeno que se investiga. El estudio se realizó en base a un muestreo probabilístico aleatorio simple, obteniendo como resultado una muestra de 40 PYMES. Las conclusiones a las que llegó esta investigación fueron que, la oportunidad de exportar induce a las PYMES a mejorar su nivel y capacidad de innovación, lo cual conlleva a que las empresas realicen esfuerzos interesantes en inversión y compromiso en asuntos de innovación. Respecto a los factores que resultaron ser significativos y que tuvieron un impacto positivo en el desempeño exportador de las PyME industriales fue la capacidad financiera, esto indica que las empresas necesitan de recursos financieros para continuar con el proyecto de exportación y capacidad de innovación, ya que los productos que se exportan del sector industrial demandan un alto grado de innovación.

2.1.2. Antecedentes Nacionales.

2.1.2.1. Artículos Científicos.

En Lima, Perú, Gerónimo (2022) en su artículo titulado “Gestión de calidad y su importancia en la competitividad en las empresas comercializadoras de frutas, Huaral 2021”, en la revista Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. El objetivo general fue

“determinar la manera como la gestión de calidad se relaciona con la competitividad en las empresas comercializadoras de frutas, Huaral 2021”. Se utilizó una metodología cuantitativa de tipo correlacional transeccional, en la que se aplicaron técnicas y métodos numéricos, así como el procesamiento estadístico de datos. Se utilizó una encuesta y un cuestionario estructurado como técnica e instrumento y la muestra consistió en 75 gerentes de empresas comercializadoras de frutas. Los resultados mostraron que el 66.7% de los gerentes perciben que la gestión de calidad es casi siempre efectiva, el 26.67% considera que siempre lo es, y el 6.7% menciona que algunas veces lo es. En cuanto a la competitividad, el 80% indicó que es casi siempre efectiva, y el 20% mencionó que siempre lo es. La conclusión fue que, con un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$, y un coeficiente de correlación de 0.588 existe una relación directa y significativa entre la gestión de calidad y la competitividad en las empresas comercializadoras de frutas en Huaral en 2021.

En Huánuco, Perú, Cisneros et al. (2021) publicaron su artículo titulado “El jengibre y su relación con el comercio exterior en la economía peruana 2010 – 2019”, en la Revista de Investigación Valdizana. El artículo destaca que el jengibre (*Zingiber officinale*), conocido como kion, se ha convertido en un producto emblemático de la oferta exportable, con ventajas y propiedades funcionales muy valoradas en el mercado internacional. En el 2019, las cifras oficiales destacan a Perú como el cuarto país exportador mundial, con 23.4 miles de toneladas y 41.5 millones de US\$. El objetivo de este estudio fue determinar la influencia de la exportación del jengibre en el comercio exterior en la economía peruana durante el período 2010-2019. Asimismo, se analizó el desempeño de las exportaciones de jengibre y su tendencia, relacionándolo con el comportamiento del Producto Bruto Interno y del PBI Agropecuario, utilizando fuentes secundarias. El estudio fue de nivel descriptivo y correlacional y, se evaluó la relación significativa entre los indicadores, utilizando métodos deductivos e inductivos. Tras el análisis correspondiente, se determinó una alta correlación

entre las exportaciones de jengibre y las exportaciones totales ($R.= 0.6794$), así como con las exportaciones no tradicionales ($R.= 0.7296$). Del mismo modo, se encontró una alta relación con el crecimiento de la economía, evidenciada en la correlación con el Producto Bruto Interno Nacional ($R.= 0.7971$) y el Producto Bruto Interno Agropecuario ($R.= 0.6885$). Se concluye que la exportación del jengibre es un factor importante en el crecimiento del comercio exterior en la economía nacional.

En Lima, Perú, Montes et al. (2023) publicaron su artículo titulado “Diversificación de las exportaciones peruanas de Jengibre 2012 – 2021”, en la revista LACCEI. El objetivo fue determinar el nivel de exportaciones peruanas de este producto mediante el análisis de la diversificación de mercados y empresas exportadoras entre 2012 y 2021. La metodología fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, alcance transversal, tipo básica y descriptiva. Se utilizó una guía de revisión que recopiló datos de las empresas exportadoras de jengibre a través del portal web aduanero de la SUNAT, bajo la subpartida nacional 0910110000 (Jengibre sin triturar ni pulverizar) durante un período de 10 años a partir de 2012. Para calcular la diversificación, se empleó un indicador conocido como índice Herfindahl-Hirschman (IHH). Los resultados más relevantes del estudio indican un aumento en la diversificación de las empresas exportadoras, con 140 empresas exportadoras de jengibre en 2021, en comparación con 4036 en 2012. En cuanto a la diversificación de los mercados, se observó un aumento, pasando de un índice de 3.286 en 2012 a 2.525 en 2021, lo que sugiere que los mercados no están muy diversificados. Los principales mercados de destino fueron Estados Unidos, Holanda y España, que representaron el 84% del total.

2.1.2.2. Tesis.

En Lima, Perú, Juárez (2020) elaboró su tesis titulada “Relación entre la gestión de calidad total y el desempeño exportador de Mypes exportadoras peruanas de cacao en grano 2020”, para obtener el Título de Licenciado en International Business en la Universidad San

Ignacio de Loyola. El objetivo de esta investigación fue “sondear la relación entre la gestión de calidad total y el desempeño exportador de las empresas exportadoras peruanas MYPE en el Perú para el año 2020”. El fin era proporcionar a estas empresas información que pudiera ayudarlas a mejorar sus productos para aumentar sus exportaciones, desarrollar estrategias a largo plazo para satisfacer a clientes y empleados, y lograr una calidad constante en sus productos para competir en el mercado internacional. Se utilizó un enfoque cuantitativo con un diseño de investigación correlacional y una muestra de 50 empresas exportadoras de cacao en grano en el Perú. Se empleó un cuestionario como instrumento de medición. Mediante la prueba de esfericidad de Barlett el valor encontrado fue de $0.000 < 5\%$, lo que confirmó que la gestión de calidad total está relacionada con el desempeño de exportación de las empresas peruanas de cacao en grano en el 2020. De igual manera, mediante el estadístico Rho de Spearman, encontraron un nivel de significancia menor al 5% ($r = 0.754$; $p_valor = 0.000 < 0.05$), afirmando así la correlación entre ambas variables. Así también, se encontró correlación entre las dimensiones: Liderazgo ($r = 0.530$; $p_valor = 0.000 < 0.05$); Conformidad de estrategia ($r = 0.349$; $p_valor = 0.013 < 0.05$); las personas ($r = 0.292$; $p_valor = 0.040 < 0.05$); los recursos ($r = 0.541$; $p_valor = 0.000 < 0.05$) con el desempeño exportador de las empresas en este rubro de la muestra de estudio. Se concluye que, a medida que la empresa mejora su gestión de calidad total, aumenta su probabilidad de éxito en el mercado internacional y mejora su desempeño en las exportaciones.

En Lima, Perú, Gutierrez y Legua (2022) elaboraron su tesis titulada “Gestión de la calidad y desempeño exportador de las empresas exportadoras de quinua en el Perú, 2022”, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración de Negocios Internacionales en la Universidad Tecnológica del Perú. El objetivo del estudio fue “determinar la relación de la gestión de calidad con el desempeño exportador en las empresas exportadoras de quinua en

el Perú, 2022”. Se utilizó un enfoque cuantitativo, tipo básica, alcance descriptivo-correlacional y diseño de investigación no experimental con una muestra de 96 empresas exportadoras de quinua, de las cuales se recopilieron datos de 84. Para el análisis estadístico, se emplearon programas como SPSS y G*Power. Los resultados indican que la gestión de calidad está significativamente correlacionada de manera positiva con el desempeño exportador, con un coeficiente de correlación de 0.847 y un p-valor < 0.05 . Por lo tanto, se deduce que el impulso de la gestión de calidad en las empresas productoras de quinua se traduce en un mejor rendimiento en las exportaciones, lo que a su vez se traduce en un mejor desempeño financiero, estratégico y satisfacción general, algo que todo empresario desea.

En Lima, Perú, Buhytron y Donoso (2023) elaboraron su tesis titulada “Relación entre la gestión de la calidad total y el desempeño exportador de las empresas peruanas de café verde hacia Bélgica 2022” para optar el título profesional de licenciado en International Business en la Universidad San Ignacio de Loyola. El objetivo fue “analizar la relación entre la gestión de la calidad total y el desempeño exportador de las empresas peruanas de café verde hacia Bélgica 2022”. Se utilizó un enfoque cuantitativo con un diseño de investigación correlacional no experimental y una muestra de 63 empresas exportadoras peruanas de café verde hacia Bélgica. Además, se empleó un cuestionario como instrumento de recolección de información con 30 afirmaciones para medir la gestión de calidad total y 9 afirmaciones para evaluar el rendimiento exportador, utilizando una escala tipo Likert del 1 al 5. Los resultados indicaron un nivel de significancia menor a 0.05 ($r = 0.777$; p-valor = $0.000 < 0.05$), afirmando que existe una relación entre la gestión de calidad total y el desempeño exportador de las empresas peruanas de café verde hacia Bélgica en 2022. De igual manera, se encontró correlación entre las dimensiones: Liderazgo ($r = 0.572$; p-valor = $0.000 < 0.05$); estrategia ($r = 0.477$; p-valor = $0.000 < 0.05$); las personas ($r = 0.339$; p-valor = $0.007 < 0.05$); los recursos ($r = 0.516$; p-valor = $0.000 < 0.05$) y, finalmente procesos ($r = 0.466$; p-valor = $0.000 < 0.05$) con el desempeño

exportador de las empresas exportadoras de la muestra de estudio. Se concluye que, las empresas que gestionan la calidad de manera más efectiva suelen tener un rendimiento superior en sus exportaciones; es decir, un mejor desempeño exportador.

En Huacho, Perú, Cotrina (2022) elaboró su tesis titulada “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 en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. El objetivo fue 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. La metodología de investigación empleada fue de tipo básica y enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y un nivel correlacional. La población estudiada consistió en 51 trabajadores. La confiabilidad del instrumento se evaluó utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo valores de 0,933 y 0,900. Los resultados indicaron que el 27.5% de los trabajadores expresaron desacuerdo o fuerte desacuerdo en cuanto a si la organización ha identificado, formalizado y gestionado sus procesos para mejorar la calidad y la satisfacción. Asimismo, el 25.5% mostró desacuerdo en cuanto a si se ha definido y estructurado un sistema de gestión de calidad. En relación al nivel de exportación, el 39.2% de los trabajadores expresaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo en cuanto a si las exportaciones de palta (variedad Fuerte – Hass) al mercado europeo son elevadas, y el 43.1% expresó estar en desacuerdo o fuerte desacuerdo en cuanto a si las exportaciones de mandarina, Variedad Satsuma al mercado europeo están disminuyendo. Finalmente, se encontró una relación 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 en 2021, con un

coeficiente de correlación de Pearson de 0.553, lo que indica una correlación positiva moderada con un nivel de significancia de $p = 0.00$, siendo menor a 0.05.

En Huacho, Perú, Quijano (2021) publicó su tesis titulada “Mejoramiento del sistema de gestión de calidad para la producción de paltas de exportación en la empresa T&T S.A.C. – 2017”, para optar el título de ingeniero agrónomo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Cuyo. El objetivo fue determinar si existe relación entre el mejoramiento del sistema de gestión de calidad y la calidad en la producción de la línea paltas de exportación en la empresa T&T FRUITS S.A en el año 2017. La investigación estuvo enfocada en la aplicación de teorías validadas en un contexto real para abordar una necesidad específica, alineando las variables de estudio con la metodología de investigación (tipo cuantitativo, nivel correlación, tipo aplica y diseño no experimental). Los resultados muestran que la producción de paltas para exportación se centra en las necesidades del negocio, asegurando rapidez, confiabilidad y relevancia para que los operarios puedan tomar decisiones acertadas. Además, se demostró que existe una relación estadísticamente significativa entre el Sistema de Gestión de Calidad y la Producción de Paltas para Exportación en la empresa T&T FRUITS S.A. en el año 2019, respaldada por el test ji-cuadrado con un valor menor al 5% ($p\text{-valor}=0,00 < 0,05$).

En Lima, Perú, Espinoza (2018) elaboró su tesis titulada “Gestión de calidad y desarrollo agroexportador de los productores de piña del cantón Naranjito, provincia de Guayas-Ecuador, 2011-2016”, para optar el grado académico de Doctora en Ciencias Administrativas en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El objetivo general fue “determinar de qué manera la Gestión de Calidad influye en el Desarrollo Agroexportador de piña del Cantón Naranjito, Provincia de Guayas-Ecuador, 2011-2016”. El estudio fue de tipo exploratorio, correlacional, explicativo y descriptivo. Asimismo, se emplearon las técnicas de recolección de información de la encuesta y la entrevista, como instrumentos el cuestionario y la guía de entrevista, con el fin de proporcionar pautas para la aplicación de elementos de

planificación, control y mejora de la calidad, con el objetivo de facilitar la exportación de su producción. Los resultados mostraron que existe una relación entre la gestión de calidad y el desarrollo agroexportador para los agricultores de la Asociación de la muestra de estudio. Esto se respalda con los resultados obtenidos al contrastar la hipótesis general, donde se observa un coeficiente de regresión de 1.197, lo que implica una evolución del desarrollo agroexportador en función de la gestión de calidad, con un coeficiente de determinación del 47.0% (R-sq), lo que indica un buen ajuste y residuos mínimos. De igual manera, la evaluación de la planeación de la calidad influye en el desarrollo agroexportador con coeficientes de regresión de 0.932 y -0.155, y un coeficiente de determinación del 43.0% (R-sq), con un valor p-valor = 0.00, menor que 0.05.

En Lima, Perú, Mendoza y Pumasunco (2020) en su tesis titulada: “Conocimiento de los enfoques de gestión de calidad beneficiosos para alcanzar los estándares de certificación relevantes dentro del mercado estadounidense en el contexto agroexportador del Perú”. Cuyo objetivo fue conocer los enfoques teóricos de gestión de calidad beneficiosos para alcanzar los estándares de certificación relevantes dentro del mercado estadounidense en el contexto agroexportador del Perú. Concluyó que: La identificación y reconocimiento de aspectos teóricos de la calidad, como la Gestión de Calidad Total (GCT) expuesta por Juran, adaptada por Benzaquen y vista a través de los ocho puntos clave de la GCT de Juran y DeFeo, como puntos elementales para el desarrollo y crecimiento de las empresas agroexportadoras del país. Un adecuado entendimiento y aplicación de la parte teórica de la gestión de calidad puede ayudar a cumplir con las normativas propuestas para alcanzar una certificación internacional. Asimismo, se llegó a identificar a mercados ricos como el de Estados Unidos como mercados principales con los que comercializar. Es por eso que las certificaciones relevantes para dicho mercado, como las Good Agricultural Practices, la BCR Food Safety, pero sobre todo la Global GAP Certification son herramientas indispensables para la penetración exitosa dentro del

mercado americano. Global GAP como entidad certificadora cuenta con una representación local a través de entidades como INACAL, ofreciendo a las empresas del sector agroexportador una puerta cercana bajo la cual alcanzar el estatus de certificación de productos bajo el estándar de Global GAP.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión de calidad.

2.2.1.1. Definición.

Según Alcalde (2019) “el concepto de calidad ha ido evolucionando desde sus orígenes, aumentando objetivos y cambiando su orientación hacia la satisfacción plena del cliente. Comenzó como necesidad de inspeccionar hasta convertirse en un elemento fundamental para la supervivencia de las empresas” (p.8). Al respecto, los cambios del concepto de calidad van desde la revolución industrial hasta la actualidad, tal y como se muestra en la siguiente figura.

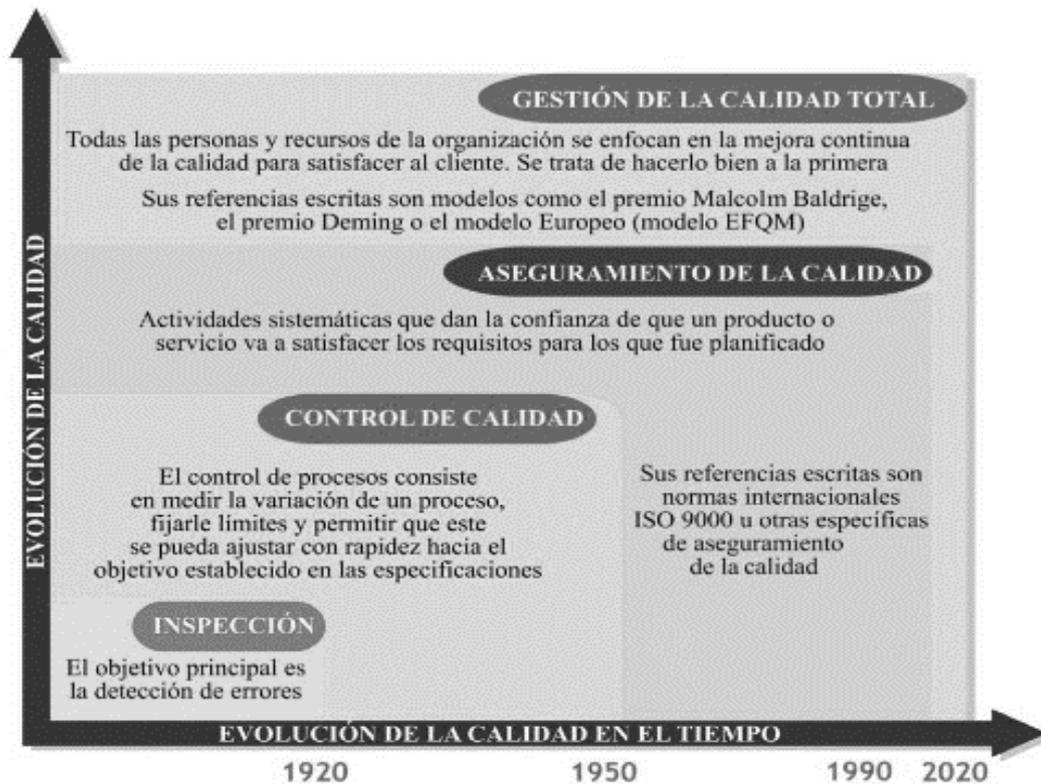


Figura 3. Evolución de la calidad en el tiempo.

Nota. Tomado de “Calidad: Fundamentos, herramientas y gestión para pymes”, por Alcalde, (2019).

Asimismo, durante la revolución industrial la inspección lograba productos de calidad aceptables pero costosos, luego las organizaciones se enfocaron en el control del proceso a través de parámetros pero tomaba demasiado tiempo entre cada control. A partir de los años 50, el producto es elaborado con técnicas de control estadístico de calidad, técnicas de mejora continua (ciclo de Deming), enfoque en el cliente, en general aplicando la filosofía de calidad pero aun el alto costo no permitía ser competitivo, en esta época aparecen los premios a la calidad como Deming, Malcom Baldrige luego, la calidad es implantada en el sector empresarial a nivel mundial, también aparecen las normas internacionales que la rigen. En la actualidad la estrategia consiste en que toda organización realice la implantación del sistema de gestión de calidad total.

Por otro lado, la Sociedad americana para la calidad ASQ (2007), menciona que la “calidad es un término subjetivo para el cual cada persona tiene su propia definición” (p. 39). De igual manera, Evans y Lindsay (2014) refieren que “la calidad puede ser un concepto confuso, en parte porque las personas la ven de forma subjetiva y en relación con diferentes criterios basados en sus funciones individuales en la cadena de valor producción-marketing” (p. 6). En ese sentido, tomando en cuentas premisas anteriores de los autores, se presentan algunas definiciones propuestas por estos, en función a su propia conceptualización de término “gestión y “calidad”.

Según Ángel et al. (2020), la gestión de calidad “resalta las acciones precisas, oportunas y prácticas en pro de conseguir en el menor tiempo posible, y con la calidad del caso, los propósitos trazados tanto en la esfera pública como en la privada” (p. 96). Además, según la norma internacional ISO 9000:2015 (2021) “la calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad de satisfacer a los clientes, y por el impacto

previsto y no previsto sobre las partes interesadas pertinentes” (p.7). Sin embargo, según Mejías et al. (2018), “la definición más simple, y quizás la más utilizada el primer día de cualquier seminario, curso o programa relacionado con Gestión de la Calidad, es la de que la Calidad es cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes” (p. 9).

De igual manera, al abordar el término calidad es necesario precisar los enfoques de los gurús de la calidad tales como: Deming, Jurán, Ishikawa, Taguchi, Shewhart, Feigenbaum, Crosby y Pirsig, A través de estos aportes la gestión de calidad se ha convertido una de las herramientas estratégicas más usadas y valoradas por la gerencia.

Tabla 6

Enfoques de la calidad según gurús de la calidad

Autor	Teoría y aportes	Principios y conceptos
Crosby, Philip (1926-2001)	Gestión de la calidad enfocada en la producción de bienes o servicios bajo la normativa “cero defectos” Los 14 pasos para el mejoramiento de la calidad Cultura de prevención para evitar errores en los procesos productivos	Concentrar los esfuerzos en acciones puntuales relacionadas con la calidad y no en el estilo de la organización. Medición de la calidad a través de los costos de calidad Hacerlo bien a la primera vez
Deming, W. Edwards (1900-1993)	Teoría de la calidad total Teoría sobre administración de la calidad total Ciclo PHVA (Planificar, hacer, verificar, actuar)	14 puntos sobre la calidad Control del desperdicio y despilfarro La competitividad como herramienta para alcanzar la calidad
Feigenbaum, Armand (1922-2014)	Prácticas orientadas hacia la excelencia antes que hacia los defectos Los 10 principios fundamentales de la filosofía de Feigenbaum Los tres pasos hacia la calidad Los cuatro pecados capitales	Concepto del control de la calidad total (TQC) Producción de bienes y servicios económicos pero que logren satisfacción del consumidor. Ética de la calidad y clasificación de los costos de calidad
Ishikawa, Karou (1915-1989)	7 herramientas de la calidad: Diagramas de Pareto, diagramas de causa-efecto, histograma, gráficas de control, formulario de toma de datos, análisis de correlación, brainstorming. Círculos de calidad	Enfoque en el consumidor Políticas de prevención en lugar de corrección La calidad por encima del rédito económico
Juran, Joseph M. (1904-2008)	Trilogía de la calidad: planificación, control y mejora continua de los productos o procesos	La calidad adecuada al uso de un producto o servicio La calidad es juzgada por el consumidor Seguimiento de los costes asociados con la calidad (costes de no calidad)
Shewhart, Walter A. (1891-1967)	Teoría moderna de la gestión de la calidad Pionero en la propuesta del famoso ciclo: PHVA (planear, hacer, verificar, actuar.)	Control estadístico de los procesos La calidad tiene dos características: objetiva y subjetiva Dimensión de la calidad: valor recibido vs. valor pagado
Taguchi, Genichi (1924-2012)	La función de la pérdida Control de calidad off line Teoría de la variabilidad El diseño robusto	Métodos estadísticos para el control de calidad Mejoramiento continuo en la calidad del producto Diseñar productos que sobrepasen las expectativas del cliente

Nota: Tomado de “La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial” por Díaz y Salazar, (2021), (p. 49).

Al respecto, Díaz y Salazar (2021) consideran a estos autores como los pioneros de la calidad, quienes a través de sus aportes, han ayudado a convertir la calidad en un concepto que examina a nivel amplio la organización y a nivel detallado vincula y describe todos los procedimientos y políticas institucionales que afectan el resultado final de los productos o servicios proporcionados al cliente. Cabe destacar que, estos aportes en su momento han permitido que la gestión de calidad evolucione con los años, estos ayudan a la industria moderna, los cuales aplican principios aportes como la herramienta de la mejora continua (ciclo PHVA), cuyo fin es alcanzar y mejorar su competitividad a partir de la optimización de los procesos productivos en sus actividades comerciales, permitiendo que la gerencia aplique una gestión eficiente en todo el proceso.

Sobre la evolución del movimiento de la calidad Gutiérrez (2010), refiere que cada fase se ha desarrollado a partir de la siguiente, lo que significa que una nueva fase combina los mejores métodos, prácticas e ideas de las etapas anteriores, junto con las mejores ideas y prácticas generadas por los expertos en calidad y gestión. En síntesis, al constatar las definiciones y aportes realizados por los autores mencionadas y otros referentes en el tema, se concluye que la gestión de calidad es el conjunto de actividades y procesos que se lleva a cabo para garantizar productos y servicios que cumplan con los estándares y expectativas establecidos. En la actualidad, implica no solo asegurar la conformidad con normas y regulaciones, sino también la satisfacción del cliente, la mejora continua, la eficiencia operativa y la adaptación a las demandas del mercado.

2.2.1.2. Importancia.

Según Alayo (2018), “el sistema gestión de calidad es una herramienta muy importante para un negocio, ya que permite lograr todos sus objetivos y metas trazadas mediante una mejor

capacidad de sus operaciones para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes” (p.19). Así también, Espinoza (2018) refiere que la gestión de calidad es fundamental para el progreso de empresas, instituciones y organizaciones, y, por consiguiente, para el desarrollo de las economías locales y globales. Esto se debe a que la competitividad incluye la calidad como uno de sus aspectos fundamentales. Por lo tanto, se puede aseverar que la gestión de calidad es un aspecto fundamental para el éxito y desarrollo de las empresas y demás organizaciones en general. Al priorizar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, las organizaciones pueden mejorar su capacidad operativa y su competitividad en el mercado. Así también, se menciona que la norma internacional ISO 9000:2015 (2021), hizo referencia al sistema de gestión de calidad de la siguiente manera:

- Un SGC involucra actividades a través de las cuales la empresa establece sus metas y determina los procesos y recursos necesarios para alcanzar los resultados deseados.
- El SGC administra los procesos interrelacionados y los recursos necesarios para ofrecer valor y alcanzar los resultados para las partes interesadas relevantes.
- El SGC permite a la alta dirección optimizar el uso de los recursos teniendo en cuenta las implicaciones de sus decisiones a largo y corto plazo.
- Un SGC proporciona los medios para identificar las acciones necesarias para abordar las consecuencias previstas y no previstas en la provisión de productos y servicios.

Además, sobre los elementos que comprenden un SGC, la norma internacional ISO 9000:2015 (2021), “propone un SGC bien definido, basado en un marco de referencia que integra conceptos, principios, procesos y recursos fundamentales establecidos relativos a la calidad para ayudar a las organizaciones a hacer realidad sus objetivos” (p. 6). Por lo tanto, esto implica que las organizaciones deben establecer sistemas que no solo se enfoquen en la calidad del producto final, sino que también consideren la calidad en todos los aspectos de sus

operaciones, desde la adquisición de materias primas hasta la entrega del producto o servicio al cliente. Además, como se menciona en la cita, un SGC bien definido puede ayudar a las organizaciones a identificar y abordar de manera proactiva los riesgos y oportunidades relacionados con la calidad, lo que a su vez puede contribuir a su éxito a largo plazo.

2.2.1.3. Principales Modelos de la Gestión de calidad.

Según Mejías et al. (2018), “algunas organizaciones pioneras en la creación de nuevos paradigmas en gestión de la Calidad y la Excelencia, han desarrollado modelos que han servido como parámetros para medir la efectividad y eficiencia de la gestión” (pp. 11-12). Estos modelos cuales tienen reconocimiento internacional son: (a) el Modelo Deming de Japón, (b) el Modelo Baldrige de los Estados Unidos de América, (c) el Modelo de Excelencia Europeo, y (d) el Modelo Iberoamericano, y (e) Modelo de gestión basado en procesos, los cuales serán descritos a continuación:

2.2.1.3.1. Modelo Deming de Japón.

Respecto al premio Deming, según Mejías et al. (2018), “el premio recompensa el esfuerzo de los individuos y de las empresas en pro de la calidad, la productividad y la competitividad del Japón; tiene varias categorías, incluyendo premios para individuos, grandes y pequeñas empresas” (p. 16). Este premio también se otorga dentro y fuera de Japón. El proceso para otorgar el premio Deming inicia con la visita de un examinador a aquellas empresas que desarrollen gestión de calidad total (TQM), la evaluación no será siguiendo estrictamente el modelo de gestión del comité del premio Deming, este promueve que cada empresa entienda su situación, plantee y logre sus objetivos más altos a futuro y mejore en toda la estructura organizacional.

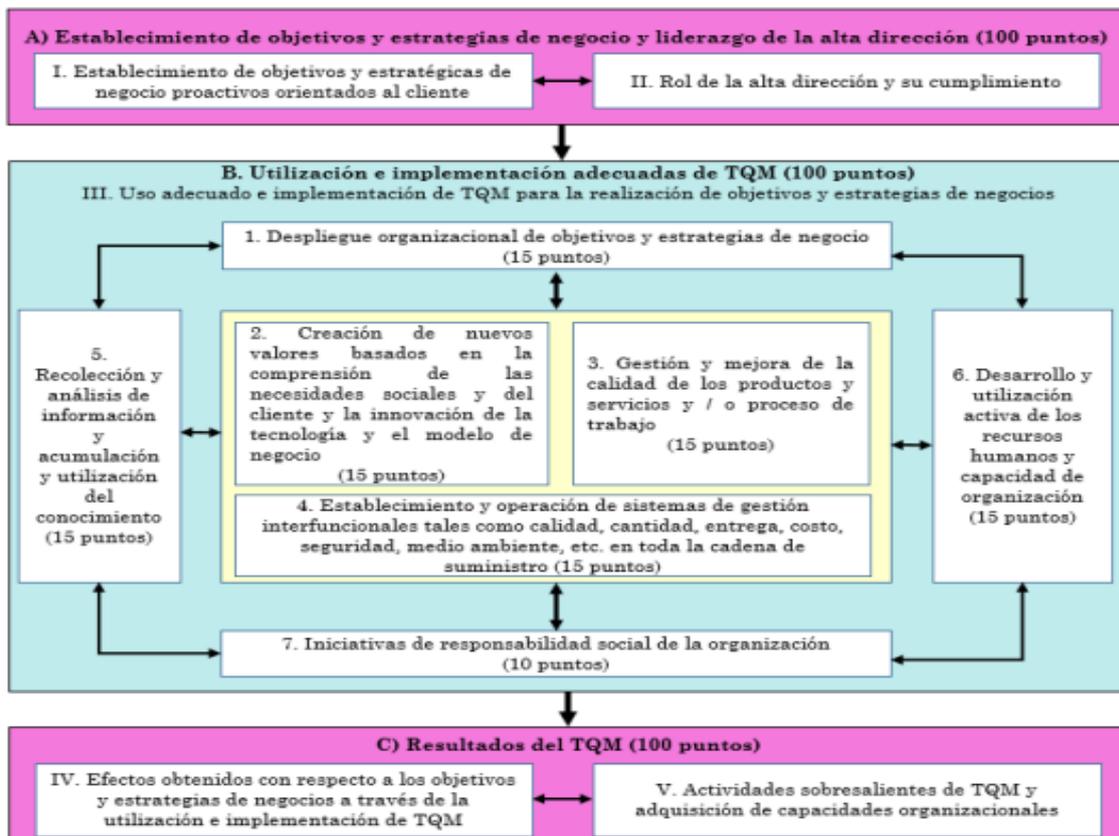


Figura 4. Estructura de los criterios del Premio Deming

Nota. Tomado de “The Application Guide for The Deming Prize. The Deming Grand Prize 2018 for companies and organizations overseas”, por Union of Japanese Scientists and Engineers – JUSE, (2018).

La figura 4 muestra la relación entre las cinco categorías para aplicar al premio Deming, las cuales se dividen en tres bloques, los cuales son: (a) establecimientos de objetivos y estrategias de negocio y liderazgo de la alta dirección, (b) utilización e implementación adecuadas de TQM, y (c) resultados de TQM los cuales tienen una puntuación de 100 cada uno. Los criterios de evaluación son: (i) formulación de estrategias y objetivos dirigidos al cliente, (ii) rol y exposición de la alta dirección, (iii) uso e implementación de TQM para la

elaboración de objetivos y estrategias, (iv) efectos obtenidos respecto a los objetivos y estrategias a través de uso e implementación de TQM y (v) actividades claves de TQM y de adquisición de habilidades organizativas.

Por otro lado, según Deming (2021), “la calidad comienza con la idea, la cual es establecida por la dirección. Los ingenieros y otros profesionales deben traducir la idea a planes, especificaciones, ensayos, producción” (p. 4). Así mismo el autor mencionó a los agentes que permiten el compromiso total de la siguiente manera: (i) Por parte de toda la empresa, incluyendo todas las plantas, directivos, ingenieros, trabajadores, proveedores, y todos los involucrados, (ii) por parte de la sociedad en su conjunto y, por último, (iii) incluyendo todas las actividades de producción y servicios, como compras, diseño y rediseño de productos y servicios, implementación, producción e investigación de consumidores. Por lo tanto, las ideas de Deming resaltan la necesidad de un compromiso integral con la calidad, que va más allá de los límites de la empresa e involucra a todos los actores relevantes en el proceso.

2.2.1.3.2. Modelo Baldrige.

Según Mejías et al. (2018), “el propósito del modelo de excelencia Baldrige es ayudar a las organizaciones a mejorar y alcanzar la excelencia” (p. 19). Además, el Premio Baldrige reconoce a empresas estadounidenses que sobresalen en la gestión de la calidad y buscan promover prácticas gerenciales de alto rendimiento que conduzcan a la satisfacción del cliente y al éxito empresarial. Se otorga en diversas categorías, incluyendo manufactura, servicio, pequeña empresa, sin fines de lucro, gobierno, educación y salud. Dicho de otro modo, este modelo impulsa a otras empresas a buscar alcanzar estándares superiores de desempeño y calidad, además que no solo destaca la importancia de la excelencia en la gestión, sino que también promueve la mejora continua y el compromiso con la calidad en una amplia gama de sectores.



Figura 5. Modelo de excelencia Baldrige

Nota. Tomado de “Towards sustainable excellence: strategic analysis of Deming Prize winning companies”, por S. Breja, D. Banwet & K. Iyer 2016. The TQM Journal, 28(3).

La figura 5 muestra las siete categorías en los que se dividen los criterios de evaluación del premio Baldrige, estos son: (a) liderazgo, (b) estrategia, (c) clientes, (d) fuerza de trabajo, (e) operaciones, (f) resultados, y (g) medición, análisis y gestión del conocimiento. Se tiene por encabezado al perfil organizacional, que es el contexto de la organización, en el lado izquierdo; en la triada liderazgo, estrategia y clientes, se enfoca en el liderazgo basado en la estrategia y clientes. En la triada de la derecha, de resultados, se encuentran los procesos centrados en la fuerza laboral, incluye a los procesos operativos clave y los resultados del rendimiento generados. Por último, el cimiento del sistema (medición, análisis y gestión del conocimiento) permite una gestión eficaz mejorando así el rendimiento y competitividad.

2.2.1.3.3. Modelo de Excelencia Europeo EFQM.

El modelo de excelencia EFQM, nació en Europa, este busca la excelencia empresarial con ello el éxito en el desempeño en empresas de todo tipo y tamaño. Respecto al modelo de excelencia EFQM, Mejías et al. (2018) refieren que ofrece una perspectiva integral de la organización y puede servir como un marco general para integrar la amplia gama de



herramientas y métodos de gestión organizativa, adaptándose a las necesidades y funciones específicas de la organización. Al respecto, los conceptos fundamentales de la excelencia declarados por el modelo EFQM, logran alcanzarla a largo plazo en cualquier organización. Aquella empresa que logre resultados para sus stakeholders y mantengan el nivel de resultados, alcanzará el máximo beneficio.

Figura 6. Modelo de Excelencia Europeo EFQM

Nota. Tomado de “EFQM Excellence Model 2013”, 2012. Bruselas: EFQM.

La figura 6 muestra los criterios en los que está estructurado el modelo de Excelencia EFQM, los criterios de la izquierda son los facilitadores y explican qué hace y cómo funciona la organización y los criterios de la derecha representan los resultados, que cubren los logros de la organización. A través del liderazgo, dirección estratégica, desarrollo de personas y procesos se logra ofrecer productos con valor a sus clientes.

2.2.1.3.4. Modelo Iberoamericano.

Este modelo es la base del Premio Iberoamericano de la Calidad – Excelencia en la Gestión, un proyecto vinculado a la Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, conocido como IberQualitas. Este proyecto está coordinado por la Secretaría General Iberoamericana (SEGIB) y administrado por la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ) y se lleva a cabo con la colaboración de los Premios Nacionales y Regionales Asociados (ONAS y ORAS) de los diferentes países de Iberoamérica. (Mejías et al., 2018). El modelo Iberoamericano se compone de nueve criterios distribuidos en cinco procesos clave denominados Procesos Facilitadores, y cuatro Criterios de Resultados. Los cinco Procesos Facilitadores son: liderazgo y estilo de gestión, estrategia, desarrollo de personas, recursos proveedores y alianzas, y procesos y clientes; cada uno de ellos se divide en subcriterios para su análisis, abarcando el enfoque, el desarrollo y la evaluación y revisión. Los cuatro Criterios de Resultados son: resultados de clientes, resultados de personas, resultados de sociedad y resultados globales; cada uno con subcriterios que incluyen medidas de percepción y medidas de rendimiento.

2.2.1.3.5. Modelo de gestión basado en procesos.

Se exploró el desarrollo de la gestión de calidad a nivel internacional, ahora se analiza su comportamiento en el Perú. Según Benzaquen (2013), “en el Perú, en los 80’s se comienza a considerar a la calidad como una herramienta de gestión de suma importancia” (p.42). Así mismo respecto a la introducción de la calidad al Perú, el Centro de Desarrollo Industrial (2012), refiere que en 1989 se establece el Comité de Gestión de la Calidad (CGC), el cual en la actualidad cuenta con la participación de 21 organizaciones gremiales y educativas. Desde 1991, se lleva a cabo la Semana de la Calidad, la cual tiene como propósito fomentar el avance de la calidad en las empresas del Perú.

Al respecto, en nuestro país, INACAL es un organismo público que pertenece al Ministerio de Producción, además es el Organismo Nacional de Normalización (ONN) del Perú, este se encarga de la normalización, acreditación y metrología de las normas para dar cumplimiento a la política nacional de calidad en nuestro territorio. Así mismo, el Instituto Nacional de Calidad (INACAL, 2017) hizo referencia que, en Perú, de un total de 1, 382,899 empresas formales (según datos de la SUNAT), solo el 1% ha implementado sistemas de gestión; es decir, que cuentan con certificaciones de calidad ISO (ISO 9001 e ISO 14001). Esto indica que hay un gran desafío para persuadir al resto de las empresas a adoptar prácticas que fomenten la competitividad. En ese sentido, se considera crucial que las empresas en el Perú reconozcan la importancia de la normalización y acreditación para cumplir con los estándares de calidad nacionales e internacionales. Asimismo, es fundamental promover una mayor conciencia sobre la importancia de la calidad y se brinde apoyo a las empresas para que puedan implementar estos sistemas de gestión con éxito.

Al respecto, en 2016, INACAL se unió a la lista de organismos de acreditación del estándar Global G.A.P mediante la firma de un Memorando de Entendimiento (MoU). A partir de 2017, la Dirección de Acreditación de INACAL (INACAL-DA) ha estado procesando solicitudes de acreditación de Organismos de Certificación de productos que cumplen con el estándar GLOBALG.A.P. (Instituto Nacional de Calidad [INACAL], 2019). Esta colaboración con estándares internacionales demuestra el compromiso de INACAL con la mejora continua de la calidad de los productos peruanos y su inserción en los mercados globales. Además, esto no solo beneficia a los productores locales, sino que también brinda confianza a los consumidores internacionales que buscan productos de alta calidad y sostenibles.

2.2.1.3.6. Modelo de los 9 factores de TQM.

El modelo de los 9 factores de TQM nace de la fusión de elementos clave planteados por Deming Jurán y otros. Según, Benzaquen (2013), la implementación de un sistema de

calidad va más allá de la organización, ya que incluye a los proveedores, con los que la organización debe establecer una relación mutuamente beneficiosa para maximizar sus beneficios a largo plazo. Por lo tanto, para mantener esta relación interdependiente, se menciona el factor de Gestión de Calidad del Proveedor, que evalúa el manejo de sistemas de calidad en los proveedores y su impacto en los bienes o servicios que ofrecen.

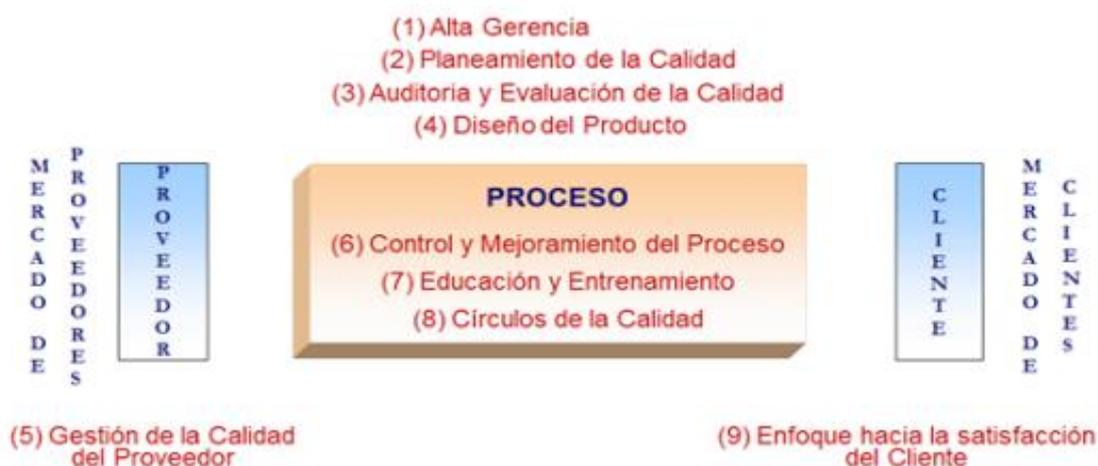


Figura 7. Modelo de 9 factores del TQM en la empresa

Nota. Tomado de “Calidad en las empresas latinoamericanas: El caso peruano”, por Benzaquen, (2013).

La figura 7 muestra los nueve factores a considerar para alcanzar la calidad total. Los cuatro primeros factores están orientadas a medir el nivel de compromiso de la alta gerencia, los factores seis, siete y ocho están orientados a la gestión de los procesos al interior de la organización, el factor cinco promueve mantener una relación a largo plazo con el proveedor y el factor nueve busca satisfacer necesidades actuales y futuras de clientes.

2.2.1.4. Normas de calidad.

Por un lado, en el marco del fortalecimiento de la Política Nacional para la Calidad en el país, el Instituto Nacional de Calidad (Inacal), organismo adscrito al Ministerio de la

Producción, aprobó la Norma Técnica Peruana “NTP 209.220:2021. ESPECIAS, CONDIMENTOS Y HIERBAS AROMÁTICAS. Jengibre (kión). Requisitos”, este establece las condiciones de calidad que debe cumplir el jengibre fresco y deshidratado (entero, trozos, slices, rodajas o en polvo) para su comercialización, con la finalidad de incrementar su oferta exportable. En cuanto a las características sensoriales del jengibre, la norma establece que debe tener su olor característico, un sabor picante, y un color marrón pálido con corteza y blanco amarillento sin corteza. Estos requerimientos son evaluados mediante pruebas físicas y sensoriales. Además, se especifica que el producto no debe mostrar cambios causados por microorganismos u otros agentes biológicos, químicos o físicos (Gob.pe, 2022). Por otro lado, Bautista (2006) menciona las siguientes normas para asegurar la calidad y seguridad alimentaria:

- Buenas Prácticas Agrícolas (BPA): Comprenden un conjunto de tecnologías y técnicas destinadas a producir alimentos frescos y saludables de alta calidad, con un buen rendimiento económico. Se enfocan en el control integrado de plagas y enfermedades, la preservación de los recursos naturales y el medio ambiente, así como la reducción de riesgos para la salud humana.
- IFS (International Featured Standards): Certificación orientada a garantizar la calidad e inocuidad de los productos alimenticios, incluyendo aspectos como trazabilidad, control de procesos y certificación de proveedores.
- Las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM): Son procedimientos de higiene y manipulación aplicados en todos los establecimientos de alimentos
- El Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP): Es un enfoque sistemático para identificar riesgos que puedan afectar la seguridad de los alimentos en la cadena alimentaria.

- La norma SQF 2000: Establece los requisitos para garantizar la calidad y seguridad alimentaria en todas las etapas de la cadena agroalimentaria, con el fin de proporcionar alimentos y bebidas seguros que cumplan con los requisitos de calidad y regulación, reduciendo así los riesgos y ofreciendo productos seguros y de calidad al cliente.
- La norma ISO 22000:2005: Busca armonizar a nivel global los requisitos de gestión de la inocuidad de los alimentos en toda la cadena alimentaria, integrando los principios del sistema HACCP, el Codex Alimentarius y la norma de gestión de calidad ISO 9001:2000.

Tabla 7

Autoridades sanitarias del Perú

Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA)	Certifica el estado fitosanitario y zoonosológico de los predios o establecimientos dedicados a la producción agraria, incluyendo las empacadoras que destinen productos para la exportación de conformidad con los requerimientos de la Autoridad Nacional de Sanidad Agraria del país importador.
Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria (DIGESA)	Establece los requisitos y procedimientos para el registro sanitario, habilitación de plantas y certificado sanitario de exportación de alimentos procesados y bebidas destinadas al consumo humano.
Organismo Nacional de Sanidad Pesquera (SANIPES)	Realiza acciones de inspección y vigilancia en todas las fases de las actividades pesqueras acuícolas.

Nota: Tomado de “Guía de Medidas Sanitarias y Fitosanitarias para agroexportación a la Unión Europea”, por MINCETUR, (2017).

Según la Tabla 7, en el país existen tres autoridades sanitarias competentes que se encargan de proporcionar mayor seguridad a la producción y exportación de los productos mejorando el nivel de vida de los peruanos las cuáles son: El Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria (DIGESA) y el Organismo Nacional de Sanidad Pesquera (SANIPES).

2.2.1.5. *Certificaciones solicitadas a nivel internacional.*

Según Mora et al. (2020), las certificaciones representan una confirmación oficial que se logra al seguir procedimientos que cumplen con requisitos específicos o el alcance de la certificación. Ayudan a demostrar el cumplimiento de regulaciones que aseguran la calidad de un producto, servicio o proceso, beneficiando tanto al consumidor como a la empresa. Además, hay dos categorías de certificaciones: aquellas que son voluntarias y las que son obligatorias. En el caso de las certificaciones voluntarias, las empresas pueden elegir obtenerlas con el fin de generar un mayor nivel de confianza para los compradores. Por otro lado, las certificaciones obligatorias son requeridas para poder exportar un producto o para cumplir con ciertos procesos, asegurando el cumplimiento de las normativas internacionales establecidas.

Tabla 8

Tipos de certificaciones

Certificaciones voluntarias	Certificaciones Obligatorias
Son aquellas que el vendedor obtiene de forma voluntaria para brindar a sus clientes seguridad, confianza y muchas veces demostrar el cuidado al medio ambiente. Además, estas certificaciones pueden ser exigidas por el comprador, de esta forma se garantiza que para la obtención del producto se actuó de manera responsable en el ámbito económico, social y ambiental.	Son aquellas que están implantadas como requisito o disposición en cada uno de los países para proceder a la compra o venta de productos. Estas evidencian que las mercancías que ingresan o salen de un país cumplen con todas las normas que exigen los mercados.

Nota: Tomado de “Las certificaciones como estrategia para la competitividad de las empresas”, por Mora et al., (2020).

Como se observa en la tabla 8, las certificaciones obligatorias son requeridas para cumplir con regulaciones gubernamentales y poder comercializar un producto o servicio en un mercado específico, mientras que las certificaciones voluntarias son opcionales y se obtienen para demostrar la calidad o atributos adicionales de un producto o proceso, con el fin de generar

confianza en los consumidores o en otros actores del mercado. En ese sentido, a continuación, se muestran las certificaciones internacionales más utilizadas:

Tabla 9

Tipos de certificaciones internacionales

Certificación	Descripción
<p data-bbox="277 645 472 674">Global G.A.P.</p> 	<p data-bbox="585 645 1386 1077">Global GAP es una norma que cubre todo el proceso de producción del producto certificado y todas las actividades agrícolas relacionadas, desde el momento en que el producto es cultivado hasta su salida de la explotación. Además, establece los requisitos para llevar a cabo buenas prácticas agrícolas (BPA), que abarcan el Manejo Integrado de Cultivos (MIC), el Control Integrado de Plagas (CIP), los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC), el Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC), la salud, seguridad y bienestar laboral de los trabajadores, y la gestión de la conservación del medio ambiente (Asociación Española para la Calidad (AEC), 2019).</p>
<p data-bbox="308 1151 440 1180">Fairtrade</p> 	<p data-bbox="585 1151 1386 1509">Fairtrade es el sello líder en España y a nivel mundial que certifica productos de Comercio Justo, asegurando a los consumidores que han sido producidos en condiciones laborales justas y adquiridos a un precio equitativo para los productores. Este sello garantiza que los productos cumplan con estándares éticos y de sostenibilidad. Además, el sistema Fairtrade proporciona a los productores beneficios como precios estables que cubren los costos de una producción sostenible y una prima adicional para proyectos de desarrollo comunitario (Fairtrade, 2019).</p>
<p data-bbox="272 1583 480 1612">USDA Organic</p> 	<p data-bbox="585 1583 1386 1942">La certificación “USDA Organic” indica que un producto es completamente orgánico o está compuesto por al menos un 95% de ingredientes orgánicos. Los alimentos orgánicos que son cultivados de acuerdo con las regulaciones del Programa Nacional Orgánico del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (USDA) durante su cultivo se evitaron el uso de pesticidas artificiales, con algunas excepciones, fertilizantes elaborados con ingredientes artificiales o lodos residuales y organismos genéticamente modificados en plantas y animales (National Pesticide Information Center, 2021).</p>

Buenas prácticas agrícolas (BPA)



Esta certificación es una herramienta crucial para la sostenibilidad ambiental y social de los productos agrícolas, asegurando que sean seguros y saludables para el consumo, y promoviendo el uso responsable de los recursos en los procesos de producción. Además, las Buenas Prácticas Agrícolas (BPA) ayudan a los productores a ser competitivos al ofrecer productos de calidad a precios más atractivos y les permiten acceder a nuevos mercados (Rizo et al. 2017).

Rainforest



Este sello indica que el ingrediente certificado fue producido utilizando métodos que respaldan los tres aspectos de la sostenibilidad: social, económico y ambiental. Rainforest Alliance fomenta la colaboración en favor de las personas y la naturaleza. Potencia y fortalece los efectos positivos de las decisiones responsables, desde las fincas y los bosques hasta el punto de venta en el supermercado. Este sello le brinda la oportunidad de identificar y seleccionar productos que contribuyan a un futuro más prometedor para las personas y el planeta (Rainforest Alliance, 2023).

IFS (International Featured Standards)



Esta certificación está orientada a garantizar la calidad e inocuidad de los productos alimenticios, incluyendo aspectos como trazabilidad, control de procesos y certificación de proveedores (International Featured Standards, 2023).

Sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control (HACCP)



Esta certificación se reconoce como el método más efectivo para garantizar la seguridad alimentaria, siendo adoptada por muchos países como requisito principal en estas industrias para asegurar la calidad de los alimentos destinados al consumo humano. Además, es importante destacar que el sistema HACCP también se aplica en la industria farmacéutica (Procolombia, 2018).

ISO 9001:2015

La norma ISO 9001:2015 es un estándar a nivel mundial que define un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para una organización al cumplir con los requisitos establecidos. Su objetivo es asegurar que el rendimiento de la organización se centre en la mejora continua y que los productos y servicios proporcionados satisfagan las necesidades del cliente.



Asimismo, esta norma de calidad analiza tienen en cuenta una variedad de factores y aspectos que impactan directamente a la empresa, incluyendo a las partes interesadas que puedan verse afectadas o que afecten al Sistema de Gestión de Calidad de la organización (GlobalSuite, 2023).

Nota. La tabla muestra las certificaciones internacionales más reconocidas.

Como se observa en la tabla 9, son diversas las certificaciones internacionales de calidad las cuales acreditan el cumplimiento de rigurosos estándares y requisitos exigidos por los mercados globales. Por ello, se concluye que estas certificaciones no solo facilitan el acceso a nuevos mercados al demostrar el cumplimiento normativo, sino que también generan confianza y credibilidad ante los compradores y consumidores internacionales, quienes perciben a estos sellos como una garantía de calidad, inocuidad e incluso de sostenibilidad. Por ello, se considera fundamental que las empresas cuenten con certificaciones que acrediten la calidad y el cumplimiento de estándares internacionales, además que también son un requisito cada vez más común para acceder a los mercados internacionales, especialmente en el sector agrícola y alimentario.

Finalmente, tras el análisis de la herramienta RAM (Requisitos de acceso a mercados) que nos facilita PROMPERÚ, se logró analizar que la partida arancelaria 0910110000 que corresponde al jengibre sin triturar ni pulverizar tiene como países de destino a Países Bajos y Reino Unido, quienes en sus requisitos exigidos por los compradores se encuentran certificaciones tales como Agricultura ecológica de la UE, Global G.A.P., Safe Quality Food Program SQF y Fair Trade.

2.2.1.6. Dimensiones.

2.2.1.6.1. Dimensión 1: Calidad del producto.

La calidad de los alimentos es un atributo complejo que está en constante evolución, tiene diferentes cualidades que la hacen difícil de valorar en algunos aspectos, ya que tiene dos vertientes distintas. Por un lado, se tiene a la calidad objetiva, que es medible y fácilmente

reconocible; por otro lado, existe un aspecto de calidad subjetiva que depende del observador; por lo tanto, no es fácil de determinar y medir. Asimismo, para comprender la noción de calidad, es necesario entender que no se refiere a algo concreto, sino que está estrechamente relacionada con todo el sistema productivo que tiene lugar desde el principio hasta que el producto está finalizado. Un producto es de mejor calidad cuando es superior a otro en varios atributos que son reconocidos por el consumidor (Innovatione AgroFood Design, 2019).

En esa misma línea, Prieto et al. (2008), refiere que la calidad de un producto es un concepto que varía y está basado en atributos, y se determina por su grado de idoneidad para usos o consumos específicos. Asimismo, según la Organización Internacional de Normalización (ISO), la calidad se refiere a la capacidad de un producto o servicio para satisfacer las necesidades explícitas o implícitas del consumidor a través de sus propiedades o características. Por lo tanto, la idoneidad está definida por el usuario o consumidor.

Según Innovatione AgroFood Design (2019), algunos de los aspectos fundamentales para garantizar la calidad de un alimento son los siguientes:

- Seguridad alimentaria: Asegurar la ausencia de sustancias nocivas y la higiene para evitar riesgos para la salud.
- Valor nutricional: Garantizar que el alimento aporte nutrientes saludables en cantidades adecuadas.
- Etiquetado: Proporcionar información precisa y completa para evitar engaños al consumidor.
- Sabor: Producir sensaciones agradables al consumir el alimento.
- Sostenibilidad ambiental: Considerar el impacto ambiental en la producción de alimentos.
- Innovación del producto: Introducir atributos diferenciadores en el producto.

- Envasado sostenible: Utilizar materiales de envasado respetuosos con el medio ambiente.
- Promoción de productos autóctonos: Favorecer el desarrollo de productos locales y tradicionales.
- Reducción de la huella de carbono: Priorizar la venta de productos locales para reducir la emisión de gases de efecto invernadero.
- Inversión en desarrollo y conocimiento: Apoyar la investigación básica para el progreso de la sociedad.
- Calidad técnica en el proceso de producción: Utilizar materiales de alta calidad, seguir buenas prácticas de fabricación y garantizar la trazabilidad y certificación de calidad ISO.

También es cierto que un programa de buenas prácticas agrícolas, se establece para los mismos propósitos que los otros protocolos disponibles para gestionar la calidad en los demás eslabones de la cadena agroalimentaria o en cualquier tipo de industria. Por esta razón se ha creado el INACAL, que se encarga de acreditar laboratorios que certifiquen la calidad de los productos peruanos y elabora normas técnicas para su calidad.

a) Rendimiento.

Según la Real Academia Española (2014) el rendimiento es la “proporción entre el producto o el resultado obtenido y los medios utilizados” (p.1). En ese sentido, el rendimiento puede medirse en términos de eficiencia, durabilidad, fiabilidad, o cualquier otro factor que indique cómo el producto cumple con las expectativas o necesidades del usuario. Además, un producto con alto rendimiento suele ser aquel que cumple con su función de manera efectiva, eficiente y consistente proporcionando resultados satisfactorios para el usuario.

b) *Producción.*

Según Arnoletto (2020) “el papel de la Producción es que el producto pueda ser entregado a los clientes de acuerdo a lo previsto, ya que el éxito depende más bien del marketing o del diseño” (p. 23). Asimismo, Pindyck y Rubinfeld (2016) refieren que, durante la producción, las compañías transforman los recursos de producción en productos. Estos recursos incluyen todo lo que la empresa necesita para llevar a cabo el proceso de producción. Se pueden clasificar estos recursos en las categorías principales de mano de obra, materias primas y capitales.

Además, la conexión entre los elementos del proceso de producción y la producción obtenida se explica mediante una función de producción. Esta función indica el nivel máximo de producción que una empresa puede lograr con cada combinación específica de elementos. Para simplificar, se asume que hay dos elementos: trabajo L y capital K. Por lo tanto, se plantea expresar la función de producción de la siguiente manera: $Q=F(K, L)$ (Pindyck y Rubinfeld, 2016).

c) *Medidas correctivas.*

Las medidas correctivas son una respuesta a la no conformidad, según la norma ISO 9001:2015 (2015), “las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas” (p. 20). La norma OHSAS 18001:2007 (2007), hizo referencia a la acción correctiva de la siguiente forma:

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. Puede haber más de una causa para una no conformidad. La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo ocurra. (p. 5)

2.2.1.6.2. Dimensión 2: Proyección de la calidad.

Según Gutiérrez (2022), en la proyección de calidad, se lleva a cabo su planificación para desarrollar los productos y procesos necesarios que satisfagan las necesidades de los clientes. Esto implica una serie de actividades fundamentales que se pueden resumir de la siguiente manera: identificar a los clientes, comprender sus necesidades, adaptar esas necesidades al contexto de la empresa, crear un producto que responda a esas necesidades, desarrollar un proceso que pueda elaborar mercancías con las características deseadas y finalmente, implementar los planes resultantes en las fuerzas operativas. Al respecto, Juran (1988), define a la planificación de la calidad como “uno de los tres procesos básicos de gestión por medio de los cuales gestionamos la calidad” (p. 9). Por lo tanto, la proyección de calidad es un aspecto clave en su gestión, ya que se enfoca en establecer planes de acción para asegurar que el producto cumpla con los requisitos y expectativas de los clientes. Según diversos autores estos planes de acción implican los siguientes aspectos:

- Plan de control de calidad: Según Rus (2021), un plan de control de calidad es un documento guía que detalla un conjunto de acciones y actividades que deben llevarse a cabo durante las diferentes etapas de desarrollo y producción de un producto o prestación de un servicio. El propósito principal de este plan es garantizar que el bien o servicio resultante cumpla con los más altos estándares de calidad establecidos y minimizar las posibles fallas o variaciones. Por lo tanto, toda organización empresarial debe tener un plan de control de calidad establecido, donde se detallen todos los procedimientos, recursos y procesos que deben aplicarse durante la creación de productos o la prestación de servicios (Euroinnova, s/f).
- Plan de mejora continua: Según ANECA (2021), se considera una de las herramientas más importantes que define las modificaciones clave a realizar en

los procesos organizacionales para lograr una mejora tangible en la calidad del producto o servicio prestado. Asimismo, el plan de mejora consolida la decisión estratégica sobre los cambios que deben implementarse en los diversos procesos de la organización, con el fin de que se traduzcan en una percepción de un servicio o producto mejorado.

- Plan de capacitación: Según Torres (2021), un plan de capacitación es un programa o planificación detallada de las actividades de formación que se consideran necesarias para llevar a cabo en una empresa. Este documento sirve como guía para controlar y ejecutar las capacitaciones programadas a lo largo del año, las cuales se determinan en función de las necesidades de entrenamiento identificadas dentro de la organización. Por lo tanto, es necesario asegurar que el personal esté involucrado en el desarrollo y producción del servicio y que tenga las habilidades y conocimientos necesarios para cumplir con los estándares de calidad.



Figura 8. La trilogía de Juran

Nota. Tomado de “Juran y la planificación de la calidad”, por Juran, (1988).

En la Figura 8 se muestra “La trilogía de Juran” que están estrechamente interrelacionados. Empieza con la planificación de la calidad que tiene como objetivo presupuestar y planificar el negocio logrando integrar las necesidades de los clientes y diferenciando entre el cliente externo e interno, una vez completada la planificación, el plan se transporta a las fuerzas operativas donde se realiza el control de costos, de gastos y de inventarios. El proceso finaliza con la mejora de la calidad donde se tiene como fin la reducción de costos y la mejora de beneficios.

Asimismo, Juran (1988), menciona que la planeación de la calidad “consiste en el desarrollo de productos y procesos imprescindibles para satisfacer las necesidades de los clientes, cumpliendo las actividades básicas del mapa de carreteras para planificar la calidad” (p. 11). Por lo tanto, al seguir estas actividades las organizaciones pueden asegurarse de que están cumpliendo con los estándares necesarios para ofrecer productos y servicios de alta calidad. Este enfoque no solo beneficia a la empresa al garantizar la satisfacción del cliente, sino que también contribuye a la construcción de una buena imagen en el mercado.

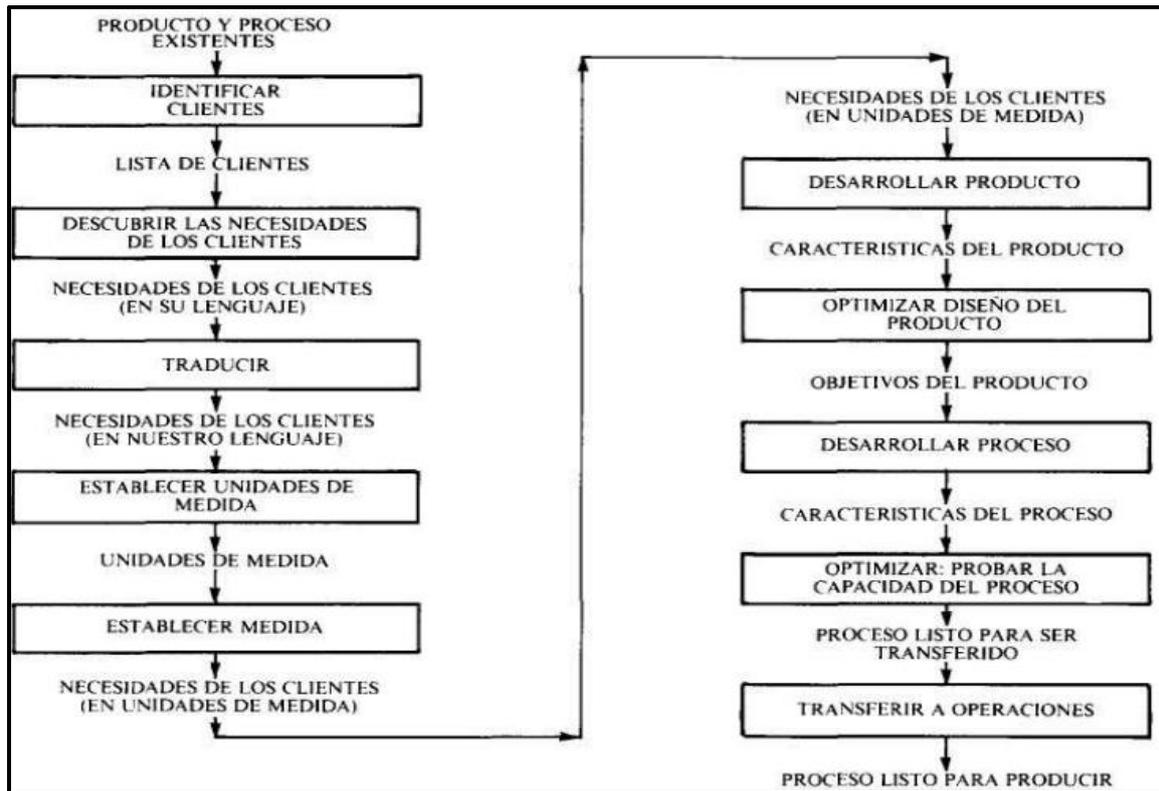


Figura 9. El mapa de carreteras para planificar la calidad

Nota. Tomado de “Juran y la planificación de la calidad”, por Juran, (1988).

Según Juran (1988) el mapa de carreteras para la planificación de la calidad se mantiene unida mediante los siguientes rasgos comunes: (a) la cadena de entrada-salida de unión, donde la salida de cualquier etapa se convierte en la entrada de la siguiente; (b) el concepto de triple papel, bajo cualquier actividad juega el papel de cliente, proveedor y procesador; (c) el establecimiento de unidades generales de medida para evaluar la calidad y (d) el establecimiento de medios para evaluar la calidad en función de esas unidades de medida.

a) *Requerimientos de los clientes.*

La norma ISO 9001:2015 (2015) estipula los requerimientos de los clientes de la siguiente manera: La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. La organización

debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir:

- a. Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;
- b. Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido;
- c. Los requisitos especificados por la organización; d) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios;
- d. Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

Además, la organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente. Por último, la organización debe confirmar las obligaciones del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de estos (ISO 9001:2015).

Según Loayza et al. (2017) los requerimientos de los clientes “describen las tareas que realizarán los usuarios y que respaldará el sistema o producto en construcción. Estos deben ser descritos de tal manera que todos los stakeholders del proyecto los puedan entender aun sin tener conocimiento técnico detallado” (p. 26). Además, Gutiérrez et al. (2014), refieren que para conocer las condiciones del cliente “usualmente esto se hace escuchando la voz del cliente de alguna manera. Una de ellas es por medio de encuestas, donde se evalúen la calidad del servicio o producto” (p. 1).

Tabla 10

Certificación orgánica según el mercado destino

Mercado	Certificación	LMR - (Límite Máximo de Residuos de Plaguicidas)
---------	---------------	--

Estados Unidos	Global G.A.P. Global G.A.P. GRASP Global Standard for Food Safety - BRC Safe Quality Food Program - SQF Fair Trade	La autoridad competente en Estados Unidos es la Agencia de Protección Ambiental – EPA. Por ello, la Ley Federal de Insecticidas, Fungicidas y Raticidas exige a la EPA que todos los pesticidas utilizados en los EE.UU. estén debidamente registrados y que se establezcan medidas de tolerancias para los residuos químicos que puedan encontrarse en los alimentos. Por esta razón, PROMPERÚ a través de su herramienta RAM recomienda a los exportadores analizar el Código Electrónico de Regulaciones Federales – eCFT.
Países Bajos	Agricultura ecológica de la UE Global G.A.P. Safe Quality Food Program - SQF Fair Trade	La autoridad competente DG SANTE (Dirección General de Salud y Seguridad Alimentaria) de la Comisión Europea establece los LMR para los plaguicidas, aplicándose para todos los países miembros. Véase a través del siguiente link la base de datos de pesticida de la UE: https://acortar.link/ApBU5N
Corea del Sur	Safe Quality Food Program – SQF Global G.A.P. HACCP Fair Trade	La Administración de Medicamentos y Alimentos de Corea – KFDA a través del Código Alimentario estipulan las cantidades máximas que pueden ser utilizadas de ciertos tipos de plaguicidas. En el caso que exista un vacío en el Código Alimentario sobre los límites de residuos para ciertos pesticidas se debe acudir al Codex Alimentarius Commission.

Nota. Elaboración propia a partir de los datos de PROMPERÚ-RAM.

Asimismo, PROMPERU pone a disposición del público información sobre los Límites Máximos de Residuos de Plaguicidas por cultivo a los principales países importadores, a través de su herramienta virtual Plaguicidas LMR (Véase en: <https://acortar.link/QQmZzo>).

b) Técnicas de calidad.

Respecto a las técnicas de calidad para la planificación de la calidad, según Izarbe (2017) son “QFD: Despliegue de la función de calidad, AMFE: Análisis Modal de Fallos y Efectos, DoE: Diseño de Experimentos” (p. 1). Por un lado, Gutiérrez et al. (2014), describieron la técnica QFD como una metodología que convierte los requisitos del cliente en obligaciones

técnicas en todas las etapas del diseño y producción de un producto o servicio. A menudo se reconoce a QFD como la metodología para captar la opinión de los clientes, y se considera una herramienta importante para el desarrollo y la mejora de la calidad de productos y servicios.

Por su parte, Merchán (2015) describe la técnica de calidad AMFE como una herramienta que se enfoca en identificar y prevenir los modos de fallo en productos y procesos, estableciendo una jerarquía para la implementación de acciones correctivas. Finalmente, Tanco et al. (2009) refieren que la técnica DoE “consiste en realizar una serie de pruebas en las que se inducen cambios deliberados en las variables de un proceso de manera que es posible observar e identificar las causas de los cambios en la respuesta de salida elegida” (pp. 29-30).

c) Procesos de producción basado en la calidad.

La norma ISO 9001:2015 (2015) menciona que la organización debe llevar a cabo la producción y prestación del servicio en condiciones controladas. Esas condiciones deben cumplir con: (i) Acceso a información documentada, (ii) uso de recursos de seguimiento y medición adecuados, (iii) la realización de actividades de seguimiento y medición en momentos clave para asegurar el control de los procesos y verificar la calidad de los productos y servicios, (iv) uso de la infraestructura y entorno adecuados para operar los procesos, (v) la designación de personal competente y su validación periódica, (vi) acciones para prevenir errores humanos y la implementación de actividades de liberación, entrega y post-entrega.

Así mismo, Cabezón (2021) refiere que la integración de personal, maquinaria y materiales se encuentra en los sistemas de gestión y producción hasta lograr un producto de alta calidad. En cada uno de estos elementos, hay una variabilidad inherente o natural cuyas causas no se pueden identificar individualmente, a diferencia de la variabilidad no natural, que puede ser controlada hasta alcanzar un nivel mínimo. Por lo tanto, los procesos de producción basados en la calidad son fundamentales para garantizar la excelencia en la fabricación de productos. Al centrarse en la calidad desde el inicio hasta el final del proceso e incluir la

integración de todos los elementos de la organización, la misma puede reducir los costos derivados de defectos, minimizar el desperdicio de recursos y, lo más importante, satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes.

2.2.1.6.3. Dimensión 3: Seguimiento de la mejora continua.

La ISO 9001:2015 establece que las organizaciones deben buscar constantemente mejorar la idoneidad y eficacia de su sistema de gestión de la calidad, considerando los resultados del análisis y la evaluación, así como las salidas de la revisión por la dirección, para identificar necesidades u oportunidades de mejora.

a) Infraestructura.

La infraestructura es uno de los requisitos que presenta la Norma ISO 9001:2015 para que una organización opere dentro de un sistema de gestión de calidad. Según la norma internacional ISO 9000:2015 (2021), es el “sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización” (p. 21). Asimismo, se establece que las organizaciones deben asegurarse de contar con la infraestructura necesaria para operar sus procesos y garantizar la conformidad de sus productos y servicios. Esta infraestructura puede abarcar desde edificios, equipos, recursos de transporte, tecnologías de la información y la comunicación, entre otros aspectos (ISO 9000:2015). Del mismo modo, la Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (ONUDI, s.f) indicó que un Sistema de Infraestructura de la Calidad (SIC) actúa como un impulsor para mejorar la calidad de los productos y servicios a nivel nacional. Así, contribuye a estimular la demanda de estos, fortaleciendo de esta manera los negocios y la economía en general. Al ayudar a la industria nacional a cumplir con los requisitos de los mercados de exportación, un SIC aumenta la competitividad de la economía del país y su capacidad para participar en el comercio mundial y en las cadenas de valor.

b) *Capacitación de control y calidad.*

La Escuela Europea de Excelencia (2017) señaló que la inversión en capacitación equivale a invertir en la mejora del sistema. Sin embargo, al igual que todo lo relacionado con los estándares ISO, la capacitación y el entrenamiento eficaz requieren de una planificación adecuada. Por lo tanto, el primer paso es establecer los objetivos que se desean alcanzar al capacitar a un equipo, así como las expectativas de aprendizaje al iniciar el entrenamiento. Así mismo respecto a las situaciones de aplicación de capacitación mencionó necesario considerar tres eventos diferentes:

- Cuando los empleados son nuevos en la organización y nunca han llevado a cabo las labores para las cuales están recibiendo capacitación.
- Cuando los empleados son nuevos, pero cuentan con experiencia en las tareas encomendadas, aunque desconocen el estilo y los métodos específicos de la organización.
- Cuando los empleados son antiguos, tienen experiencia en Gestión de la Calidad, conocen los procesos y los métodos de la organización, pero deben recibir capacitación y actualización. (La Escuela Europea de Excelencia, 2017. p. 1)

c) *Políticas de mejora.*

Según la norma internacional ISO 9000:2015 (2021), las políticas son “las intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección”. (p. 22). Al respecto, según Yáñez y Yáñez (2012), las normas de la serie ISO 9000, ISO 14000 y la ISO 17021 ponen de manifiesto la importancia de las auditorías como una herramienta de gestión para la evaluación, seguimiento y verificación de la implementación eficaz de una política de la organización en materia de gestión de la calidad y/o ambiental (Yáñez y Yáñez, 2012. p. 86).

Al respecto, cabe destacar que las normas ISO 9000 sirven para implementar el SGC y la mejora continua, usando como medio a las auditorías. La auditoría en pro de calidad es clave para la mejora continua, ya que permite identificar retos y oportunidades permitiendo así el cambio.

Finalmente, la implantación de la mejora continua y los sistemas de gestión de calidad (SGC) recobra cada vez más importancia debido a las exigencias de calidad. Estos dos elementos son prácticos de las políticas de mejora. Dicho de otro modo, actualmente, la calidad y la eficiencia son fundamentales para el éxito empresarial, la implementación de la mejora continua y los sistemas de gestión de calidad se han convertido en un pilar fundamental para las políticas de mejora de las organizaciones, permitiéndoles no solo cumplir con las exigencias de calidad, sino también destacarse en un mercado cada vez más competitivo.

2.2.2. Desempeño exportador.

2.2.2.1. Definición.

Según Chen et al. (2016), el desempeño exportador es el procedimiento bajo el cual se pueden generar oportunidades, aumentar las ganancias y diversificar los riesgos; así mismo mencionan que la exportación es un eslabón importante dentro de la supervivencia y crecimiento de una organización. Respecto a este mismo punto, Parente y Macías (2020) aseveran que las definiciones de desempeño internacional (DI) suelen ser clasificadas en dos enfoques: financiero y estratégico.

- Bajo el enfoque financiero, el DI se refiere al cumplimiento de los objetivos financieros a corto y largo plazo, incluyendo rentabilidad, crecimiento y sostenibilidad.
- Desde la perspectiva estratégica, el DI es concebido de manera multidimensional, abarcando aspectos financieros y no económicos como

ventas, utilidades, crecimiento, participación de mercado, calidad del producto y experiencia internacional.

Corak (2021) considera que “el desempeño exportador se define como la evaluación del rendimiento de las ventas internacionales con la finalidad de proporcionando un aumento en el crecimiento y rentabilidad de las compañías” (p.21). Al respecto, Ventura (2001), define al desempeño exportador como “resultados obtenidos en cuanto a valores exportados, cantidad de posiciones arancelarias exportadas (como un proxy de la cantidad del tipo de productos exportados por las firmas); y cantidad de países de destino” (p.21).

Por otra parte, según Muñoz (2015) el desempeño exportador puede ser evaluado a través de indicadores de gestión como el volumen de exportaciones, el precio promedio unitario, la variabilidad en la tasa de crecimiento, el valor total de las ventas, el número de empresas exportadoras, la continuidad en las exportaciones y la concentración de mercados. Esto implica que el desempeño exportador se puede entender como el resultado derivado de la interacción de varios indicadores del comercio exterior, incluyendo la continuidad en las exportaciones.

En esa misma línea, Mujica (2019) menciona que el desempeño exportador “comprende aspectos económicos, operativos y estratégicos; se aprecia como una actividad dinámica y eficiente en el que la organización completa sus fines mediante el ejercicio de la exportación de productos a mercados internacionales” (p. 1); asimismo, menciona que “es muy significativa para las empresas, ya que su resultado incide en la estabilidad financiera de la empresa, afianzar su imagen comercial, acceso a nuevos mercados, entre otros” (p. 26). En conclusión, se puede decir que, el desempeño exportador es un indicador que pretende medir la rentabilidad de una empresa en el ámbito internacional.

2.2.2.2. Importancia.

Según Nguyen (2000), las exportaciones comprenden una parte fundamental en el desarrollo económico de los países tanto desarrollados como subdesarrollados, sobre todo debido a las importantes contribuciones macroeconómicas y microeconómicas que se derivan del comercio internacional. Por otro lado, Madsen (1998), en el análisis de sus resultados, puso en evidencia que los gerentes de exportaciones no tenían correctamente definida la manera de evaluar el desempeño exportador de una empresa; es decir, que no contaban con parámetros absolutos que midan dicha variable en diferentes empresas de la misma forma; pese a que veían “imposible” su determinación, los gerentes consideraban realmente importante hacerlo porque era un indicador indispensable para la toma de decisiones.

Respecto a la medición del desempeño exportador, se considera que es principalmente crucial para las empresas, ya que proporciona una evaluación de su éxito en los mercados internacionales. Esta medición permite identificar áreas de mejora, comprender la eficacia de las estrategias de exportación, y tomar decisiones informadas para optimizar el rendimiento. En función a ello, también se pueden establecer metas realistas, mejorar la toma de decisiones y garantizar la sostenibilidad a largo plazo en el comercio internacional.

2.2.2.3. Características.

Kbagambe et al. (2012) indican que las características del desempeño exportador se encuentran relacionadas tanto con las empresas como con los países en los cuales se constituyen. A nivel de empresa, Lu y Beamish (2001) citado por Kbagambe et al. (2012) señalan que entre las características principales destacan la utilización de los recursos y capacidad productora, mejora del rendimiento financiero y la ventaja competitiva, y finalmente que se constituye una base sólida para propuestas de expansión internacional.

Por otro lado, según Ural (2009) citado por Kbagambe et al. (2012), las implicancias a nivel nacional están relacionadas con la acumulación de reservas de divisas, el generar una

mayor productividad, así como una mejora en los niveles de empleo, y todo ello se traduce en un mejor crecimiento económico.

2.2.2.4. Factores que inciden.

Martínez (2007) identifica cuatro grandes grupos de factores que influyen en el desempeño comercial de las pymes:

- a) El primero se relaciona con las habilidades gerenciales, abarcando aspectos como la actitud de los directivos, comprensión de las prácticas comerciales internacionales y enfoque en el mercado local.
- b) El segundo grupo incluye estrategias de mercadotecnia, como la planificación, comercialización y comprensión del mercado receptor.
- c) El tercer grupo se refiere a las condiciones financieras, como los costos de transporte, tipo de cambio y estabilidad económico-política.
- d) Por último, se encuentran otros factores como la capacitación, normativas en el exterior, modernización tecnológica y la imagen del país, entre otros.

En relación a las variables internas, de acuerdo con Chen et al. (2016), estas se refieren a los factores a nivel de empresa que abarcan la estrategia de marketing de exportación, las características y capacidades de la empresa, así como las características de gestión. Por otro lado, mencionan que los factores externos se dividen en características a nivel de industria y características a nivel de país. Por otro lado, Ibarra (2017) señala que el precio, la calidad del producto, la innovación del equipo de trabajo y la capacidad financiera son factores determinantes para el éxito en el desempeño exportador tanto de pequeñas como grandes empresas.

2.2.2.5. Dimensiones.

Milesi y Aggio (2008), presentan las cuatro dimensiones claves del desempeño exportador aplicado en su investigación:

2.2.2.5.1. Dimensión 1: Continuidad de las exportaciones.

La continuidad de las exportaciones se refiere a la capacidad de una empresa o país para mantener un flujo constante de productos o servicios hacia los mercados internacionales a lo largo del tiempo. Por lo mismo, Malca y Rubio (2011) mencionan que “el análisis de la continuidad exportadora permitiría al Estado peruano examinar y, eventualmente diseñar políticas orientadas a mejorar la posición competitiva de la actividad exportadora y, con ello contribuir a la sostenibilidad de la actividad exportadora del país” (p. 5).

De igual manera, Malca y Rubio (2011) refieren lo siguiente:

Para acceder y mantenerse en los mercados internacionales requiere de una gran inversión en recursos. De acuerdo con el modelo basado en la teoría de capacidades organizativas, son diversas las variables que intervienen en las decisiones de internacionalización que afectan el desempeño de la empresa exportadora, las mismas que han sido largamente estudiadas. (p. 55)

Al respecto, Calvache et al. (2019) explican que “dependiendo de la continuidad de las exportaciones, la tasa de la dinámica de las exportaciones puede presentar tanto una caída en caso de que la empresa no presente exportaciones por un determinado periodo de tiempo o un crecimiento en caso de que la empresa presente continuidad en cuanto a las actividades de exportación” (p. 68). Por lo tanto, la continuidad en las exportaciones hace referencia a la habilidad de una empresa para sostener un flujo constante de productos o servicios hacia los mercados internacionales a lo largo del tiempo. Esto no solo implica la capacidad de iniciar exportaciones exitosas, sino también mantener y ampliar estas operaciones de exportación de forma sostenida.

2.2.2.5.2. Dimensión 2: Dinamismo de las exportaciones.

De acuerdo con la Oficina Nacional de Estadística (2019), el dinamismo exportador implica reconocer tanto las capacidades como las limitaciones de la capacidad productiva. Por

lo tanto, se puede entender que el dinamismo exportador se refiere al comportamiento de las exportaciones; no obstante, este dinamismo no solo implica un aumento en las exportaciones, sino que también puede implicar una disminución de las mismas, lo que podría tener un impacto negativo.

Es importante mencionar que dichas fluctuaciones en el dinamismo de las exportaciones pueden ser causado por diversos factores según Nguyen (2000) (como se citó en Malca y Rubio, 2013). Al respecto, se menciona que:

En términos microeconómicos, el dinamismo exportador provee a las firmas de ventajas competitivas que contribuyen a mejorar su posición financiera, e incrementar el uso de su capacidad instalada y de la tecnología. En este sentido, en medio de un entorno globalizado, las compañías se benefician de la exportación debido a un incremento en ventas, economías de escala que originan menores costos unitarios y que permiten alcanzar mayor rentabilidad, competitividad y productividad. (pp. 53-54)

Por otro lado, “desde la perspectiva macroeconómica, la actividad exportadora contribuye al enriquecimiento de las reservas internacionales de cada país, a la promoción del empleo y a mejorar el nivel de vida de sus habitantes” (Nguyen, 2000, como se citó en Malca y Rubio, 2013, p. 53). Por ello es importante identificar que, para tener dicho dinamismo exportador, influirá en este aspecto la etapa en la que se encuentre el producto dentro de su ciclo de vida.

2.2.2.5.3. Dimensión 3: Diversificación de los Mercados Internacionales.

Se refiere al número de mercados a los que una empresa exporta es un claro indicador de su rendimiento. Según Daniels et al. (2018), esta dimensión se considera un componente clave del patrón de internacionalización de las empresas, el cual se divide en niveles. Si una empresa se internacionaliza (exporta) a un solo mercado (país), a entre 2 y 6 mercados, o a 7 o

más, esto implicará que tiene un nivel bajo, medio o alto, respectivamente, en su proceso de internacionalización empresarial.

Ademas, Daniels et al. (2018) mencionan lo siguiente:

La exportación permite a las empresas diversificar sus actividades, fortaleciendo así su capacidad de adaptación a los cambios del mercado. Pero en lo más mínimo, el desarrollo de clientes en diferentes mercados reduce la vulnerabilidad a la pérdida de un comprador local. También mejora el poder de negociación con los proveedores existentes. (p. 487)

Del mismo modo, el empleo de la diversificación de mercados puede aumentar significativamente las posibilidades de que el productor logre expandirse en el ámbito de las exportaciones. Según Czinkota y Ronkainen (2019), al diversificar los mercados, la empresa puede aprovechar diversos factores favorables, como las tasas de crecimiento que difieren al ingresar a nuevos mercados, y la capacidad de mantener una estabilidad sin depender tanto de un solo mercado. Además, esto le permite a la empresa definir su posición frente a la competencia y demostrar su capacidad de sobrevivir en el mercado.

2.2.2.5.4. Dimensión 4: Condiciones de acceso a mercados internacionales.

En relación a este aspecto específico, Palacios y Saavedra (2016) indican que este criterio reconoce que el éxito en la exportación está vinculado a la capacidad de vender en mercados donde no se cuenta con ventajas preferenciales. Esto significa que, incluso en desventaja frente a competidores de naciones con privilegios comerciales, la empresa logra realizar ventas exitosas en dichos mercados.

Dicho de otro modo, esta dimensión está vinculada a la disponibilidad de acceso a los mercados, lo que implica considerar los países con los que se tiene acuerdos de libre comercio o se han establecido uniones comerciales. Esta cualidad se refiere a las diversas capacidades que tiene una empresa para ingresar a mercados extranjeros, cuyas barreras de entrada se

clasifican como “fuertes o complejas”. En síntesis, es importante determinar los factores que mejoran el desempeño exportador para lograr mejores resultados en la actividad exportadora. Así mismo, es importante también recordar que dinamizar el comercio y el proceso de exportación es posible gracias a los diversos tratados y acuerdos comerciales firmados con los diferentes países del mundo.

2.3. Definición de términos básicos

A. Gestión de calidad

La gestión de calidad abarca todas las actividades y procesos realizados en una empresa con el fin de asegurar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Esto incluye la planificación, coordinación, control y evaluación de todas las fases relacionadas con la calidad, desde el diseño hasta la atención al cliente. También involucra la capacitación y participación de los empleados en la mejora continua y la satisfacción del cliente (Steubel, 2022).

B. Desempeño exportador

Según Ramírez y Villanueva (2019), “el desempeño exportador es el resultado total de las ventas internacionales las cuales son logrados a través de los objetivos económicos y estratégicos de la empresa” (p. 6).

C. Exportación

Según Mendoza (2013), “es el envío de mercancías nacionales para su uso o consumo en otros países, con la salida de mercancías de un territorio aduanero produciendo una entrada de divisas” (p. 15).

D. Competitividad

Según PromPerú (2017) es la “capacidad de las empresas de un país dado para diseñar, desarrollar, producir y colocar sus productos en el mercado internacional en medio de la competencia con empresas de otros países” (p. 36).

E. Internacionalización empresarial

Según Valero et al. (2016), es un “proceso mediante el cual las empresas expanden sus operaciones y deben decidir si lo hacen vía exportación, importación o inversión” (p. 131).

F. Control de calidad

Proceso mediante el cual se asegura que un producto o servicio cumple con los estándares y requisitos establecidos (Juran, 2021).

A. Productividad

Según Martínez (2007), la productividad es “un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios” (p. 2).

H. Mejora continua

Filosofía empresarial que busca constantemente mejorar los procesos, productos o servicios de una organización.

B. Diagramas de flujo

“Muestran la secuencia de pasos y las posibilidades de ramificaciones que existen en un proceso que transforma una o más entradas en una o más salidas” (Santiago, 2021. p. 3)

C. Hojas de verificación o control

Según Santiago (2021), “las hojas de verificación se utilizan para organizar los hechos de manera que se facilite la recopilación de un conjunto de datos útiles sobre un posible problema de calidad” (p. 4).

D. Medidas correctivas

Según Morón (2010), “una medida correctiva es un mandato u orden proveniente de una autoridad competente que tiene como propósito corregir, subsanar o enmendar una situación equivocada o errada” (p. 146).

E. Norma

Según Bais (2021), la norma es “un enunciado en imperativo o un uso obligatorio. Para comprender mejor qué es un enunciado imperativo conviene conocer ciertos aspectos del lenguaje, en distintas proposiciones” (p. 4).

Capítulo III

Hipótesis y variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general.

La gestión de calidad se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023.

3.1.2. Hipótesis específicas.

HE1. La calidad del producto se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023.

HE2. La proyección de la calidad se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023.

HE3. El seguimiento de la mejora continua se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023.

3.2. Identificación de las variables

3.2.1. Variable de estudio I.

Tabla 11

Variable de estudio I

Variable	Definición
Gestión de calidad	Según Ángel et al. (2020), la gestión de calidad “resalta las acciones precisas, oportunas y prácticas en pro de conseguir en el menor tiempo posible, y con la calidad del caso, los propósitos trazados tanto en la esfera pública como en la privada” (p. 96).

3.2.2. Variable de estudio II.

Tabla 12

Variable de estudio II

Variable	Definición
Desempeño exportador	El desempeño exportador puede ser evaluado a través de indicadores de gestión como el volumen de exportaciones, el precio promedio unitario, la variabilidad en la tasa de crecimiento, el valor total de las ventas, el número de empresas exportadoras, la continuidad en las exportaciones y la concentración de mercados (Muñoz, 2015),

3.3. Operacionalización de las variables de estudio

Tabla 13

Cuadro de operacionalización de la Variable de estudio I

Variable I	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
Gestión de calidad	Según la norma ISO 9000:2015, la gestión de calidad es un conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. Según Crosby (1978), la gestión de calidad es una forma sistemática de garantizar que las actividades organizadas sucedan de la forma en que se planifican.	Con el objetivo de determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023, se recopilará información basada en las 3 dimensiones de la gestión de calidad. Esto se llevará a cabo mediante la aplicación de encuestas utilizando un cuestionario tipo escala Likert, dirigido a las empresas seleccionadas en la muestra del estudio.	D1 Calidad del producto	- Rendimiento	1	Cuestionario de encuesta	ESCALA LIKERT (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
				- Producción	2		
				Procesos de producción basados en la calidad	3		
					4		
			D2 Proyección de calidad	- Requerimientos de los clientes	5		
				- Técnicas de calidad	6		
				- Certificaciones de calidad	7		
			D3 Seguimiento de la mejora continua	- Capacitación de control y calidad	8		
				- Políticas de mejora	9		
				- Medidas correctivas	10		

Tabla 14

Cuadro de operacionalización de la Variable de estudio II

Variable II	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
Desempeño Exportador	Ventura (2001), define al desempeño como “resultados obtenidos en cuanto a valores exportados, cantidad de posiciones arancelarias exportadas (como un proxy de la cantidad del tipo de productos exportados por las firmas); y cantidad de países de destino” (p.21).	Con el objetivo de determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023, se recopilará información basada en las 4 dimensiones del desempeño exportador. Esto se llevará a cabo mediante la aplicación de encuestas utilizando un cuestionario tipo escala Likert, dirigido a las empresas seleccionadas en la muestra del estudio.	D1 Continuidad Exportadora	- Cantidad de años en el mercado. - Valor de ventas de exportación - Capacidad de exportación	11 12 13	Cuestionario de encuesta	ESCALA LIKERT (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
			D2 Dinamismo exportador	- Tasa de crecimiento exportador - Volumen de exportación	14 15		
			D3 Diversificación de mercados	- Numero de mercados de destino - Estudio de mercados	16 17		
			D4 Condiciones de acceso a los mercados	- Barreras de entrada - Barreras arancelarias y no arancelarias	18 19 20		

Capítulo IV

Metodología

4.1. Enfoque de la investigación

En cuanto al enfoque de investigación, se trae a colación lo afirmado por Hernández y Mendoza (2018), quienes precisan que los enfoques constituyen rutas posibles para resolver problemas de estudio, los cuales son valiosos y representa métodos eficaces para generar nuevos conocimientos.

Según Ñaupás et al. (2014), el enfoque cuantitativo se entiende por el uso de instrumentos y técnicas que se relacionan con la medición y el tratamiento estadístico para recolectar datos. Así también, este enfoque puede definirse como aquel que se basa en datos objetivos y estadísticos. Según la teoría, la investigación de enfoque cuantitativo toma en cuenta el análisis de fenómenos que pueden medirse haciendo uso de técnicas estadísticas para analizar los datos recopilados (Sánchez, 2019).

De otro lado, respecto al enfoque cualitativo, Sánchez (2019) señala que este se encuentra sustentado por evidencias enfocadas en describir de forma profunda, el fenómeno con el propósito de entenderlo y explicarlo mediante el uso de técnicas y métodos que derivan de concepciones y fundamentos de carácter epistémico. Asimismo, Bernal (2016) refiere que la investigación cualitativa se centra en la profundización de casos determinados; es decir, no

se debe generalizar. Se enfocan no solo en la medición, sino también en la cualificación, descripción y comprensión del fenómeno social objeto de análisis mediante rasgos determinantes.

Por consiguiente, la presente investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, puesto que este enfoque permitió relacionar las variables de estudio “Gestión de la calidad” y el “Desempeño exportador” y se aplicó un cuestionario, cuyos datos se procesan y cuantifican mediante métodos estadísticos y así formular la respuesta correspondiente al problema planteado y, de esta manera, validar las hipótesis.

4.2. Tipo de investigación

La mayoría de expertos en metodología de la investigación científica han determinado que en este tipo de estudio existan 2 tipos: básica y aplicada. La investigación básica, según Álvarez (2020), se dirige a generar conocimiento nuevo sistemáticamente, a fin de aumentar el conocimiento sobre la realidad concreta objeto de estudio.

Sobre ello, este tipo de investigación no se orienta en aplicar de forma práctica los descubrimientos, sino aumentar el conocimiento para dar respuesta a preguntas para que estas puedan aplicarse a otras investigaciones. De otro lado, la investigación aplicada se orienta en resolver problemáticas en determinado contexto; es decir, buscar utilizar o aplicar conocimientos desde una o varias áreas de especialización, con el fin de implementarlos para la satisfacción de necesidades concretas (Cevallos et al., 2017). Por ello, el presente estudio es de tipo básica, ya que el objetivo principal fue utilizar los conocimientos adquiridos sobre gestión de calidad y su relación con el desempeño exportador, para abordar proporcionar estrategias y recomendaciones que puedan ser implementadas por las empresas productoras y exportadoras de jengibre y así lograr mejoras tangibles en su desempeño exportador, rendimiento, productividad y, de esta manera, facilitar su acceso al mercado internacional.

4.3. Nivel de investigación

Respecto al nivel de investigación, Hernández y Mendoza (2018) señalan que en la ruta cuantitativa existen 4 niveles de investigación, siendo estos los siguientes: exploratoria, correlacional, descriptivo y explicativo.

Respecto al nivel exploratorio, Hernández y Mendoza (2018) afirman que su objetivo es examinar un tema de investigación (fenómeno o problema) poco estudiado o nuevo, respecto al que se tienen dudas o que no hayan sido previamente analizados. En cuanto a los estudios correlacionales los mismos autores destacan que estas investigaciones pueden orientarse a asociar variables, hechos, fenómenos o conceptos, por lo que se orientan a evaluar variables y establecer estadísticamente un tipo de relación.

En tanto, respecto al nivel descriptivo, Ñaupás et al. (2014) destacan que dicho nivel significa recolectar datos para absolver preguntas respecto a la situación de los sujetos de análisis o comprobar las hipótesis. El estudio descriptivo conlleva a determinar e informar la forma en que actúan las unidades de análisis. Asimismo, estos deben dar una descripción de las características particulares de la situación y aquello que la distingue de otras.

Por otro lado, la investigación explicativa se enfoca en el establecimiento de las causas que generan determinado fenómeno. Implica un tipo de investigación cuantitativa que se enfoca en descubrir por qué surge el fenómeno y para qué (Ríos, 2017). Al respecto, Álvarez (2020) complementa que en la investigación explicativa se “busca determinar causas de los eventos. Establecen relaciones de causalidad” (p. 3).

Esta investigación se llevó a cabo en un nivel correlacional, ya que se buscó determinar y analizar la posible relación entre las dos variables de estudio. Se buscó explicar cómo la variable de estudio I “Gestión de la calidad” se relaciona con la variable de estudio II “Desempeño exportador” de las empresas de la muestra de estudio. En otras palabras, el

enfoque correlacional no solo permitió describir las variables por separado, sino también comprender y detallar la relación existente entre ambas variables; es decir, cómo los cambios en la gestión de calidad repercuten en el desempeño exportador de las empresas analizadas.

4.4. Métodos de investigación

El presente estudio se sustentó en el método científico. Según Bernal (2016), entiende este como una serie de normas, reglas y postulados para el estudio y resolver los problemas de análisis. A su vez, los métodos de investigación científica más comunes son 2 principalmente: deductivo e inductivo.

Por un lado, en cuanto al método deductivo, Bernal (2016) asevera que, a partir de conclusiones generales, se logran explicaciones específicas. Por tanto, se inicia mediante el análisis de principios, leyes, teoremas, teorías, postulados, entre otros, que sean de validez comprobada y aplicación universal (de lo general), a fin de aplicar hechos o soluciones particulares (a lo particular)

Por otro lado, el método inductivo se sustenta en la inducción; a partir de este concepto, el investigador determina conclusiones a nivel general, mediante el análisis y observación de hechos específicos verdaderos, con base en la experiencia directa (Pimienta, 2017). A su vez, Baena, (2017) menciona que la inducción, a nivel general, representa un método que se usa por las ciencias naturales y que implica un razonamiento que surge en la observación del hecho y que conlleva a una ley general para aquellos fenómenos similares.

En consecuencia, se hizo uso del método científico-deductivo, puesto que se desarrolló considerando una secuencia de procesos, que inicia con el planteamiento del problema, planteamiento de hipótesis, validación de las mismas y la obtención de resultados.

4.5. Diseño de investigación

Hernández y Mendoza (2018) mencionan que, en el enfoque cuantitativo el diseño puede ser experimental y no experimental. En cuanto al primero, significa que las variables objeto de estudio han sido manipuladas y ello es propio de las investigaciones médicas, biológicas, físicas, químicas, etc. Con relación al segundo diseño, no experimental es propio de las investigaciones sociales y en estas no se manipulan las variables de estudio; se analizan en su dimensión real y contexto.

A su vez, el diseño puede ser transversal o transeccional y longitudinal. Por un lado, un estudio transversal recolecta datos en periodos cortos de tiempo o determinado punto de este, y no considera el estudio de tendencias (Ríos, 2017). En lo que respecta al tipo longitudinal, Ríos (2017) menciona que este tipo de estudio es realizado en dos o más momentos a lo largo del tiempo pudiendo haber intervalos en el proceso investigador.

Para el presente estudio se utilizó el diseño no experimental de tipo transversal o transeccional, puesto que el objetivo es determinar la relación de las variables objeto de investigación sin que sean objeto de ninguna forma de manipulación y la recopilación de los datos se enfoca en un periodo de tiempo determinado.

4.6. Población y muestra

4.6.1. Población.

Hernández y Mendoza (2018) definen la población como el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 199). A su vez, Bernal (2016) afirma que la población se refiere al conjunto de sujetos/elementos que poseen características similares a los que hace referencia el estudio.

En la presente investigación, la población estuvo conformada por 19 organizaciones empresariales productoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín (ver Tabla 15).

4.6.2. Muestra.

Bernal (2016) afirma que la muestra representa la parte seleccionada de la población, de la que es obtenida la información para desarrollar el estudio y sobre la que se mide y observan las variables objeto de estudio.

Asimismo, para la investigación se hizo uso del tipo de muestra no probabilística censal. Según Hayes (1999), menciona que la muestra censal “es donde la muestra es toda la población” (p. 24). En este caso particular, dado que la población estuvo constituida por 19 empresas, se aplicó la muestra censal la cual indica que se tomaron el mismo número que las empresas que conforman la población.

4.6.2.1. Unidad de análisis.

Según Hernández y Mendoza (2018), la Unidad de Análisis representa la unidad de la que se extrae información o datos finales. En tal sentido, la unidad de análisis se conformó por asociaciones, cooperativas, consorcios y empresas productoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín.

4.6.2.2. Tamaño de la muestra.

La tesis hizo uso de la muestra probabilística sistemática. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018), indican que este tipo de muestra se aplica cuando los elementos de la población respecto a la realización ordenado del muestreo. Este procedimiento sienta sus bases en la toma de muestra de manera ordenada y directa, mediante una regla determinística o sistemática.

Bernal (2016) afirma que el tamaño de la muestra se debe estimar a partir de criterios estadísticos; por lo tanto, es fundamental el conocimiento de métodos y técnicas de muestreo.

4.6.2.3. Selección de la muestra.

Dado el número pequeño de organizaciones empresariales exportadoras de jengibre ubicadas en la región Junín (19 organizaciones), se determinó aplicar la muestra por conveniencia; es decir, se aplicó la encuesta a las mismas empresas que constituyen el universo o población, es decir, las mismas 19 organizaciones empresariales.

Tabla 15

Empresas exportadoras de Jengibre de la provincia de Chanchamayo, Región Junín

N.º	RUC	Razón Social	Dirección
1	20565470966	J & G AGROEXPORT PERU S.A.C.	JR. FRANCISCO SOLANO NRO. 394 JUNIN - CHANCHAMAYO – PICHANAQUI
2	20604386145	AGROINDUSTRIAS LEÓN EXPORT S.A.C.	CAL.HIPOLITO UNANUE MZA. B1 LOTE. 07 CPMEN. SANTA ROSA (S81048607- 0.5CDRA DE CUNA MÁS STA. ROSA) JUNIN - CHANCHAMAYO – PERENE
3	20607871699	MIJAMFRUITS S.A.C.	CAR.CARRETERA PRINCIPAL NRO. B-03 APV. A.V. DE PEQUEÑOS PRODUCTORES VALLE DE NINABAMBA (ALTURA MARGINAL Y JR 7 DE JUNIO) JUNIN - CHANCHAMAYO - PICHANAQUI
4	20601116431	ELISUR ORGANIC S.A.C.	AV. MARGINAL NRO. 371 (S72469074 A MEDIA CDRA DE AV. LIMA) JUNIN - CHANCHAMAYO - PICHANAQUI
5	20603148879	HAMILTON FARM PERU S.A.C.	CAL.LAS MELLIZAS MZA. G LOTE. 06 A.H. NUEVA ESPERANZA JUNIN - CHANCHAMAYO - PERENE
6	20600861647	AGROEXPORTACIONES LLACTA S.A.C.	AV. MARGINAL NRO. S/N C.P. LA FLORIDA (ALT KM 25 COSTADO DE IGLESIA ISRAELITA) JUNIN - CHANCHAMAYO - PICHANAQUI
7	20602234330	ASOCIACION DE AGRICULTORES SELVA ORGANIC	AV. INDUSTRIAL MZA. C LOTE. 1 A.V. LA FORTALEZA II (INTERIOR DE PROCESADORA DE KION) JUNIN - CHANCHAMAYO - PICHANAQUI
8	20600192249	ASOCIACION AGROECOLOGICA SOSTENIBLE HIGH MOUNTAIN	NRO. SN A.V. ECOTURIS LAS BRISAS UNION (SEC. SANGANI A 100M DE LA CHANCADORA) JUNIN - CHANCHAMAYO - PERENE
9	20568987196	BIOIMPRERIO ARAFAT S.A.C.-BIO ARAFAT S.A.C.	MZA. A.B ASC. BETHEL (FRENTE DE COOPERATIVA SONOMORO) JUNIN - SATIPO - PANGO
10	20606088141	JCH ORGANIC SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA	JR. 24 DE SETIEMBRE NRO. E-04 APV. LOS CEDROS JUNIN - CHANCHAMAYO - PICHANAQUI

11	20605609857	VANCARD PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	AV. INDUSTRIAL MZA. A LOTE. 8 APV. LOS CEDROS (S72589537 CDRA Y MEDIA COOPERATIVA CENTR) JUNIN - CHANCHAMAYO - PICHANAQUI
12	20602781691	VELO FRUITS S.A.C.	CAL.SIMÓN BOLÍVAR MZA. I LOTE. 02 C.P. MARÍA PARADO DE BELLIDO (S 78819714 COSTADO ESTA DE BOMBEROS) JUNIN - CHANCHAMAYO - PERENE
13	20604801002	HAPPY VEG S.A.C.	AV. MIGUEL GRAU NRO. 0 A.V. JUAN VALER SANDOVAL (3 CUADRAS COLEGIO JUAN VALER SANDOVAL) JUNIN - CHANCHAMAYO - PERENE
14	20600451317	TROPIC-X S.A.C.	CAR.MARGINAL NRO. S/N C.P. YAPAZ BAJO (S72491899 A 1 KM PONTON YAPAZ SANCHIRIO) JUNIN - CHANCHAMAYO - SAN LUIS DE SHUARO
15	20605602887	COOPERATIVA AGRARIA INDUSTRIAL BIOFRUITS PICHANAQUI LIMITADA	JR. JUNIN NRO. S/N INT. CD3 URB. PICHANAQUI (S72533872- FRENTE MERCADO NRO 2) JUNIN - CHANCHAMAYO - PICHANAQUI
16	20606927755	GRO SELECTA SELVA CENTRAL EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	AV. CIRCUNVALACION MZA. I LOTE. 12 C.P. MARIA PARADO DE BELLIDO (S72509474 A 15 METROS DE IE MARIA PARADO) JUNIN - CHANCHAMAYO - PERENE
17	20606131683	ECOCEVA AGRIBUSINESS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - CEVA AGRIBUSINESS S.A.C.	CAL.LAS MELLIZAS NRO. 0 C.P. NUEVA ESPERANZA JUNIN - CHANCHAMAYO - PERENE
18	20604851239	ECOLOGICAL HIGH MOUNTAIN S.A.C.	AV. ECOTURISTICO BRISAS DE UNION PERENE MZA. B LOTE. 16 (100 MTS LOZA DEPORT COLEG RICARDO PALMA) JUNIN - CHANCHAMAYO - PERENE
19	20605780823	COFFEE MEN'D IN COMPANY SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - MEN'D COFFEE S.A.C.	MZA. E LOTE. E4 SEC. 10 DE OCTUBRE JUNIN - CHANCHAMAYO - PERENE

Nota. Elaboración propia con registros tomados de Veritrade (2023).

4.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.7.1. Técnicas.

Baena (2017) señala que la técnica es un aspecto fundamental en el proceso de investigación científica y a través de ella se recopila la información que servirá al investigador para determinar la validación o no de las hipótesis tanto general como específicas.

En la presente investigación, se hizo uso de la encuesta para la recopilación de data. Al respecto, Bernal (2016) señala que esta técnica se encarga de la recolección de datos y se fundamenta en una serie de preguntas preparadas.

4.7.2. Instrumento.

El instrumento utilizado para obtener datos de ambas variables fue el cuestionario. Según Bernal (2016), el cuestionario implica una lista de preguntas sobre las variables de medición y permite estandarizar y uniformizar el proceso para acopiar la data.

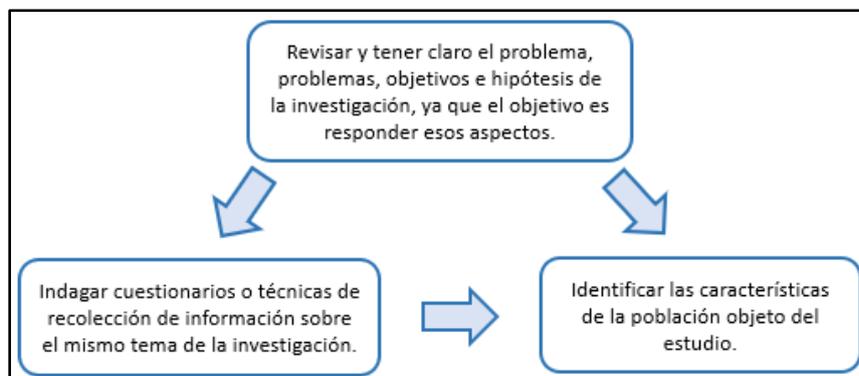


Figura 10. Consideraciones en el diseño de un cuestionario

Nota. Elaborado a partir de Bernal (2016) en “Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales”.

4.8. Técnicas estadísticas de análisis de datos

4.8.1. Confiabilidad.

Bernal (2016) señala que la confiabilidad hace referencia a la consistencia de las puntuaciones que se obtienen de los mismos sujetos, al examinarlas en diversas ocasiones con similares cuestionarios.

Hernández y Mendoza (2018) aseveran que la confiabilidad lo determina el investigador para el instrumento utilizado. Además de ello, esta también se calcula para un instrumento que contiene varias escalas para diferentes variables o dimensiones. Añaden que, para realizar el cálculo de la confiabilidad de un instrumento de medición se hacen uso de fórmulas y procedimientos que generan coeficientes de fiabilidad. Generalmente, estos oscilan entre 0 (nula confiabilidad) y 1 (fiabilidad perfecta).

El coeficiente del Alfa de Cronbach se puede calcular mediante la varianza de los Ítems y la varianza del puntaje total.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

$\sum S_i^2$: Es la suma de varianzas de cada Ítem.

S_T^2 : Es la varianza del total de filas (puntaje total de jueces).

K : Es el número de preguntas o Ítem.

A continuación, se presenta la tabla de rangos y magnitudes de la confiabilidad del instrumento, el cual se empleó para interpretar el nivel de confiabilidad a partir del resultado obtenido para el instrumento de recolección de datos:

Tabla 16

Rangos y Magnitudes de Confiabilidad

Intervalo	Descripción
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Confiabilidad perfecta

Nota. Tomado de “Notas sobre Psicometría”, por Herrera, (1998).

4.8.1.1. Análisis de confiabilidad Variable de estudio I.

Se seleccionó una muestra de 19 gerentes y administradores de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023, a quienes se les administró previamente el instrumento para evaluar el desarrollo del “Gestión de calidad” y verificar la confiabilidad del mismo.

Tabla 17

Confiabilidad del instrumento – variable de estudio I

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de ítems

0,923	10
-------	----

Nota. Aplicación del instrumento en la muestra.

Se observó que en la escala de “gestión de calidad”, el coeficiente Alfa de Cronbach (0,923) mostró una excelente confiabilidad, de acuerdo con la tabla (16). Esto se debe a que se encuentra dentro del rango de 0,72 a 0,99, indicando una alta consistencia en las respuestas de los participantes.

Tabla 18

Confiabilidad del instrumento según ítems – variable de estudio I

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
i1	30,63	81,135	0,745	0,914
i2	30,42	84,702	0,534	0,924
i3	30,74	80,316	0,654	0,918
i4	31,00	74,333	0,777	0,911
i5	30,58	73,146	0,854	0,906
i6	30,79	78,620	0,711	0,915
i7	30,63	75,246	0,810	0,909
i8	31,16	82,140	0,575	0,922
i9	30,68	81,006	0,713	0,915
i10	30,79	79,287	0,707	0,915

Nota. versión 25 a partir de los datos del instrumento.

Al analizar los resultados de la confiabilidad por ítems, se observó que los ítems i5 e i7 son especialmente importantes; ya que, si se eliminan u omiten alguno de ellos, la confiabilidad del instrumento se ve reducida.

4.8.1.2. Análisis de confiabilidad Variable de estudio II.

Se seleccionó una muestra de 19 gerentes y administradores de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023, a quienes se les administró previamente el instrumento para evaluar el desarrollo del “Desempeño exportador” y verificar la confiabilidad del mismo.

Tabla 19

Confiabilidad del instrumento - variable de estudio II

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de ítems
0,925	10

Nota. Aplicación del instrumento en la muestra.

Se observó que en la escala del “desempeño exportador”, el coeficiente Alfa de Cronbach (0,925) muestra una excelente confiabilidad, de acuerdo con la tabla 16. Esto se debe a que se encuentra dentro del rango de 0,72 a 0,99, lo cual indica una alta consistencia en las respuestas de los participantes.

Tabla 20

Confiabilidad del instrumento según ítems – variable de estudio II

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
i01	29,79	97,175	0,572	0,926
i02	29,68	90,117	0,849	0,910
i03	29,79	92,953	0,875	0,910
i04	30,05	96,164	0,626	0,923
i05	30,00	95,000	0,666	0,920
i06	29,68	105,117	0,466	0,929
i07	30,42	87,702	0,789	0,914
i08	29,95	95,275	0,814	0,913
i09	29,84	95,918	0,743	0,916
i010	30,16	90,918	0,779	0,914

Nota. Elaborado en el software SPSS versión 25 a partir de los datos del instrumento.

Al analizar los resultados de la confiabilidad por ítems, se observó que los ítems i02, i03 e i08 son especialmente importantes; ya que, si se eliminan u omiten alguno de ellos, la confiabilidad del instrumento se ve reducida.

4.8.2. Validez

La validez, de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), permite conocer el nivel en que se pretenda medir la variable a partir de la utilización del instrumento. Esta normalmente se encuentra sometida al juicio de expertos, además de especialistas en la temática de análisis.

Robles y Rojas (2010) señalan que esta forma de validación resulta útil para la verificación de fiabilidad de determina investigación, la cual se encuentra definida como una opinión informada de sujetos con trayectoria respecto al tema, y que poseen reconocimiento de sus semejantes para otorgar información, evidencia, valoraciones y juicios.

En la presente tesis , la validez de medición del instrumento fue determinada por juicio de expertos de tres especialistas. Para ello se muestran las fichas de validación por juicio de expertos: validación del instrumento de recojo de información por criterio de expertos y el de escala dicotómica para juicio de expertos (Apéndice 3).

Capítulo V

Resultados

5.1. Descripción del trabajo de campo

La recolección de los datos de investigación se llevó a cabo de la siguiente manera:

- a) Se elaboró una encuesta previa abocada a las dos variables (gestión de calidad y desempeño exportador).
- b) Se aplicó el formulario de la investigación a los colaboradores de la empresa de la muestra de estudio.
- c) Posteriormente, se elaboró la base de datos y se procesaron los resultados mediante el software SPSS versión 25.
- d) Seguidamente, se elaboraron los gráficos descriptivos de las variables.
- e) Se realizó la prueba de la hipótesis general e hipótesis específicas, utilizando el estadístico Rho de Spearman, puesto que los datos de las variables no provienen de una distribución normal.

5.2. Presentación de Resultados

5.2.1. Variable I: Gestión de calidad.

Tabla 21

Información de la variable Gestión de calidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Inadecuada	2	10,5	10,5	10,5
Regular	10	52,6	52,6	63,2
Adecuada	7	36,8	36,8	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Nota. Investigación del campo.

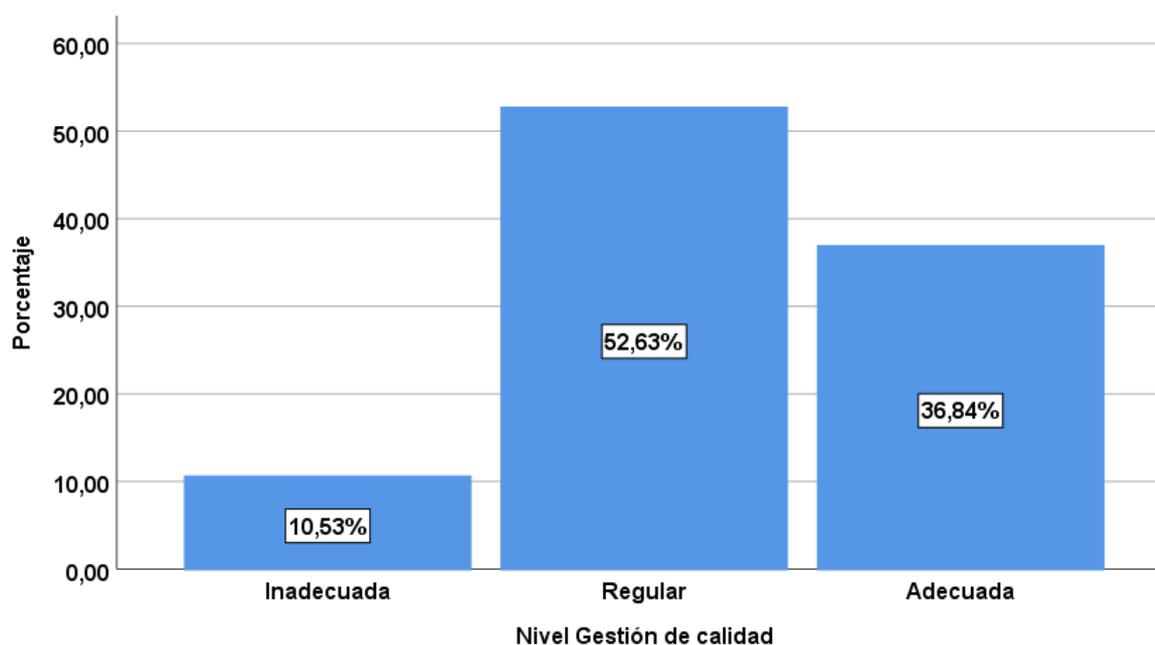


Figura 11. Porcentaje de los datos del Gestión de calidad

Nota. Investigación del campo.

Según la Tabla 21 y Figura 11 de la variable gestión de calidad, en la ejecución del cuestionario se observó que el 52.63 % de los encuestados; es decir, 20 administradores y gerentes sostienen que existe un regular nivel de gestión de calidad en las organizaciones a las que pertenecen; el 36.84%, es decir, 7 administradores y gerentes sostienen que existe un nivel adecuado de gestión de calidad y, el 10.53%, es decir, 2 administradores y gerentes sostienen que existe un nivel inadecuado en la variable mencionada.

5.2.1.1. Dimensión Calidad del producto.

Tabla 22

Información de la dimensión calidad del producto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja calidad de producto	3	15,8	15,8	15,8
Válido Regular calidad de producto	8	42,1	42,1	57,9
Alta calidad de producto	8	42,1	42,1	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Nota. Investigación del campo.

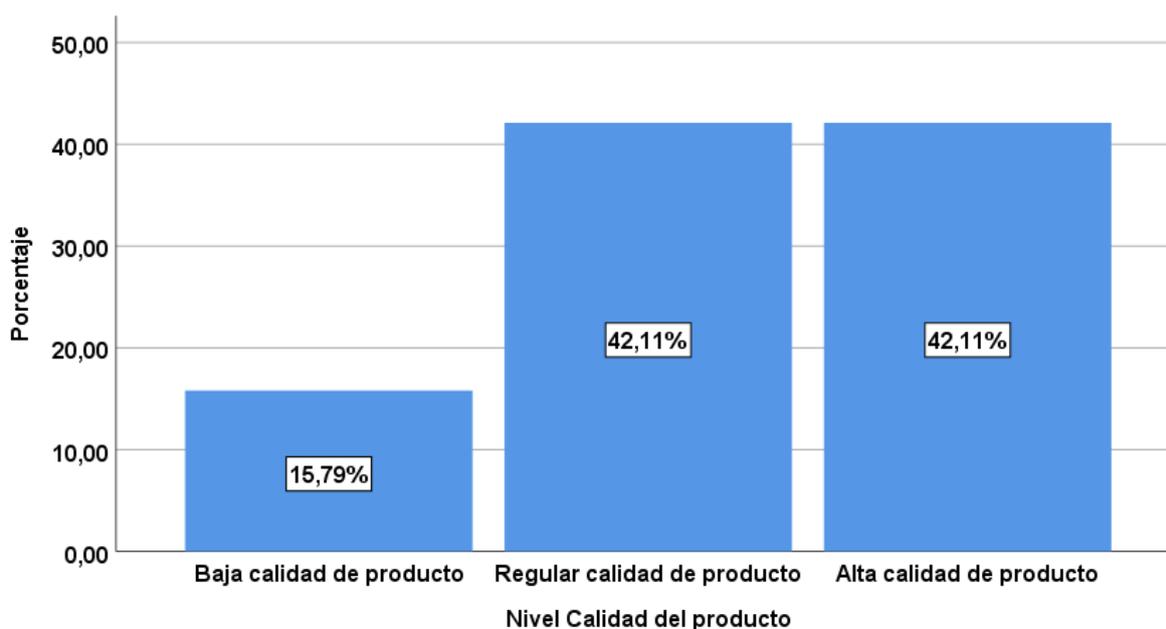


Figura 12. Porcentaje de los datos de la dimensión calidad del producto

Nota. Investigación del campo.

Según la Tabla 22 y Figura 12 de la dimensión “calidad del producto”, en la ejecución del cuestionario se observó que el 42.11% de los encuestados; es decir, 8 administradores y gerentes sostienen que existe un regular nivel desarrollado de la dimensión calidad del producto, en la misma proporción, el 42.11%, es decir, 8 administradores y gerentes sostienen que existe un nivel alto de calidad de producto y, el 15.79%, es decir, 3 administradores y gerentes sostienen que existe un nivel bajo en la dimensión mencionada.

5.2.1.2. Dimensión Proyección de la calidad.

Tabla 23

Información de la dimensión proyección de la calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	3	15,8	15,8	15,8
	Regular	10	52,6	52,6	68,4
	Alta	6	31,6	31,6	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota. Investigación del campo.

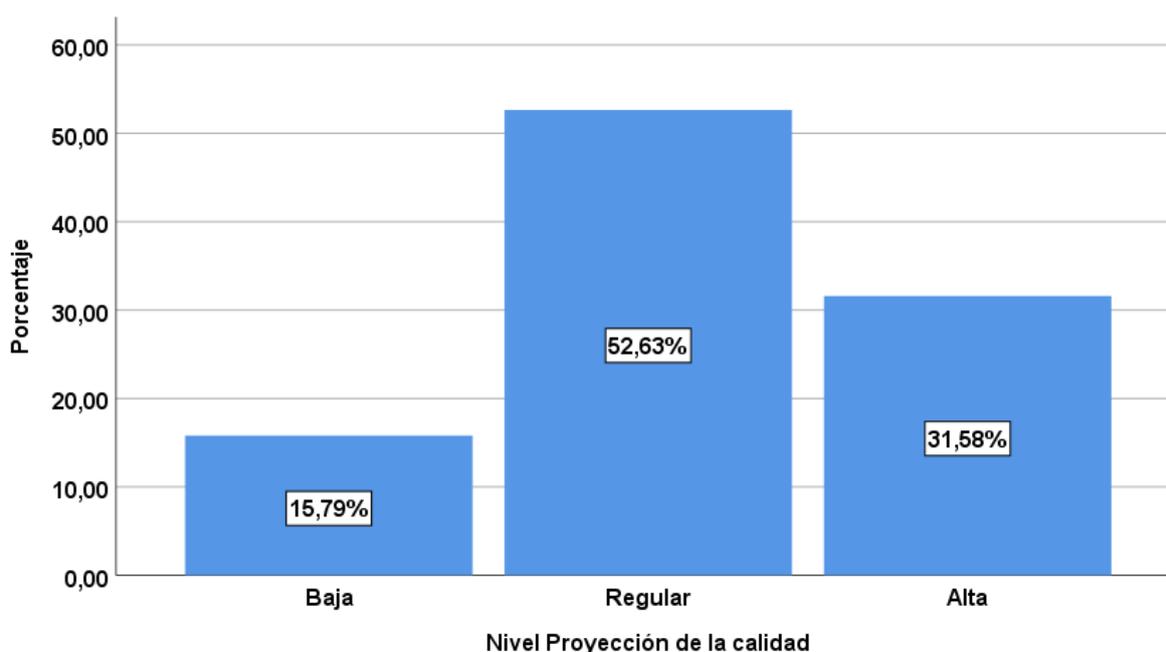


Figura 13. Porcentaje de los datos de la dimensión proyección de la calidad

Nota. Investigación del campo.

Según la Tabla 23 y Figura 13 de la dimensión “proyección de calidad”, en la ejecución del cuestionario se observó que el 52.63% de los encuestados; es decir, 10 administradores y gerentes sostienen que existe un regular nivel desarrollado en la proyección de calidad; el 31.58%, es decir, 6 administradores y gerentes sostienen que existe una alta proyección de calidad y, el 15.79%, es decir, 3 administradores y gerentes sostienen que existe un nivel bajo en la dimensión mencionada.

5.2.1.3. Dimensión Seguimiento de la mejora continua.

Tabla 24

Información de la dimensión seguimiento de la mejora continua

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Inadecuada	4	21,1	21,1	21,1
Regular	9	47,4	47,4	68,4
Adecuada	6	31,6	31,6	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Nota. Investigación del campo.

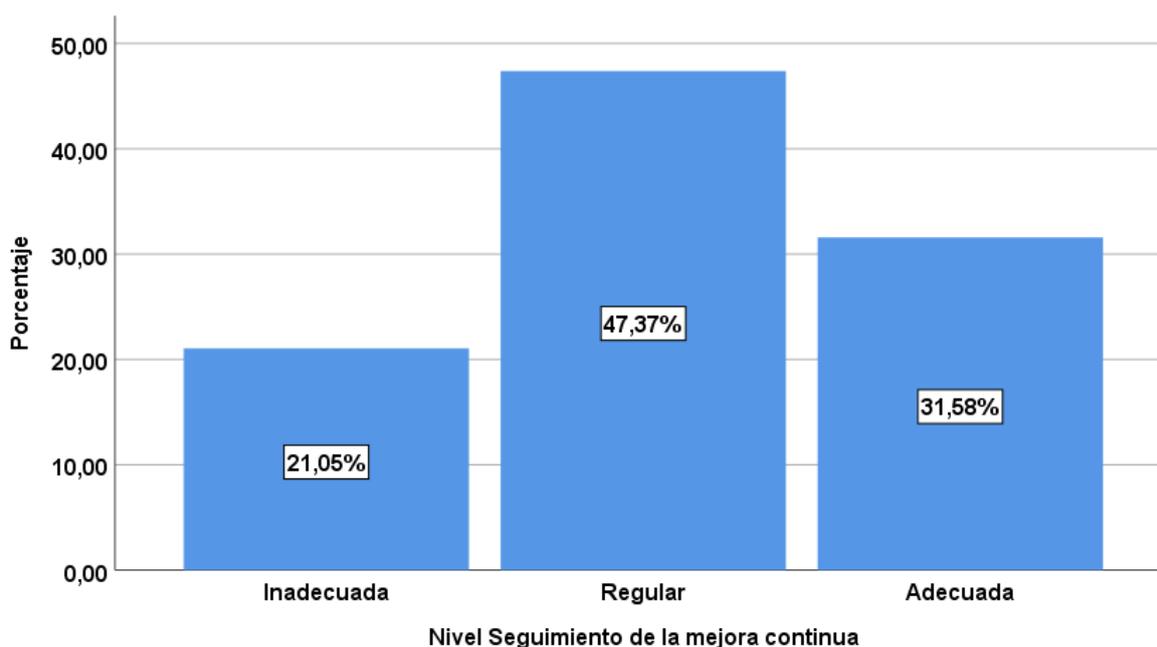


Figura 14. Porcentaje de los datos de la dimensión seguimiento de la mejora continua

Nota. Investigación del campo.

Según la Tabla 24 y Figura 14 de la dimensión “seguimiento de la mejora continua”, en la ejecución del cuestionario se observó que el 47.37% de los encuestados; es decir, 9 administradores y gerentes sostienen que existe un regular nivel de seguimiento de la mejora continua; el 31.58%, es decir, 6 administradores y gerentes sostienen que existe un adecuado nivel y, el 21.05%, es decir, 4 administradores y gerentes sostienen que existe un nivel inadecuado en la dimensión mencionada.

5.2.2. Variable II: Desempeño Exportador.

Tabla 25

Información de la variable desempeño exportador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo desempeño exportador	5	26,3	26,3	26,3
	Regular desempeño exportador	5	26,3	26,3	52,6
	Alto desempeño exportador	9	47,4	47,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota. Investigación del campo.

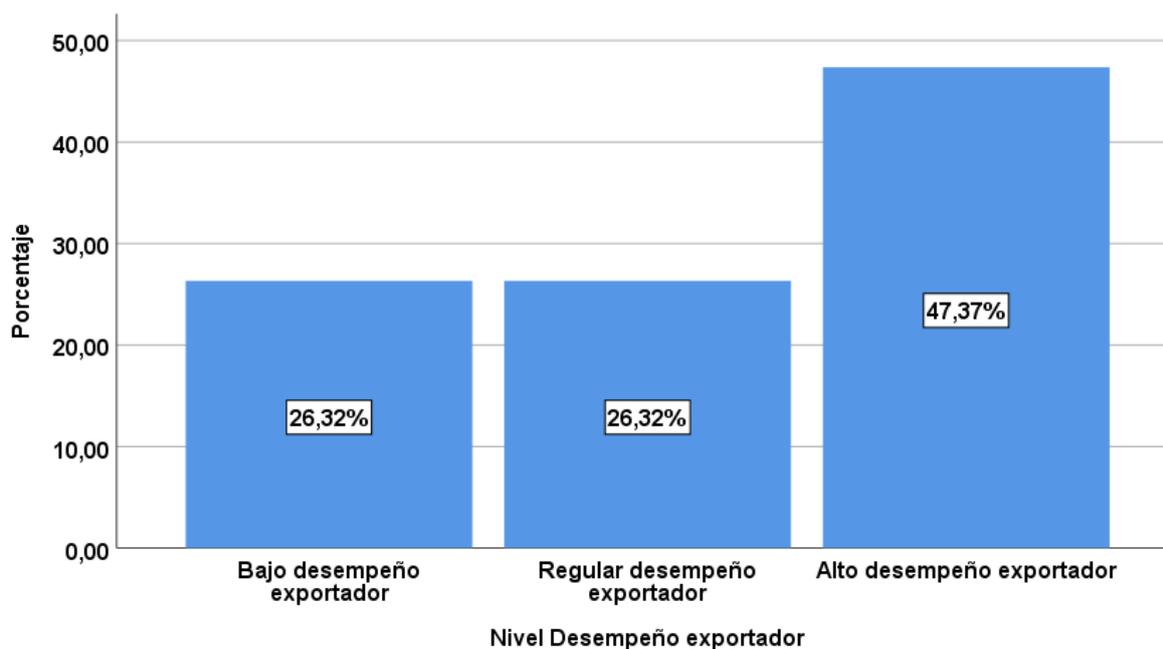


Figura 15. Porcentaje de los datos del desempeño exportador

Nota. Investigación del campo.

Según la Tabla 25 y Figura 15 de la variable desempeño exportador, como resultado de la ejecución del cuestionario, se observó que el 47.37%, es decir, 9 empresas tienen un alto nivel de desempeño exportador; el 26.32%, es decir, 5 empresas tienen un regular nivel de desempeño exportador y, en la misma proporción el 26.32%; es decir, 5 empresas tienen un bajo nivel de desempeño exportador. Por lo que, más del 50% de las empresas presentan entre un regular y alto desempeño exportador.

5.2.2.1. Dimensión Continuidad exportadora.

Tabla 26

Información de la dimensión continuidad exportadora

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	4	21,1	21,1	21,1
Válido Regular	6	31,6	31,6	52,6
Alta	9	47,4	47,4	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Nota. Investigación del campo.

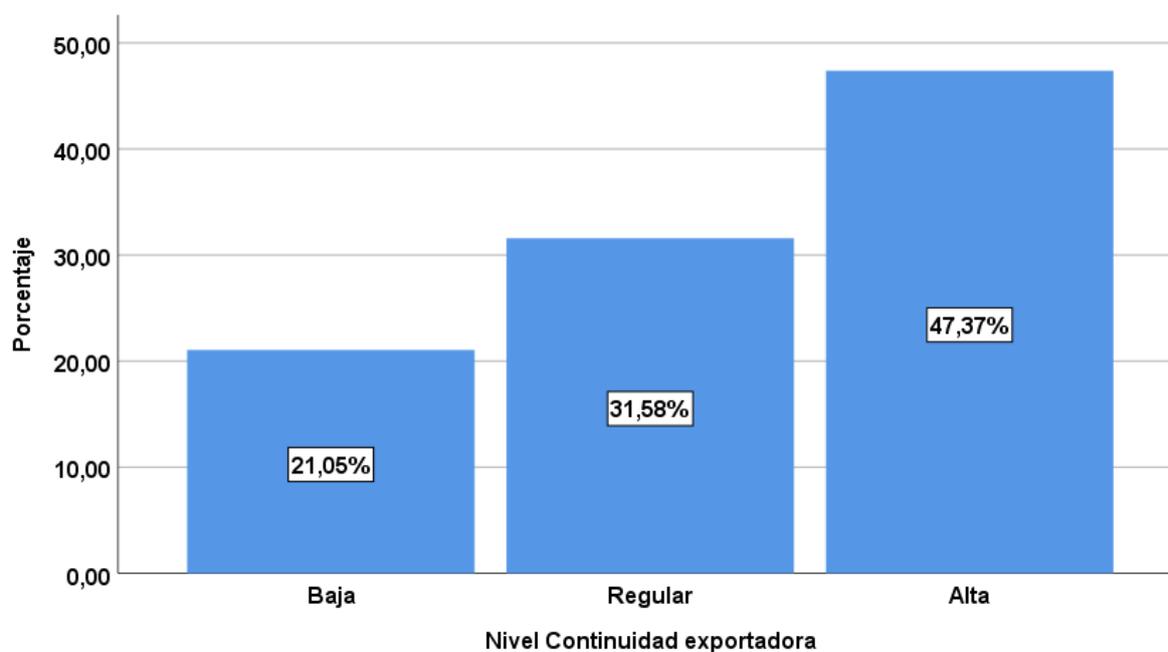


Figura 16. Porcentaje de los datos de la continuidad exportadora

Nota. Investigación del campo.

Según la Tabla 26 y Figura 16 de la dimensión de la “continuidad exportadora”, en la ejecución del cuestionario se observó que el 47.37%; es decir, 9 empresas, presentan una alta continuidad exportadora; el 31.58%, es decir, 6 empresas presentan una regular continuidad exportadora y el 21.05%, es decir, 4 empresas presentan baja continuidad exportadora. Por lo que, más del 50% de las empresas presentan entre una regular y alta continuidad exportadora.

5.2.2.2. Dimensión Dinamismo exportador.

Tabla 27

Información de la dimensión dinamismo exportador

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	4	21,1	21,1	21,1
Válido Regular	12	63,2	63,2	84,2
Alto	3	15,8	15,8	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Nota. Investigación del campo.

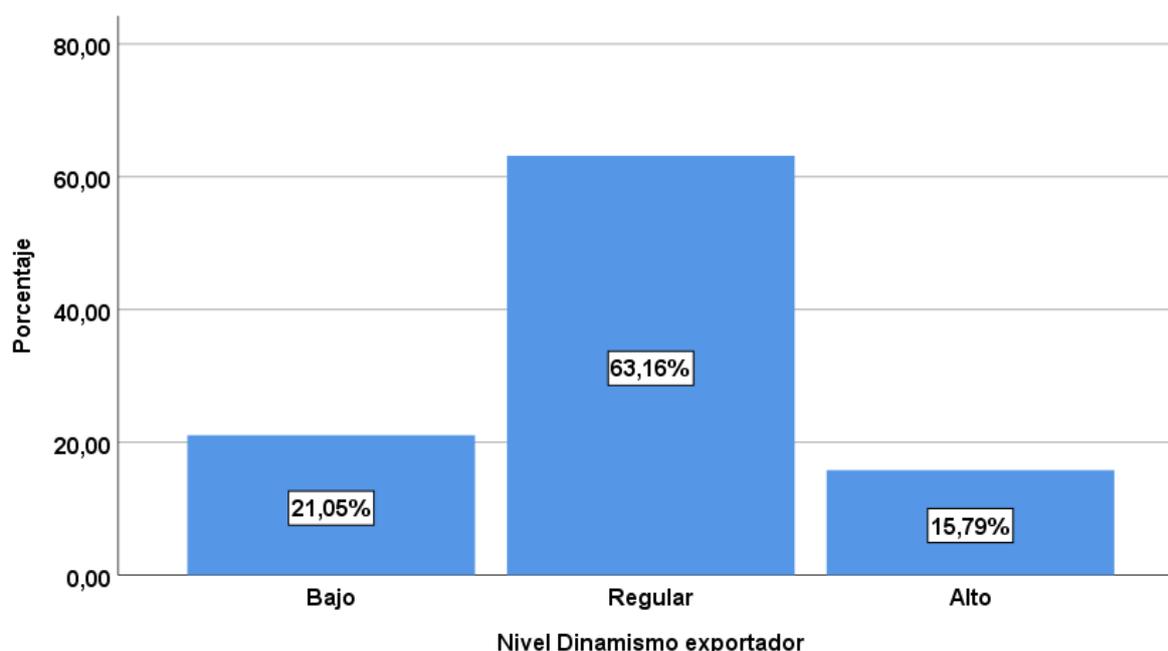


Figura 17. Porcentaje de los datos del dinamismo exportador.

Nota. Investigación del campo.

Según la Tabla 27 y Figura 17 de la dimensión “dinamismo exportador”, en la ejecución del cuestionario se observó que el 63.16%, es decir, 12 empresas muestran tener un alto dinamismo exportador; el 21.05%; es decir, 4 empresas presentaron un bajo nivel de dinamismo exportador y el 15.79%, es decir, 3 empresas presentaron un alto dinamismo exportador. Por lo que, más del 50% de las empresas presentan entre un regular y alto dinamismo exportador según la encuesta realizada.

5.2.2.3. Dimensión Diversificación del mercado.

Tabla 28

Información de la dimensión diversificación del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	6	31,6	31,6	31,6
	Regular	11	57,9	57,9	89,5
	Alta	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota. Investigación del campo.

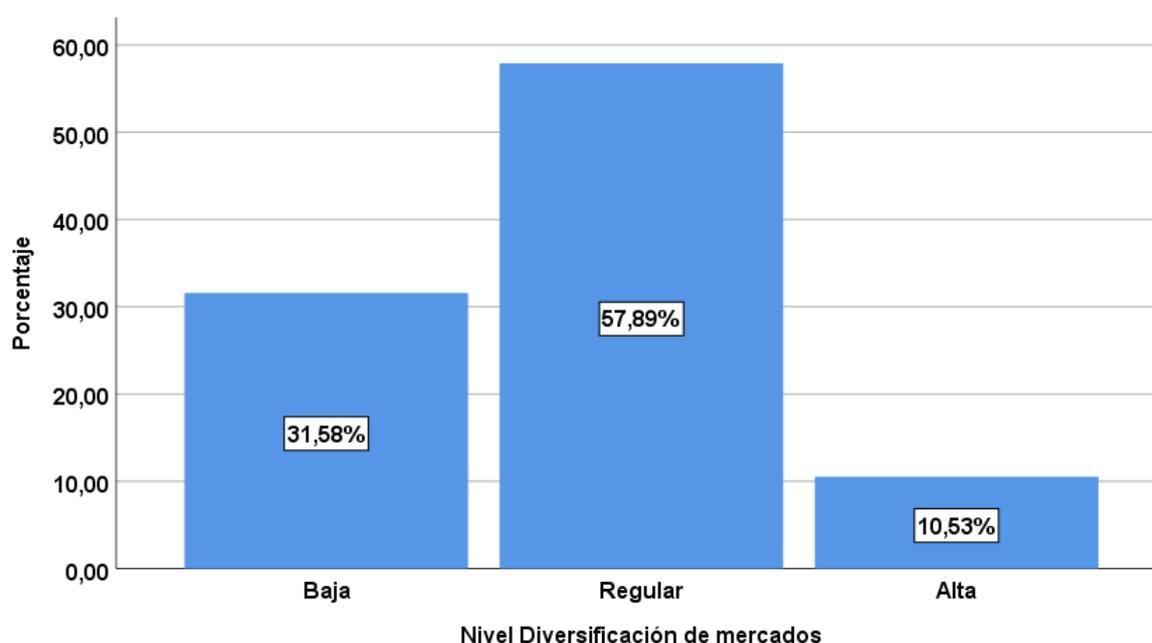


Figura 18. Porcentaje de los datos de la diversificación del mercado

Nota. Investigación del campo.

Según la Tabla 28 y Figura 18 de la dimensión de “diversificación de mercado”, en la ejecución del cuestionario se observó que el 57.89%, es decir, 11 empresas muestran tener un nivel regular de diversificación de mercado, el 31.58%; es decir 6 empresas muestran una baja diversificación de mercado y el 10.53%, es decir, 2 empresas presentan un alto nivel de diversificación de mercado. Por lo que más del 50% de las empresas de la muestra de este estudio presentan un alto nivel de diversificación de mercado.

5.2.2.4. Dimensión Condiciones de acceso al mercado.

Tabla 29

Información de la dimensión condiciones de acceso al mercado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	4	21,1	21,1	21,1
Válido Regular	9	47,4	47,4	68,4
Alto	6	31,6	31,6	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Nota. Investigación del campo.

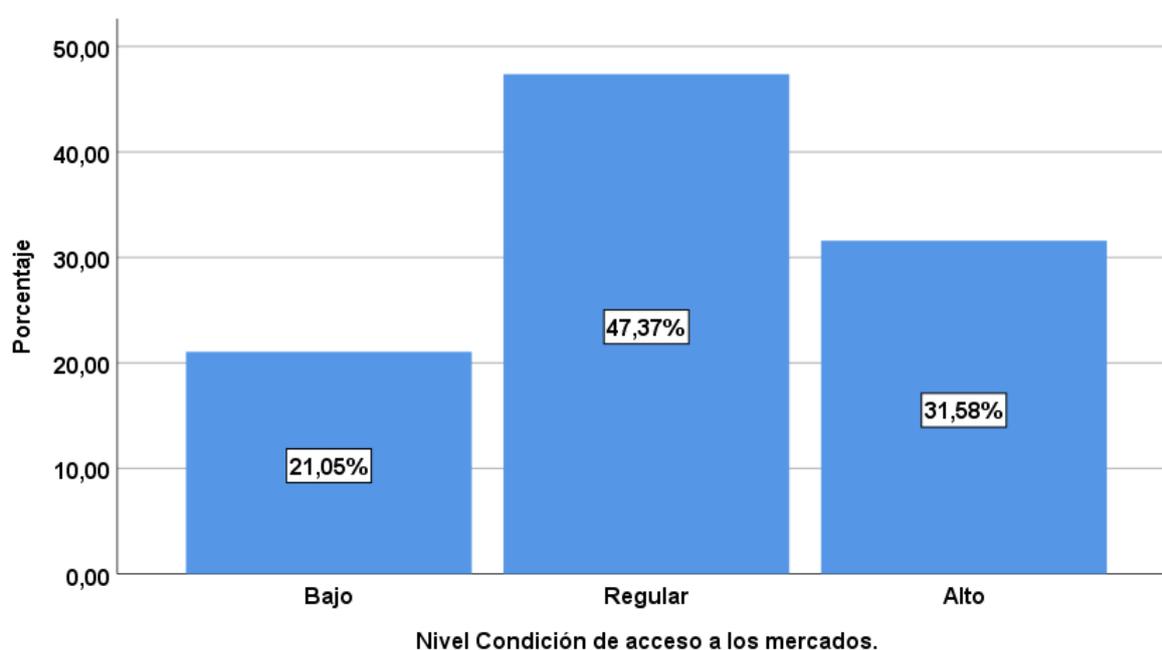


Figura 19. Porcentaje de los datos condición de acceso al mercado

Nota. Investigación del campo.

Según la Tabla 29 y Figura 19 de la dimensión de “condiciones de acceso a los mercados”, en la ejecución del cuestionario se observó que el 47.37%, es decir, 9 empresas reflejaron tener un regular nivel respecto a la dimensión condiciones de acceso a los mercados internacionales, mientras que, el 31.58%, es decir 6 empresas muestran un nivel alto y el 21.05%, es decir, 4 empresas reflejan tener un nivel bajo en la dimensión señalada. Por lo que, más del 50% de las empresas de la muestra de este estudio presentan tener entre regulares y altas condiciones de acceso a los mercados.

5.2.3. Prueba de normalidad.

A continuación, se describe la relación que existe entre las variables de estudio: Gestión de calidad y desempeño exportador.

Prueba de normalidad de las variables (Shapiro-Wilk) n = 19

Formulación de las hipótesis Nula (Ho) y Alternativa (Hi)

Ho: La distribución de las variables provienen de una distribución normal

H1: La distribución de las variables no provienen de una distribución normal.

Se halla los valores correspondientes con el SPSS versión 25 y se obtiene la siguiente tabla:

Tabla 30

Prueba de normalidad de las variables

	Shapiro-Wilk			Conclusión
	Estadístico	gl	Sig.	
Gestión de calidad	0,195	19	0,000	Normal
Desempeño exportador	0,230	19	0,000	Normal

Nota. Procesamiento de los datos con el programa estadístico SPSS 25.

Regla de decisión:

Si $p\text{-valor} \leq 0,050 = 5\%$ se acepta H1

Si $p\text{-valor} > 0,050 = 5\%$ se acepta Ho

De la tabla se observa que el p-valor de las variables: Gestión de calidad (0,000) y Desempeño exportador (0,000) son mayores al nivel de significación ($\alpha = 0,050 = 5\%$) entonces se acepta la hipótesis nula H0; es decir se acepta que: La distribución de las variables no provienen de una distribución normal, por lo tanto, se concluye que, en la comprobación de las hipótesis de investigación, se debe utilizar pruebas no paramétricas con Rho de Spearman.

5.3. Contrastación de Resultados

5.3.1. Prueba de Hipótesis General.

La gestión de calidad se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023.

a) Formulación de H_0 y H_1 :

H_0 : La gestión de calidad no se correlaciona de manera directa y significativa con el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023.

$H_0: \rho=0$

H_1 : La gestión de calidad se correlaciona de manera directa y significativa con el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023.

$H_1: \rho \neq 0$

b) Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

c) **Prueba estadística:** Se utiliza una prueba no paramétrica: Rho de Spearman, debido a que las dos variables no provienen de una distribución normal, la variable gestión de calidad (0,000) y el desempeño exportador (0,000).

d) Regla de decisión:

Si $p \leq \alpha$ = se rechaza la hipótesis nula

Si $p \geq \alpha$ = se acepta la hipótesis nula

Por lo tanto:

- Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$
- Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Tabla 31

Resultado de la correlación de gestión de calidad y desempeño exportador

			Gestión de calidad	Desempeño exportador
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coefficiente de correlación	1,000	0,777**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	19	19
	Desempeño exportador	Coefficiente de correlación	0,777**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	19	19

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

Nota. Elaboración en base de datos con Spss ver. 25.

Conclusión: Al realizar la prueba de Rho de Spearman entre la variable de estudio I Gestión de calidad y la variable desempeño exportador se evidenció que el nivel de significancia (0,000) es menor al p-valor (0,050=5%). Por ello, se rechaza la hipótesis nula (H_0), es decir se acepta la hipótesis alterna (H_1), entre los puntajes del salario emocional y el desempeño laboral, aseveración que se hace para un 95% de nivel de confianza. Asimismo, se obtuvo una correlación positiva alta teniendo como coeficiente el valor de 0,777.

Al comprobarse la hipótesis alterna (H_1), se demuestra la validez de la hipótesis general de investigación: La gestión de calidad se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023.

5.3.2. Prueba de Hipótesis Específicas: Dimensión Calidad del producto.

La calidad del producto se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023.

a) Formulación de H₀ y H₁:

H₀: La calidad del producto no se correlaciona de manera directa y significativa con el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023.

H₀: $\rho=0$

H₁: La calidad del producto se correlaciona de manera directa y significativa con el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023.

H₁: $\rho\neq 0$

b) Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

c) Prueba estadística: Se utiliza una prueba no paramétrica: Rho de Spearman, debido a que una de las dos variables no proviene de una distribución normal.

d) Regla de decisión:

Si $p \leq \alpha$ = se rechaza la hipótesis nula

Si $p \geq \alpha$ = se acepta la hipótesis nula

Por lo tanto:

- Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$
- Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Tabla 32

Resultado de la correlación de la calidad del producto y el desempeño exportador

			Calidad del producto	Desempeño exportador
Rho de Spearman	Calidad del producto	Coefficiente de correlación	1,000	0,691**
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	19	19
	Desempeño exportador	Coefficiente de correlación	0,691**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	19	19

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

Nota. Elaboración en base de datos con Spss ver. 25.

Conclusión: Al realizar la prueba de Rho de Spearman entre la dimensión “calidad del producto” y la variable “desempeño exportador” se evidenció que el nivel de significancia (0,001) es menor al p-valor (0,050=5%). Por ello, se rechaza la hipótesis nula (H_0), es decir se acepta la hipótesis alterna (H_1), entre los puntajes de la calidad del producto y el desempeño exportador, aseveración que se hace para un 95% de nivel de confianza. Asimismo, se obtuvo una correlación positiva moderada teniendo como coeficiente el valor de 0,691.

Al comprobarse la hipótesis alterna (H_1), se demuestra la validez de la hipótesis específica de investigación: La calidad del producto se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023.

5.3.3. Prueba de Hipótesis Específicas Dimensión: Proyección de calidad.

La proyección de la calidad se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023.

a) Formulación de H_0 y H_1 :

H_0 : La proyección de la calidad no se correlaciona de manera directa y significativa con el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023.

H_0 : $\rho=0$

H_1 : La proyección de la calidad se correlaciona de manera directa y significativa con el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023.

H_1 : $\rho \neq 0$

b) Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

c) Prueba estadística: Se utiliza una prueba no paramétrica: Rho de Spearman, debido a que las dos variables no provienen de una distribución normal.

d) Regla de decisión:

Si $p \leq \alpha$ = se rechaza la hipótesis nula

Si $p \geq \alpha$ = se acepta la hipótesis nula

Por lo tanto:

- Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$
- Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Tabla 33

Resultado de la correlación de la proyección de calidad y el desempeño exportador

			Proyección de la calidad	Desempeño exportador
Rho de Spearman	Proyección de la calidad	Coefficiente de correlación	1,000	0,751**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	19	19
	Desempeño exportador	Coefficiente de correlación	0,751**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	19	19

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

Nota. Elaboración en base de datos con Spss ver. 25.

Conclusión: Al realizar la prueba de Rho de Spearman entre la dimensión “proyección de calidad” y la variable “desempeño exportador” se evidenció que el nivel de significancia (0,000) es menor al p-valor (0,050=5%). Por ello, se rechaza la hipótesis nula (H_0), es decir se acepta la hipótesis alterna (H_1), entre los puntajes de la proyección de calidad y el desempeño exportador, aseveración que se hace para un 95% de nivel de confianza. Asimismo, se obtuvo una correlación positiva moderada teniendo como coeficiente el valor de 0,751.

Al comprobarse la hipótesis alterna (H_1), se demuestra la validez de la hipótesis específica de investigación: La proyección de la calidad se relaciona de manera directa y

significativa con el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023.

5.3.4. Prueba de Hipótesis Especificas Dimensión: Seguimiento de la mejora continua.

El seguimiento de la mejora continua se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023.

a) Formulación de H_0 y H_1 :

H_0 : El seguimiento de la mejora continua no se correlaciona de manera directa y significativa con el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023.

$H_0: \rho=0$

H_1 : El seguimiento de la mejora continua se correlaciona de manera directa y significativa con el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023.

$H_1: \rho \neq 0$

b) Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

c) Prueba estadística: Se utiliza una prueba no paramétrica: Rho de Spearman, debido a que las dos variables no provienen de una distribución normal.

d) Regla de decisión:

Si $p \leq \alpha$ = se rechaza la hipótesis nula

Si $p \geq \alpha$ = se acepta la hipótesis nula

Por lo tanto:

- Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$
- Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Tabla 34

Resultado de la correlación del seguimiento de la mejora continua y el desempeño exportador

			Seguimiento de la mejora continua	Desempeño exportador
Rho de Spearman	Seguimiento de la mejora continua	Coefficiente de correlación	1,000	0,515*
		Sig. (bilateral)	.	0,024
		N	19	19
	Desempeño exportador	Coefficiente de correlación	0,515*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,024	.
		N	19	19

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota. Investigación del campo.

Conclusión: Al realizar la prueba de Rho de Spearman entre la dimensión “Seguimiento de la mejora continua” y la variable “desempeño exportador” se evidenció que el nivel de significancia (0,024) es menor al p-valor (0,050=5%). Por ello, se rechaza la hipótesis nula (H_0), es decir se acepta la hipótesis alterna (H_1), entre los puntajes del seguimiento de la mejora continua y el desempeño exportador, aseveración que se hace para un 95% de nivel de confianza. Asimismo, se obtuvo una correlación positiva moderada teniendo como coeficiente el valor de 0,515.

Al comprobarse la hipótesis alterna (H_1), se demuestra la validez de la hipótesis específica de investigación: El seguimiento de la mejora continua se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023.

5.4. Discusión de Resultados

Se comprobó la validez de la hipótesis general mediante la prueba estadística de correlación de Spearman, para lo cual se inició formulando la hipótesis alterna (H_1), que

concuerta con la hipótesis general: La gestión de calidad se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023, lo cual se comprobó estadísticamente con $r_s = 0,777$ y un nivel de significancia 0,000.

El presente estudio tiene coincidencia con el trabajo de investigación de Juárez (2020), quien en su tesis titulada “Relación entre la gestión de calidad total y el desempeño exportador de Mypes exportadoras peruanas de cacao en grano 2020”, mediante la prueba de esfericidad de Barlett encontro el valor de $0.000 < 5\%$, lo que confirmó que la gestión de calidad total está relacionada con el desempeño de exportación de las empresas peruanas de cacao en grano en el 2020. De igual manera, mediante el estadístico Rho de Spearman, encontró un nivel de significancia menor al 5% ($r = 0.754$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$), afirmando así la correlación entre ambas variables. Así también, se encontró correlación entre las dimensiones: Liderazgo ($r = 0.530$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$); Conformidad de estrategia ($r = 0.349$; $p\text{-valor} = 0.013 < 0.05$); las personas ($r = 0.292$; $p\text{-valor} = 0.040 < 0.05$); los recursos ($r = 0.541$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$) con el desempeño exportador de las empresas exportadoras de la muestra de estudio. El estudio concluye que a medida que la empresa mejora su gestión de calidad total, aumenta su probabilidad de éxito en el mercado internacional y mejora su desempeño en las exportaciones.

Del mismo modo, los resultados obtenidos mantienen relación con la investigación de Gutierrez y Legua (2022), quienes en su tesis titulada “Gestión de la calidad y desempeño exportador de las empresas exportadoras de quinua en el Perú, 2022”, encontraron que la gestión de calidad está significativamente correlacionada de manera positiva con el desempeño exportador, con un coeficiente de correlación de 0.847 y un $p\text{-valor} < 0.05$. Los autores concluyen que el impulso de la gestión de calidad en las empresas productoras dentro del contexto de su estudio se traduce en un mejor rendimiento en las exportaciones, lo que a su vez

se traduce en un mejor desempeño financiero, estratégico y satisfacción general, algo que todo empresario desea.

Estos resultados guardan relación con la investigación de Buhytron y Donoso (2023), quienes en su tesis titulada “Relación entre la gestión de la calidad total y el desempeño exportador de las empresas peruanas de café verde hacia Bélgica 2022”, determinaron un nivel de significancia menor a 0.05 ($r = 0.777$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$), afirmando que existe una relación entre la gestión de calidad total y el desempeño exportador de las empresas peruanas de café verde hacia Bélgica en 2022. De igual manera, se encontró correlación entre las dimensiones: Liderazgo ($r = 0.572$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$); estrategia ($r = 0.477$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$); las personas ($r = 0.339$; $p\text{-valor} = 0.007 < 0.05$); los recursos ($r = 0.516$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$) y, finalmente procesos ($r = 0.466$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$) con el desempeño exportador de las empresas de la muestra de estudio. Asimismo, se concluye que las empresas que gestionan la calidad de manera más efectiva tienen tendencia a un rendimiento superior en sus exportaciones; es decir, un mejor desempeño exportador.

También se observan similitudes con la investigación de Cotrina (2022), quien en su tesis titulada “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” encontró una relación 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 en 2021, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.553, lo que indica una correlación positiva moderada con un nivel de significancia de $p = 0.00$, siendo menor a 0.05.

Asimismo, se hallan similitudes con el trabajo de Espinoza (2018), en su tesis titulada “Gestión de calidad y desarrollo agroexportador de los productores de piña del cantón Naranjito, provincia de Guayas-Ecuador, 2011-2016”, cuyos resultados mostraron que existe una relación entre la gestión de calidad y el desarrollo agroexportador para los agricultores de

la Asociación de la muestra de estudio, mediante un coeficiente de regresión de 1.197 y un coeficiente de determinación del 47.0% (R-sq), lo que implica una evolución del desarrollo agroexportador en función de la gestión de calidad. De igual manera, se encontró que la evaluación de la planeación de la calidad influye en el desarrollo agroexportador con coeficientes de regresión de 0.932 y -0.155, y un coeficiente de determinación del 43.0% (R-sq), con un valor p-valor = 0.00, menor que 0.05.

También, se encuentran resultados semejantes con los autores Henderson y Córdoba (2017), quienes en su proyecto de investigación titulado “La gestión de calidad y el desempeño exportador de las pequeñas y medianas empresas de la Región Huetar Atlántica de Costa Rica”, hallaron una correlación positiva entre las dos variables analizadas, lo que significa que a medida que la gestión de calidad es más alta, también lo es la valoración del desempeño exportador, como lo demuestra el valor de r, que es 0,87. Se concluye que, a mayor gestión de calidad, mejor desempeño en la exportación. Esto es crucial para mejorar el rendimiento exportador de las PYMES, ya sea en términos de continuidad exportadora, dinamismo de las exportaciones, diversificación de mercados e incluso la expansión a nuevos destinos fuera del continente.

Resultados parecidos a los encontrados por Gerónimo (2022), quien en su artículo titulado “Gestión de calidad y su importancia en la competitividad en las empresas comercializadoras de frutas, Huaral 2021”, encontró que el 66.7% de los gerentes perciben que la gestión de calidad es casi siempre efectiva, el 26.67% considera que siempre lo es, y el 6.7% menciona que algunas veces lo es. En cuanto a la competitividad, el 80% indicó que es casi siempre efectiva, y el 20% mencionó que siempre lo es. El estudio llegó a la conclusión de que con un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$, y un coeficiente de correlación de 0.588, existe una relación directa y significativa entre la gestión de calidad y la competitividad en las empresas comercializadoras de frutas en Huaral en 2021.

Conclusiones

1.- En el presente trabajo de investigación se planteó como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023. En cuanto a la hipótesis planteada, se validó que la gestión de calidad se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023, ya que se tuvo un p – valor de (0.000) y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,777. Con ello se determina que, la gestión de calidad se correlaciona con el desempeño exportador de las empresas de la muestra de este estudio. Estos resultados destacan la importancia de la gestión de calidad para garantizar las mismas en los productos que se ofrecen al mercado internacional y mantener la satisfacción del cliente, lo que contribuye al crecimiento sostenible de las exportaciones de la empresa.

2.- En este estudio se demostró la validez de la hipótesis específica 1: La calidad del producto se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023, ya que se tuvo un p – valor de (0.001) y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,691. Con ello se determina que la dimensión calidad del producto, como parte de la gestión de calidad, se relaciona con el desempeño exportador de las empresas de la muestra de este estudio. Estos resultados resaltaron la importancia de la calidad del producto para cumplir con las exigencias y satisfacción del cliente en el mercado externo y con ello incrementar el desempeño exportador de las empresas de la muestra de estudio.

3.- En la presente investigación, se demostró la validez de la hipótesis específica 2: La proyección de la calidad se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo,

región Junín, periodo 2023, ya que se tuvo un p – valor de (0.000) y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,751. Con ello se determina que la dimensión proyección de la calidad, sí se correlaciona directa y significativamente con el desempeño exportador de las empresas de la muestra de este estudio. Estos resultados respaldan la importancia de comunicar y proyectar de manera efectiva los altos estándares de calidad de los productos que se ofrecen, ya que impulsa el desempeño exportador al generar confianza, diferenciación y demanda en los mercados internacionales.

4.- En este estudio se demostró la validez de la hipótesis específica 3: El seguimiento de la mejora continua se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023, ya que se tuvo un p – valor de (0.024) y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,515. Con ello determinamos que la dimensión seguimiento de la mejora continua, como parte de la gestión de calidad, sí se correlaciona directa y significativamente con el desempeño exportador de las empresas de la muestra de este estudio. Estos resultados resaltan la importancia de monitorear continuamente los procesos y resultados en la producción, distribución y servicio al cliente con el fin de identificar sus oportunidades de optimización y eficiencia, esto a su vez permite lograr un mejor desempeño exportador en las empresas.

Recomendaciones

1.- Al establecerse la relación directa y significativa entre la gestión de la calidad y el desempeño exportador de las organizaciones agroexportadoras de jengibre de la provincia de Chanchamayo, región Junín, año 2023, se colige que, al diseñar estrategias orientadas a mejorar su gestión de la calidad, coadyuvará a la mejora del desempeño exportador de las organizaciones agroexportadoras arriba señaladas. Ello significa que las estrategias a diseñar e implementar por parte de las organizaciones empresariales exportadoras en cuanto a su gestión de calidad deberán enfocarse en sus dimensiones; esto es, en la calidad de su producto (jengibre); proyección (planificación) de su calidad y el seguimiento de la mejora continua. Todo ello deberá -dada la relación directa y positiva comprobada entre ambas variables objeto de estudio- conllevar a la mejora del desempeño exportador de las empresas exportadoras citadas. A las empresas exportadoras que aún no cuentan con las certificaciones de calidad se les recomienda implementar como estrategia de diferenciación, certificaciones de calidad (dependiendo al nicho de mercado) tales como: BRC, SMETA y Fair Trade además de las ya existentes en el mercado tales como Global GAP, Certificado orgánico (USDA Organic, EU Organic), Fair Trade USA, Fair Trade EU, certificación fitosanitaria y certificación como planta exportadora por SENASA con el fin de garantizar la calidad de los productos y cumplir los requerimientos de los clientes extranjeros, evitando el fracaso en el proceso.

2. Se recomienda a las empresas exportadoras participar en el programa Innovate Perú, el cual es promovido por el Ministerio de Producción, cuyo objetivo es mejorar su productividad y acceder nuevos mercados a través de la obtención de certificaciones de calidad en su sistema de gestión, logrando de esta manera mayor competitividad y diferenciación en el mercado externo. Así mismo, se sugiere asistir a las ferias internacionales y ruedas de negocio donde se valoren los productos orgánicos (jengibre), promovidas por Promperú, AGAP y ADEX. A fin, de insertarse en nuevos mercados y consolidar clientes actuales.

3. Para lograr la calidad en el producto se requiere el desarrollo de asesorías donde se deben establecer planes de acción, los cuales deben contar con metas a mediano y largo plazo además de un presupuesto asignado por actividad. El desarrollo de esta actividad implica el compromiso de todos los colaboradores de la compañía, por lo que se recomienda a las empresas exportadoras otorgar beneficios según la necesidad de los colaboradores, bonos por buen desempeño y alcance de metas e inclusive cursos de formación profesional. De este modo, garantizar el proceso de producción de acuerdo a los objetivos estratégicos, a través de auditorías internas y políticas de mejora de calidad en caso que lo requiera, para ello deberá crearse un comité dentro de la empresa, encargado de realizar estas auditorías e inspecciones.

4. Se recomienda a las empresas exportadoras gestionar alianzas con asociaciones de jengibre que garanticen una producción de calidad con un monitoreo constante desde la siembra hasta la cosecha. Para de esta manera no perder el mercado de Europa, ya que se sabe que a partir del 2025, la normativa orgánica de Europa exigirá que un exportador orgánico no puede exportar bajo la red de agricultores y solo permitirá el ingreso de productos de asociaciones u organizaciones agrupadas con órgano de control y certificaciones.

Referencias

- Acuerdos Comerciales del Perú. (2023). *¿Qué Acuerdos Comerciales tenemos?*
<https://www.acuerdoscomerciales.gob.pe/>
- Agraria. (28 de Noviembre de 2023). *Exportaciones peruanas de jengibre crecieron 28% en volumen y 60% en valor entre enero y octubre de 2023.*
<https://agraria.pe/noticias/exportaciones-peruanas-de-jengibre-crecieron-28-en-volumen-y-33987>
- Agraria.pe . (28 de Septiembre de 2023). *Buenas perspectivas para la exportación de jengibre peruano en 2023.* <https://www.agroperu.pe/buenas-perspectivas-para-la-exportacion-de-jengibre-peruano-en-2023/>
- Agro Perú. (21 de Diciembre de 2023). *Conforman primer gremio de productores de jengibre y cúrcuma en Chanchamayo.* <https://www.agroperu.pe/conforman-primer-gremio-de-productores-de-jengibre-y-curcuma-en-chanchamayo/>
- Ahuja, S. L., Yépez, R. N., & Pedroza, Z. Á. (2020). La relación entre gestión de la calidad total (GCT) y gestión de la tecnología /I+D (GT/I+D) en empresas de manufactura en México. *Contaduría y administración*, 65(1), 1-25.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422020000100102
- Alayo, A. (2018). *Gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro jugueterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2017.*
 Chimbote: Repositorio Uladech.
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/5770>

- Alcalde, P. (2019). *Calidad: Fundamentos, herramientas y gestión para pymes* (tercera edición ed.). España: Ediciones Paraninfo.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sjqlDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=concepto+de+calidad&ots=GTQeCiXbzs&sig=S8HeLA9KpkMUMXcIOcNM847Aj8M#v=onepage&q=concepto%20de%20calidad&f=false>
- Alvarez, A. (2020). Clasificación de las Investigaciones. *Universidad de Lima*, 1 - 5.
<https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10818>
- Álvarez, A. (2020). Clasificación de las Investigaciones. *Universidad de Lima*, 1 - 5.
<https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>
- Amasifén, A. G., Sánchez, L. M., Valles, M. A., Navarro, J. R., & Pinedo, L. (2022). Sistema de Gestión de la Calidad basado en ISO 9001:2015 y su influencia en la satisfacción de los servicios de una empresa automotriz peruana. *Entre Ciencia e Ingeniería*, 16(32), 16-21. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1909-83672022000200016
- ANECA. (Febrero de 2021). *Guía Para la elaboración de un Plan de Mejoras*. (D. d. Instituciones, Ed.) <https://www.unirioja.es/servicios/opp/acr/doc/GPlanMejoraD-v1.0-2021-02.pdf>
- Ángel, S., Losada, R., Rivas, J., Martínez, D., Muñoz, P., Valencia, M., . . . Cardozo, A. (2020). *Manual de ciencia política y relaciones internacionales*. Bogotá. Colombia: Universidad Sergio Arboledo.
<https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1405/Manual%20de%20ciencias%20pol%C3%ADticas%20y%20relaciones%20internacionales.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Asociación Española para la Calidad (AEC). (2019). *GLOBALGAP*.
<https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/globalgap>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación* (3 ed.). Editorial Patria.
https://www.academia.edu/40075208/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_Grupo_Editorial_Patria
- Benzaquen, d. L. (2013). Calidad en las empresas latinoamericanas: El caso peruano. *Journal of Globalization, Competitiveness & Governability / Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad / Revista de Globalização, Competitividade e Governabilidade*, 7(1), 41-59. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511851337005>
- Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Pearson Educación.
- Buhytron, S. G., & Donoso, H. M. (2023). *Relación entre la gestión de la calidad total y el desempeño exportador de las empresas peruanas de café verde hacia Bélgica 2022*. Lima, Peru : Universidad San Ignacio de Loyola.
<https://hdl.handle.net/20.500.14005/13344>
- Carrasco Díaz, S. (2012). *Metodología de la Investigación Científica Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: San Marcos.
- Centro de Investigación de Economía y Negocios Globales CIEN-ADEX. (Mayo de 2023). *Jengibre: Panorama del Comercio Nacional e Internacional*.
https://www.cien.adexperu.org/wp-content/uploads/2023/05/CIEN_NSIM2_Mayo_2023_Jengibre.pdf

- Cevallos, A., Polo, E., Salgado, D., & Orbea, M. (2017). *Métodos y Técnicas de Investigación*. Guayaquil: Ediciones Grupo Compás.
<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/498/3/metodolog%C3%ADa.pdf>
- Chen, J., Sousa, C. M., & Xinming, H. (2016). The determinants of export performance : a review of the literature 2006-2014. *International marketing review* , 33(5), 626-670.
 doi:<https://doi.org/10.1108/imr-10-2015-0212>
- Cisneros, S. G., Lavado, M. C., Estacio, L. R., & Carhuallanqui, B. E. (2021). El jengibre y su relación con el comercio exterior en la economía peruana 2010 - 2019. *Revista de Investigación Valdizana*, 15(3), 137-144.
<https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/909/1038>
- ComexPerú. (12 de Junio de 2020). *La fuerza del agro para enfrentar la crisis*.
<https://www.comexperu.org.pe/articulo/la-fuerza-del-agro-para-enfrentar-la-crisis#:~:text=El%20sector%20agropecuario%20en%20el,familiar%20de%20millones%20de%20peruanos.>
- ComexPerú. (13 de Octubre de 2023). *Agroexportaciones no tradicionales aumentaron un 1.2% en el periodo enero agosto de 2023*.
<https://www.comexperu.org.pe/articulo/agroexportaciones-no-tradicionales-aumentaron-un-12-en-el-periodo-enero-agosto-de-2023#:~:text=De%20acuerdo%20con%20cifras%20de,valor%20de%20US%24%204%2C984%20millones.>
- CONFIEP. (19 de marzo de 2021). *El 87.5% de exportaciones de kion peruano en enero fueron de Junín*. <https://www.confiep.org.pe/noticias/actualidad/el-87-5-de-exportaciones-de-kion-peruano-en-enero-fueron-de-junin/>

- Cotrina, A. A. (2022). *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*. Huacho, Peru: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <http://hdl.handle.net/20.500.14067/6408>
- Czinkota, M. R. & Ronkainen, I. A. (2019). *Marketing internacional*. México: Cengage Learning. <https://ebooks724.continental.elogim.com:443/?il=9467>
- Daniels, J. D.; Radebaugh, L. H. & Sullivan, D.P. (2018). *Negocios internacionales: ambientes y operaciones*. (12 ed.). Ciudad de México, Estados Unidos Mexicanos: Pearson Educación. https://books.google.com.ua/books/about/Negocios_internacionales.html?hl=es&id=lc9iA9JOAhEC&redir_esc=y
- Deming, W. (2021). *Calidad, productividad y competitividad*. Madrid: Díaz de santos, S.A. <https://docer.com.ar/doc/nxxnv8x>
- Diario Gestión. (1 de Julio de 2023). *Junín mantiene su liderazgo como principal exportador de kion de Perú*. <https://gestion.pe/economia/junin-mantiene-su-liderazgo-en-los-envios-peruanos-de-kion-adex-curcuma-agroexportacion-noticia/>
- Diario Gestión. (25 de Noviembre de 2023). *Junín: Agroexportación crecería hasta 4% el 2023 por impulso del kión*. <https://gestion.pe/economia/kion-junin-agroexportacion-creceria-hasta-4-el-2023-por-impulso-del-kion-huancayo-inperu-noticia/>
- Diaz, M. A., & Salazar, D. A. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium*(39), 19-36. Obtenido de

http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2588-09692021000100019&lang=es

Espinoza, T. R. (2018). *Gestión de calidad y desarrollo agroexportador de los productores de piña del cantón Naranjito, provincia del Guayas-Ecuador, 2011 - 2016*. Lima, Perú : Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/7925>

Evans, J., & Lindsay, W. (2014). *Administración y control de la calidad* (novena edición ed.). México: Cengage Learning Editores. https://issuu.com/cengagelatam/docs/administraci__n_para_la_calidad_y_l

Euroinnova. (s/f). *Conoce qué es un plan de control de calidad y cómo hacerlo (Paso a Paso)*. <https://www.euroinnova.mx/blog/que-es-un-plan-de-control>

Fairtrade. (2019). *El Comercio Justo como vía para alcanzar la Justicia Social y Medioambiental*. <https://www.fairtrade.es/>

Fresh Fruit. (Enero de 2023). *2022 fue difícil para el jengibre peruano, pero llega un 2023 lleno de oportunidades*. <https://freshfruit.pe/2023/01/15/2022-fue-dificil-para-el-jengibre-peruano-pero-llega-un-2023-lleno-de-oportunidades/>

Gladys, G. S. (2022). Gestión de calidad y su importancia en la competitividad en las empresas comercializadoras de frutas, Huaral 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 5371-5393. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.3021

GlobalSuite. (28 de Diciembre de 2023). *¿Qué certifica la norma ISO 9001?* <https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-certifica-norma-iso-9001/>

Gob.pe. (Setiembre de 29 de 2022). *Inacal establece requisitos de calidad del kión para incrementar su comercialización*.

<https://www.gob.pe/institucion/inacal/noticias/655338-inacal-establece-requisitos-de-calidad-del-kion-para-incrementar-su-comercializacion>

Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad* (tercera edición ed.). México: Mc Graw Hill.

<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/56cf64337c2fcc05d6a9120694e36d82.pdf>

Gutierrez, O. S., & Legua, R. R. (2022). *Gestión de la calidad y desempeño exportador de las empresas exportadoras de quinua en el Perú, 2022*. Lima, Perú: Universidad Tecnológica del Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/8195>

Henderson, G. A., & Córdoba, A. Ó. (2017). *La gestión de calidad y el desempeño exportador de las pequeñas y medianas empresas de la Región Huetar Atlántica de Costa Rica*. Cartago, Costa Rica: Instituto Tecnológico de Costa Rica. <https://hdl.handle.net/2238/9981>

Hernández, F. J. (2014). *Gestión de la calidad en bienes y servicios para exportación, según los tratados de libre comercio*. Bogotá, D.C., : Universidad Militar Nueva Granada. <http://hdl.handle.net/10654/12213>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. La ruta cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana Editores. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Herrera, A. (1998). *Notas de Psicometria 1-2 - Historia de Psicometria y Teoria de La Medida*. Universidad Nacional de Colombia Facultad de Ciencias Humanas Departamento de psicología notas sobre picometria guia. <https://pdfcoffee.com/herrera-a-1998-notas-de-psicometria-1-2-historia-de-psicometria-y-teoria-de-la-medida-5-pdf-free.html>

- Horta, R. (Diciembre de 2015). Conceptualización del desempeño exportador: análisis de los avances en la literatura de los negocios internacionales. *OIKOS, Revista de la Escuela de Administración y Economía de la Universidad Católica Silva Hernández*, 19(40), 137 - 150.
https://www.researchgate.net/publication/332165500_Conceptualizacion_del_desempeno_exportador_analisis_de_los_avances_en_la_literatura_de_los_negocios_internacionales
- Ibarra, M. L. (2017). *Factores que mejoran el desempeño exportador de las PyME industriales en Sonora*. San Nicolas de los Garza, México : Universidad Autónoma de Nuevo León.
<http://eprints.uanl.mx/id/eprint/14110>
- Innovatione AgroFood Design. (1 de Abril de 2019). *Calidad en el sector agroalimentario*.
<https://innovatione.eu/2019/04/01/que-significa-calidad/>
- International Featured Standards. (2023). *Standards & Programs*. Obtenido de
<https://www.ifs-certification.com/en/>
- Juárez, S. J. (2020). *Relación entre la gestión de calidad total y el desempeño exportador de Mypes exportadoras peruanas de cacao en grano 2020*. Lima, Perú : Universidad San Ignacio de Loyola. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/11200>
- La Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO). (2013). *Agroindustrias para el desarrollo*. Roma.
<http://www.lamolina.edu.pe/postgrado/pmdas/cursos/innovacion/lecturas/Adicional/20%20-%20da%20Silva%20et%20al.pdf>

- Malca, & Rubio. (2013). Continuidad y desempeño exportador en la empresa peruana. Lima.
<http://hdl.handle.net/11354/1773>
- Malca, O., & Rubio, J. (2011). *La continuidad y el desempeño exportador de la empresa peruana: el caso de las agroexportadoras y de las empresas de prendas de vestir*. Centro de investigación Universidad del Pacífico.
- Mejías, A., Gutiérrez, H., Duque, D., D'Armas, M., & Cannarozzo, M. (2018). *Gestión de la Calidad: Una herramienta para la sostenibilidad organizacional*. Venezuela: Francisco Ponte editorial. <https://www.ustavillavicencio.edu.co/images/ing-industrial/eventos/gestin-de-la-calidad-mejas-et-al-2018-isbn-978-980-233-724-8.pdf>
- Menéndez, B. R., & Cobeña, A. X. (2022). Factores críticos de la gestión de la calidad de la pitahaya ecuatoriana de exportación. Estudio de caso Ecuador Divine-El Okaso S.A. *Dominio De Las Ciencias*, 8(3), 573–615. doi:<https://doi.org/10.23857/dc.v8i3.2946>
- Milesi, D. & Agio, C. (2008). Éxito exportador, innovación e impacto social. Un estudio exploratorio de PYMES exportadoras latinoamericanas. *Fundes BID*, 160. <https://publications.iadb.org/es/exito-exportador-innovacion-e-impacto-social-un-estudio-exploratorio-de-pymes-exportadoras>
- MINAGRI. (s.f.). *Normas y Controles Internacionales de Calidad/Seguridad*. <https://www.midagri.gob.pe/portal/comercio-exterior/icomu-exportar/importancia-de-la-calidad-en-las-agroexportaciones/713-normas-y-controles-internacionales-de-calidadseguridad?start=8>
- MINCETUR . (4 de Setiembre de 2017). *Guía de Medidas Sanitarias y Fitosanitarias para agroexportación a la Unión Europea*.

<https://www.gob.pe/institucion/mincetur/informes-publicaciones/21974-guia-de-medidas-sanitarias-y-fitosanitarias-para-agroexportacion-a-la-unio>

MINCETUR. (2020). *Reporte de Comercio Regional, JUNÍN.*

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2011340/Reporte%20de%20Comercio%20-%20Reporte%20Comercio%20Regional%20-%20RCR%20-%20Jun%20C3%ADn%202020%20-%20Anual.pdf>

Ministerio del Comercio Exterior. (2022). *Reporte de Comercio Exterior I Semestre 2022.*

Dirección General de Investigación y Estudios sobre Comercio Exterior.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3977713/RCR%20Junin%20-%20I%20Semestre%202022.pdf>

Montes Ninaquispe, J. C., Pantaleón Santa María, A. L., Arbulú Ballesteros, M. A., Castro Ijiri,

G. L., Mogollón García, F. S., Ramos Farroñán, E. V., & Izquierdo Espinoza, J. R.

(2023). Diversificación de las exportaciones peruanas de Jengibre 2012 – 2021.

Leadership in Education and Innovation in Engineering in the Framework of Global Transformations: Integration and Alliances for Integral Development.

<https://laccei.org/LACCEI2023-BuenosAires/meta/FP1053.html>

Mora, C. D., Lituma, L. A., & González, I. M. (2020). Las certificaciones como estrategia para

la competitividad de las empresas. *INNOVA Research Journal*, 5(2), 113-132.

<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1274/1693>

Mujica, T. B. (2019). *El desempeño exportador como estrategia de mejora empresarial. Caso*

Vicrila Glass. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

<http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080/bibliotecadigital/handle/231104/2696>

Muñoz, G. J. (2015). Determinación de un índice de desempeño exportador para el sector frutícola chileno : período 2005-2012. CHILE: REPOSITORIO UNIVERSIDAD DE CHILE.

National Pesticide Information Center. (16 de Setiembre de 2021). *¿Qué significa cuando los alimentos son orgánicos?* <http://npic.orst.edu/faq/organic.es.html>

Norma internacional ISO 9000:2015. (2021). *Sistemas de Gestión de la Calidad, Fundamentos y vocabulario*. Suiza: International Organization for Standardization ISO. International Organization for Standardization ISO: <https://docer.com.ar/doc/ne18s5x>

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. <https://fdiazca.files.wordpress.com/2020/06/046.-mastertesis-metodologicc81a-de-la-investigacioc81n-cuantitativa-cualitativa-y-redaccioc81n-de-la-tesis-4ed-humberto-ncc83aupas-paitacc81n-2014.pdf>

Observatorio de Gestion Budeaketa Behatokia. (2023). *Una mejor gestión puede mejorar la exportación*. <https://www.euskalit.net/observatorio/es/una-mejor-gestion-puede-mejorar-la-exportacion/>

Organismos Nacionales de Normalización en Países en Desarrollo. (2010). *Progresar rápidamente* . Suiza: Secretaría Central de la ISO. https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/fast_forward-es.pdf

Organizacional, G. d. (s.f.). *organizacional, Gestión de la Una herramienta para la sostenibilidad*. <https://www.ustavillavicencio.edu.co/images/ing-industrial/eventos/gestin-de-la-calidad-mejas-et-al-2018-isbn-978-980-233-724-8.pdf>

- Palacios, P. D., & Saavedra, M. L. (2016). El desempeño exportador y la innovación como una estrategia de crecimiento para la PYME en México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas. Nueva Época*, 21-38.
- Parente, Laverde Ana; Macías, Juan. (Julio - Diciembre de 2020). Desempeño exportador, orientación al mercado y estrategias de pequeñas y medianas empresas. *Revista Venezolana de Gerencia, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales*, 920 - 937.
https://www.researchgate.net/profile/Ana-Parente-3/publication/344546747_Desempeno_exportador_orientacion_al_mercado_y_estrategias_de_adaptacion_de_pequenas_y_medianas_empresas/links/5f7f4a4e458515b7cf700249/Desempeno-exportador-orientacion-al-mercado-y-e
- Prieto, M., Mouwen, J. M., López, P. S., & Cerdeño, S. A. (2008). Concepto de calidad en la industria Agroalimentaria. INCI. *Interciencia*, 33(4), 258-264.
https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S0378-18442008000400006&script=sci_arttext
- Procolombia. (9 de Julio de 2018). *Guía práctica para conocer las certificaciones que se requieren para exportación de agroalimentos*.
<http://www.procolombia.co/publicaciones/guia-practica-para-conocer-las-certificaciones-que-se-requieren-para-exportacion-de-agroalimentos>
- Promperú . (2017). *Procedimiento para el diagnóstico del nivel de competitividad de las empresas exportadoras peruanas*. Lima, Perú.
<https://media.peru.info/promperu/mapro/Desarrollo-de-Programas-Multisectoriales/Procedimiento-para-el-diagnostico-del-nivel-de-competitividad.pdf>

- PromPerú. (2021). Selva de la Region Junin duplica sus exportaciones no tradicionales en medio de la pandemia. <https://boletines.exportemos.pe/1718/selva-de-la-region-junin-duplica-sus-exportaciones-no-tradicionales-en-medio-de-pandemia>.
- Quijano, A. J. (2021). *Mejoramiento del sistema de gestión de calidad para la producción de paltas de exportación en la empresa TYT S.A.C.-2017*. Huacho, Peru : Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <http://hdl.handle.net/20.500.14067/5439>
- Rainforest Alliance. (14 de Julio de 2023). *Qué significa Rainforest Alliance Certified?* <https://www.rainforest-alliance.org/es/perspectivas/que-significa-rainforest-alliance-certified/>
- Ramirez, C. M., & Villanueva, F. K. (2019). *Factores determinantes del desempeño exportador de la pequeña y media empresa*. Lima: Universidad Peruana Unión. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2555/Milena_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Servicios Académicos Intercontinentales S.L. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/1662.pdf>
- Rizo-Mustelier, M. V.-L.-G. (2017). Agricultura, desarrollo sostenible, medioambiente, saber campesino y universidad. *Ciencia en su PC*(2), 106-120.
- Robles, P., & Rojas, M. d. (2010). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada. *Sapienza Università di Roma*, 1 - 18. <https://www.nebrija.com/revista-linguistica/la-validacion-por-juicio-de-expertos-dos-investigaciones-cualitativas-en-linguistica-aplicada.html>

Rus, A. E. (1 de Septiembre de 2021). *Plan de control de calidad*.
<https://economipedia.com/definiciones/plan-de-control-de-calidad.html>

Sánchez, F. (2019). *Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos*. Cusco, Perú: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/docencia/article/view/644>

Secretaría General ALIDE. (2019). *Comercio e Inversiones de América Latina y el Caribe en el Contexto Global: Acciones de la Banca de Desarrollo (Documento Básico)*.
<https://www.alide.org.pe/wp-content/uploads/2019/05/Documento-B%C3%A1sico-49-Asamblea-General.pdf>

Secretaria general de la ISO. (2010). *Organismos Nacionales de Normalización en Países en Desarrollo*. Suiza.
https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/fast_forward-es.pdf

Sociedad americana para la calidad ASQ. (2007). Quality Glossary. *Quality Progress*, 40(6), 39-59.

Steubel, P. (7 de Octubre de 2022). *Gestión de calidad: qué es y cómo implantarla*.
<https://asana.com/es/resources/quality-management>

Trade Map. (2020). *Exportacion de jengibre sin triturar y pulverizar en miles de US\$ 2016-2020*.
https://www.trademap.org/Product_SelCountry_TS.aspx?nvpm=3%7c604%7c%7c%7c%7c091011%7c%7c%7c8%7c1%7c1%7c2%7c2%7c1%7c1%7c1%7c1%7c1

Trade Map. (2023). *Lista de los exportadores para el producto seleccionado Producto: 091011 Jengibre, sin triturar ni pulverizar*.

https://www.trademap.org/Country_SelProduct_TS.aspx?nvpm=3%7c%7c%7c%7c%7c091011%7c%7c%7c6%7c1%7c1%7c1%7c2%7c1%7c2%7c1%7c1%7c1

Torres, I. (2021). *Plan de Capacitación – Qué es y Cómo hacerlo*. Gestión empresarial, ISO 9001: <https://iveconsultores.com/plan-de-capacitacion/>

Valero, G., Rodenes, M., & Rueda, G. (24 de 09 de 2016). La internacionalización de las empresas exportadoras. Estado de la cuestión. Bucharamanga, Bucharamanga, Colombia: *Revista Lebret*.

Villena, M. F., & Souto, P. J. (2015). El impacto de los intangibles estratégicos en el desempeño exportador de las PYMES manufactureras. *Intangible Capital*, 11(1), 13-40. <https://www.intangiblecapital.org/index.php/ic/article/view/567>

Yunga, A. L., Toro, V. A., & Capa, T. M. (2023). Planificación de un Sistema de Gestión de Calidad para exportación de banano: Caso Asociación de Agricultores 3 de Julio. *Digital Publisher CEIT*, 8(3), 582-595. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1787>

Apéndices

Apéndice 1. Matriz de Consistencia.

Título: “Influencia de la gestión de calidad en el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre de la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023”.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Qué relación existe entre la gestión de calidad y el desempeño exportador de las empresas exportador de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023?	Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023.	La gestión de calidad se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023.		ENFOQUE: - Cuantitativo TIPO DE INVESTIGACIÓN: - Básica NIVEL DE INVESTIGACIÓN: - Correlacional DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: - Investigación No Experimental POBLACIÓN: - 19 empresas MUESTRA: - 19 empresas MÉTODO GENERAL: - Científico, Deductivo TÉCNICA: - Encuesta INSTRUMENTO: - Cuestionario
			Variable 1 GESTION DE CALIDAD Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Calidad del producto • Proyección de la calidad • Seguimiento de la mejora continua 	
			Variable 2 DESEMPEÑO EXPORTADOR Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Continuidad Exportadora • Diversificación de Mercados • Condiciones de acceso al mercado • Dinamismo exportador 	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS PE1. ¿Qué relación existe entre la calidad del producto y el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023? PE2. ¿Qué relación existe entre la proyección de la calidad y el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023? PE3. ¿Qué relación existe entre el seguimiento de la mejora continua y el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS OE1. Determinar la relación que existe entre la calidad del producto y el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023. OE2. Determinar la relación que existe entre la proyección de calidad y el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023. OE3. Determinar la relación que existe entre el seguimiento de la mejora continua y el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS HE1. La calidad del producto se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023. HE2. La proyección de la calidad se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023. HE3. El seguimiento de la mejora continua se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre ubicadas en la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023.		

Apéndice 2. Instrumento de recolección de datos.

Cuestionario

Instrucciones:

La presente técnica de encuesta busca recoger información relacionada con el trabajo de investigación titulado “**Influencia de la gestión de calidad en el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre de la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023**”. Sobre este particular se le solicita que en las preguntas que a continuación se presentan elija la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (x). Se le agradece su colaboración.

Confidencialidad: La información y datos brindados en el presente cuestionario será utilizada para fines académicos y su contenido será tratado en forma confidencial.

Información general:

- Nombre de la empresa.....
- Cargo que ocupa.....

Instrucciones: Marque la respuesta de acuerdo a su nivel de percepción, apreciación o forma de pensar, para lo cual tiene 5 opciones de respuesta tal como se presenta.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

De antemano agradecemos su colaboración, contribución y tiempo al presente estudio. **A continuación, responda por favor las siguientes preguntas:**

PREGUNTAS		VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Variable de estudio I: Gestión de calidad						
Dimensión 1: Calidad del producto						
1	La empresa cuenta con un sistema de gestión y control de calidad para la producción y comercialización de jengibre.					
2	La empresa emplea mecanismos de control de procesos (manual de calidad, manual de procesos, instructivos de trabajo, control estadístico de procesos, procedimiento de productos, entre otros).					
3	La empresa busca constantes formas y métodos para mejorar la calidad del jengibre que producen.					
4	La empresa enfatiza a todos los trabajadores los criterios de calidad en la producción de jengibre.					
Dimensión 2: Proyección de calidad						
5	La empresa se rige bajo alguna certificación de gestión de calidad (EUREPGAP, HACCP, GLOBAL G.A.P, USDA-Organic, ISO 9001, otros).					

6	La empresa busca constantemente formas de proyectar la calidad de su producción ante sus clientes en el extranjero.					
7	La empresa con frecuencia se comunica con los clientes para especificar los requerimientos del lote de jengibre a exportar.					
Dimensión 3: Seguimiento de mejorar continua						
8	La empresa desarrolla actividades para definir y divulgar las políticas de calidad a todo el personal.					
9	La empresa desarrolla los indicadores clave para medir el desempeño de la gestión de calidad en la producción de jengibre.					
10	Constantemente se realiza algún tipo de auditoría interna de calidad en la empresa.					
Variable de estudio II: Desempeño exportador						
Dimensión 1: Continuidad de las exportaciones						
11	En los últimos años la empresa ha permanecido produciendo y exportando jengibre al mercado internacional.					
12	La empresa ha incrementado el valor de sus ventas provenientes de las exportaciones de jengibre.					
13	La aceptación y la demanda del jengibre producido y exportado por la empresa han experimentado un crecimiento significativo en los mercados extranjeros en los que tiene presencia.					
Dimensión 2: Dinamismo de las exportaciones.						
14	Considera que, como consecuencia de la implementación de una gestión de calidad, hubo un incremento del volumen exportado de jengibre.					
15	En el último periodo, la empresa ha incrementado su tasa de crecimiento de sus exportaciones jengibre.					
Dimensión 3: Diversificación de los Mercados Internacionales						
16	Durante los últimos dos años, la empresa ha incursionado en nuevos mercados internacionales con sus productos.					
17	La empresa ha considerado ampliar sus mercados de exportación en el futuro cercano.					
Dimensión 4: Condiciones de acceso a mercados internacionales						
18	La empresa realiza exportaciones a cualquier país, sin importar si tiene acuerdos de libre comercio o participación en algún tipo de integración comercial.					
19	La empresa ha realizado exportaciones a mercados internacionales que no son países vecinos.					
20	La empresa realiza exportaciones a mercados con altas barreras arancelarias y no arancelarias.					

¡Gracias por su colaboración

Apéndice 3. Ficha de validación de expertos.

Considerando que el/la estudiante, en la asignatura Seminario Tesis I, debe elaborar su instrumento de medición con la finalidad de que en la asignatura Seminario Tesis II ejecute tal proyecto; se solicita la validación respectiva, para la cual el/la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos y la matriz de consistencia, de la investigación titulada: “Influencia de la gestión de calidad en el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre de la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023”.

Instrucciones: Marque con una “X” según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Congruencia y claridad del instrumento						PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)									
5 = Optimo 4 = Satisfactorio 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente						5 = Mínimo 4 = Poca 3 = Regular 2 = Bastante 1 = Fuerte									
Criterios de Evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.				X					X					X	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.				X					X					X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.				X					X					X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.				X					X					X	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.				X					X					X	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.				X					X					X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.				X					X						X
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.				X						X					X
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.					X					X				X	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.					X					X				X	
Sumatoria Parcial				32	10				28	15				32	10
Sumatoria Total	42					43					42				

Observaciones:

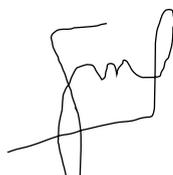
Nombres y Apellidos del Experto: **MBA. MIGUEL ALBERTO GÁLVEZ ESCOBAR**

Especialidad: **NEGOC. INTERNACIONALES**

DNI.: **09296168**

N.º. Celular: **994975753**

Firma:



Escala dicotómica para juicio de expertos.

Apreciación del experto sobre el

cuestionario:.....

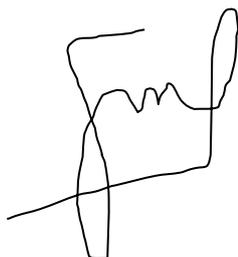
Criterios de Evaluación	Correcto	Incorrecto
1. El instrumento tiene estructura lógica.	X	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	X	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	X	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	X	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	X	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	X	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	X	

Nombres y Apellidos del Experto: MBA. MIGUEL ALBERTO GÁLVEZ ESCOBAR

Teléfono: 994975753

DNI. N.º: 09296168

Firma:



Ficha de validación de expertos.

Considerando que el/la estudiante, en la asignatura Seminario Tesis I, debe elaborar su instrumento de medición con la finalidad de que en la asignatura Seminario Tesis II ejecute tal proyecto; se solicita la validación respectiva, para la cual el/la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos y la matriz de consistencia, de la investigación titulada: “Influencia de la gestión de calidad en el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre de la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023”.

Instrucciones: Marque con una “X” según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Congruencia y claridad del instrumento						PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)									
5 = Optimo 4 = Satisfactorio 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente						5 = Mínimo 4 = Poca 3 = Regular 2 = Bastante 1 = Fuerte									
Criterios de Evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11. El instrumento tiene estructura lógica.				X					X				X		
12. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.				X					X					X	
13. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.				X					X					X	
14. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.				X					X						X
15. Los reactivos reflejan el problema de investigación.				X					X					X	
16. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.				X					X					X	
17. Las preguntas permiten el logro de objetivos.					X				X						X
18. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.					X				X						X
19. El instrumento abarca las variables e indicadores.					X					X				X	
20. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.					X					X				X	
Sumatoria Parcial				24	20				32	10			3	24	15
Sumatoria Total	44					42					42				

Observaciones:

Nombres y Apellidos del Experto: **MAG. GISSELA H. AHUMADA CHUMBIAUCA**

Especialidad: **NEGOC. INTERNACIONALES**

DNI.: **09304222**

N.º. Celular: **943660946**

Firma:



Escala dicotómica para juicio de expertos.

Apreciación del experto sobre el

cuestionario:.....

.....

.....

.....

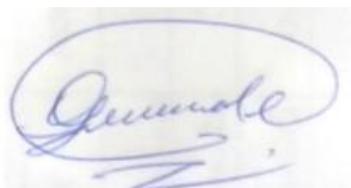
Crterios de Evaluación	Correcto	Incorrecto
1. El instrumento tiene estructura lógica.	X	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	X	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	X	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	X	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	X	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	X	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	X	

Nombres y Apellidos del Experto: MAG. GISSELA H. AHUMADA CHUMBIAUCA

Teléfono: 943660946

DNI. N.º: 09304222

Firma



Ficha de validación de expertos.

Considerando que el/la estudiante, en la asignatura Seminario Tesis I, debe elaborar su instrumento de medición con la finalidad de que en la asignatura Seminario Tesis II ejecute tal proyecto; se solicita la validación respectiva, para la cual el/la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos y la matriz de consistencia, de la investigación titulada: “Influencia de la gestión de calidad en el desempeño exportador de las empresas exportadoras de jengibre de la provincia de Chanchamayo, región Junín, periodo 2023”.

Instrucciones: Marque con una “X” según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Congruencia y claridad del instrumento						PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)									
5 = Optimo 4 = Satisfactorio 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente						5 = Mínimo 4 = Poca 3 = Regular 2 = Bastante 1 = Fuerte									
Criterios de Evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
21. El instrumento tiene estructura lógica.				X						X			X		
22. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.				X					X					X	
23. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.					X					X				X	
24. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.				X					X						X
25. Los reactivos reflejan el problema de investigación.				X					X				X		
26. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.				X					X					X	
27. Las preguntas permiten el logro de objetivos.				X					X						X
28. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.					X				X						X
29. El instrumento abarca las variables e indicadores.					X					X				X	
30. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.					X					X					X
Sumatoria Parcial				24	20				24	20			6	16	20
Sumatoria Total	44					42					42				

Observaciones:

Nombres y Apellidos del Experto: **MAG. MIGUEL ANGEL CAPUÑAY REÁTEGUI**

Especialidad: **EXPERTO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES**

DNI.: **09541567**

N.º. Celular: **951087458**

Firma:



Escala dicotómica para juicio de expertos.

Apreciación del experto sobre el

cuestionario:.....

.....

.....

.....

Crterios de Evaluación	Correcto	Incorrecto
11. El instrumento tiene estructura lógica.	X	
12. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	X	
13. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	X	
14. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	X	
15. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	X	
16. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	X	
17. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	X	
18. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	X	
19. El instrumento abarca las variables e indicadores.	X	
20. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	X	

Nombres y Apellidos del Experto: MAG. MIGUEL ÁNGEL CAPUÑAY REÁTEGUI

Teléfono: 951087458

DNI. N.º: 09541567

Firma



Apéndice 4. Cálculo de índice de V de Aiken.

CALCULO DE INDICE DE V DE AIKEN

Items de cuestionario: Instrumento de recolección de datos

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Variable Independiente: Gestión de calidad

Dimensión 1: Calidad del producto

PV1-1	La empresa cuenta con un sistema de gestión y control de calidad para la producción y comercialización de jengibre.
PV1-2	La empresa emplea mecanismos de control de procesos (manual de calidad, manual de procesos, instructivos de trabajo, control estadístico de procesos, procedimiento de productos, entre otros).
PV1-3	La empresa busca constantes formas y métodos para mejorar la calidad del jengibre que producen
PV1-4	La empresa enfatiza a todos los trabajadores los criterios de calidad en la producción de jengibre

Dimensión 2: Proyección de calidad

PV1-5	La empresa se rige bajo alguna certificación de gestión de calidad (EUREPGAP, HACCP, GLOBAL G.A.P, USDA-Organic, ISO 9001, otros).
PV1-6	La empresa busca constantemente formas de proyectar la calidad de su producción ante sus clientes en el extranjero.
PV1-7	La empresa con frecuencia se comunica con los clientes para especificar los requerimientos del lote de jengibre a exportar.

Dimensión 3: Seguimiento de mejorar continua

PV1-8	La empresa desarrolla actividades para definir y divulgar las políticas de calidad a todo el personal.
PV1-9	La empresa desarrolla los indicadores clave para medir el desempeño de la gestión de calidad en la producción de jengibre.
PV1-10	Constantemente se realiza algún tipo de auditoría interna de calidad en la empresa.

Variable Dependiente: Desempeño exportador

Dimensión 1: Continuidad de las exportaciones

PV2-1	En los últimos años la empresa ha permanecido produciendo y exportando jengibre al mercado internacional.
PV2-2	La empresa ha incrementado el valor de sus ventas provenientes de las exportaciones de jengibre.
PV2-3	La aceptación y la demanda del jengibre producido y exportado por la empresa han experimentado un crecimiento significativo en los mercados extranjeros en los que tiene presencia.

Dimensión 2: Dinamismo de las exportaciones.

PV2-4	Considera que, como consecuencia de la implementación de una gestión de calidad, hubo un incremento del volumen exportado de jengibre.
PV2-5	En el último periodo, la empresa ha incrementado su tasa de crecimiento de sus exportaciones jengibre.

Dimensión 3: Diversificación de los Mercados Internacionales

PV2-6	Durante los últimos dos años, la empresa ha incursionado en nuevos mercados internacionales con sus productos.
PV2-7	La empresa ha considerado ampliar sus mercados de exportación en el futuro cercano.

Dimensión 4: Condiciones de acceso a mercados internacionales

PV2-8	La empresa realiza exportaciones a cualquier país, sin importar si tiene acuerdos de libre comercio o participación en algún tipo de <u>integración comercial</u> .
PV2-9	La empresa ha realizado exportaciones a mercados internacionales que no son países vecinos.
PV2-10	La empresa realiza exportaciones a mercados con altas barreras arancelarias y no arancelarias.

EXPERTO EVALUADOR

1. Congruencia																			
PV1-1	PV1-2	PV1-3	PV1-4	PV1-5	PV1-6	PV1-7	PV1-8	PV1-9	PV1-10	PV2-1	PV2-2	PV2-3	PV2-4	PV2-5	PV2-6	PV2-7	PV2-8	PV2-9	PV2-10
4	3	2	5	4	3	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4
3	5	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	2	4
3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	5	3	4	3

EXPOTO N°01
EXPOTO N°02
EXPOTO N°03

EXPERTO EVALUADOR

2.- Claridad																			
PV1-1	PV1-2	PV1-3	PV1-4	PV1-5	PV1-6	PV1-7	PV1-8	PV1-9	PV1-10	PV2-1	PV2-2	PV2-3	PV2-4	PV2-5	PV2-6	PV2-7	PV2-8	PV2-9	PV2-10
4	5	4	2	5	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	3	4	5
4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4
3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3

EXPOTO N°01
EXPOTO N°02
EXPOTO N°03

EXPERTO EVALUADOR

3.- Tendenciosidad																			
PV1-1	PV1-2	PV1-3	PV1-4	PV1-5	PV1-6	PV1-7	PV1-8	PV1-9	PV1-10	PV2-1	PV2-2	PV2-3	PV2-4	PV2-5	PV2-6	PV2-7	PV2-8	PV2-9	PV2-10
4	5	3	3	4	2	3	3	4	4	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3
5	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4
3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3

EXPOTO N°01
EXPOTO N°02
EXPOTO N°03

$$V = \frac{S}{[n(c - 1)]}$$

S = Suma de la valoración de todos los expertos por ítem o pregunta
n = Nº de expertos que participaron en el estudio
c = Número de niveles de la escala de valoración utilizada

n=	3
c=	5

jueces o expertos

niveles de escala de Likert utilizado (1, totalmente en desacuerdo; 2, en desacuerdo; 3, indiferente; 4, de acuerdo; 5, Totalmente de acuerdo)

V de Aiken por preg=-

PV1-1	PV1-2	PV1-3	PV1-4	PV1-5	PV1-6	PV1-7	PV1-8	PV1-9	PV1-10	PV2-1	PV2-2	PV2-3	PV2-4	PV2-5	PV2-6	PV2-7	PV2-8	PV2-9	PV2-10
0.83	1.00	0.75	0.92	0.83	0.83	0.83	0.92	0.67	0.75	0.67	0.92	0.83	0.92	0.92	0.75	0.92	0.92	0.75	0.92
0.92	0.92	0.92	0.58	0.92	0.92	0.83	0.92	0.92	0.92	0.92	0.92	0.83	0.92	0.83	0.83	0.92	0.92	0.92	1.00
1.00	0.92	0.92	0.83	0.83	0.83	0.75	0.92	0.92	0.92	0.75	0.83	0.92	0.92	0.83	0.92	0.75	0.75	0.83	0.83

V de Aiken por criterio=

1. Congruencia	2. Claridad	3. Tendenciosidad
0.842	0.888	0.858

V de Aiken del cuestionario- **0.8625**

En consecuencia:
Si V=0, significa que hay total desacuerdo con los ítems
Si V=1, significa que hay total acuerdo con todos los ítems

Apéndice 5. Evidencias de la aceptación de la aplicación del instrumento en la muestra.

SOLICITUD DE APLICACIÓN DE CUESTIONARIO Externo Recibidos x

MARITZA APOLINARIO SALAZAR vie, 1 sept 2023, 7:22 ☆
 Estimado Lic. Luis, Sirva la presente para enviarle un cordial saludo deseándole muchos éxitos en su gestión al frente de la empresa MIJAMFRUITS S.A.C. ...

Luis Antonio Martinez Taipe 16 oct 2023, 14:46 ☆ ↩ ⋮
 para mí ▾

Buenas tardes estimada,
 Mediante el presente, doy por confirmada mi participación.

Luis Martinez.
 Gerente general.
 MIJAMFRUITS S.A.C.

...

[Confirmo su participación.](#) [Gracias por responder a nuestra invitación.](#) [Excelente noticia.](#)

SOLICITUD DE APLICACIÓN DE CUESTIONARIO Externo Recibidos x

MARITZA APOLINARIO SALAZAR vie, 1 sept 2023, 7:04 ☆
 Estimado Lic. Cesar, Sirva la presente para enviarle un cordial saludo deseándole muchos éxitos en su gestión al frente de la empresa VANCARD PERU SO...

Cesar Cardenas Tapia lun, 6 nov 2023, 10:27 ☆ ↩ ⋮
 para mí ▾

Buenas días estimada Maritza.
 Mediante el presente correo doy por confirmada mi participación respondiendo la encuesta por medio del Google Form.

Cesar Cardenas Tapia.
 Gerente general.
 VANCARD PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA.

...

[↩ Responder](#) [↪ Reenviar](#)

SOLICITUD DE APLICACIÓN DE CUESTIONARIO Externo Recibidos x

MARITZA APOLINARIO SALAZAR 1 sept 2023, 7:17 ☆
 Estimado Lic. Inders, Sirva la presente para enviarle un cordial saludo deseándole muchos éxitos en su gestión al frente de la empresa VELO FRUITS S.A.C....

INDERS MAXENE RAVELO DAMIAN jue, 23 nov 2023, 19:04 ☆ ↩ ⋮
 para mí ▾

Buenas tardes estimada.
 Gracias por considerarnos parte de su investigación.
 Mediante el presente correo doy por confirmada mi participación en su proceso de elaboración de tesis.

Saludos cordiales.
 Inders Ravelo.
 Gerente general.
 VELO FRUITS S.A.C.

...

[↩ Responder](#) [↪ Reenviar](#)

Solicitud de aplicación de cuestionario mediante formularios de Google Bandeja de entrada x**KATHERINE LETICIA VELI LLANCO** <76550689@continental.edu.pe>
to me ▾

vie, 8 sep 2023, 08:00 ☆ 😊 ↶ ⋮

Buen día, estimado licenciado Melanio Lliactarimay Quispe, agradezco su gentil atención al presente, esta vez aproveché la oportunidad para solicitarle la resolución del cuestionario de nuestra investigación de tesis, a través de la herramienta Google Form.

Adjunto:-Enlace del cuestionario: <https://forms.gle/CqcEDai7vRRTapokK3>

Me despido, a su vez aprovecho para desearle éxitos en su gestión.

—

Atentamente

=====

Katherine Veli Llanco
Correo electrónico: 76550689@continental.edu.pe
Correo adicional: kvelillanco@gmail.com
Celular: +51935950034

=====

Nota: No imprimir este correo a menos que sea necesario... Cuidemos el medio ambiente.

**Agroexportaciones Llacta**

to KATHERINE ▾

jue, 14 sep 2023, 16:00 ☆ 😊 ↶ ⋮

Buen día estimada, agradezco la oportunidad de considerarnos en el estudio de investigación. A su vez mencionarle que mediante el presente correo confirmo mi participación en la realización del cuestionario a través de Google form.

Autorización para realizar trabajo de investigación Externo Recibidos x**KATHERINE LETICIA VELI LLANCO** <76550689@continental.edu.pe>
para jflores@elisororganic.com, gerencia@elisororganic.com, Grados ▾

vie, 22 sep 2023, 09:44 ☆ ↶ ⋮

Buen día, soy Katherine Veli Llanco, bachiller en la carrera de administración de la Universidad Continental, el presente correo es para solicitarle autorización para realizar nuestro trabajo de investigación en esta prestigiosa empresa para lograr finalmente la licenciatura de Administración.

Esperamos su pronta respuesta, desde ya agradecemos su preciado apoyo para nuestro crecimiento profesional.

Pd: Adjunto archivo PDF para mayor detalle.

—

Atentamente

=====

Alumno: Katherine Veli Llanco
Facultad: Administración y NN.II.
Email: 76550689@continental.edu.pe
Correo adicional: kvelillanco@gmail.com
Celular: +51935950034

=====

Nota: No imprimir este correo a menos que sea necesario... Cuidemos el medio ambiente.

**José Flores**
para mi, Elisur, Grados ▾

lun, 23 oct 2023, 08:25 ☆ ↶ ⋮

Buenas tardes estimada señorita.
Gracias por la consideración de entrevistarnos.
Mediante el presente correo doy por confirmada mi participación en su proceso de entrevistas.

Quedo atento a sus consultas y coordinaciones.

Saludos cordiales.

Jose Flores
Gerente general
ELISUR ORGANIC

Apéndice 6. Evidencias de la aplicación del cuestionario del estudio de investigación

Nombre de la empresa

19 respuestas

J & G AGROEXPORT PERU S.A.C.

AGROINDUSTRIAS LEÓN EXPORT S.A.C.

MIJAMFRUITS S.A.C.

ELISUR ORGANIC S.A.C.

HAMILLTON FARM PERU S.A.C.

AGROEXPORTACIONES LLACTA S.A.C.

ASOCIACION DE AGRICULTORES SELVA ORGANIC

ASOCIACION AGROECOLOGICA SOSTENIBLE HIGH MOUNTAIN

BIOIMPRERIO ARAFAT S.A.C.-BIO ARAFAT S.A.C.

JCH ORGANIC SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA

VANCARD PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

VELO FRUITS S.A.C.

HAPPY VEG S.A.C.

TROPIC-X S.A.C.

COOPERATIVA AGRARIA INDUSTRIAL BIOFRUITS PICHANAKI LIMITADA

GRO SELECTA SELVA CENTRAL EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

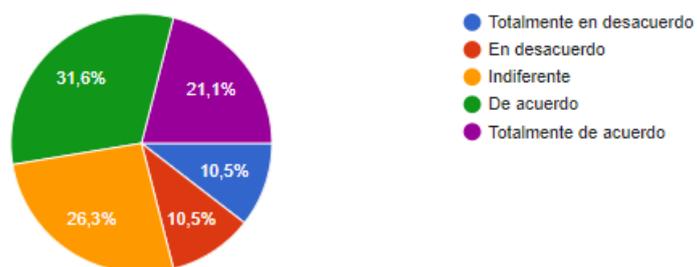
ECOCEVA AGRIBUSINESS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - CEVA AGRIBUSINESS S.A.C

ECOLOGICAL HIGH MOUNTAIN S.A.C.

COFFEE MEN'D IN COMPANY SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - MEN'D COFFEE S.A.C.

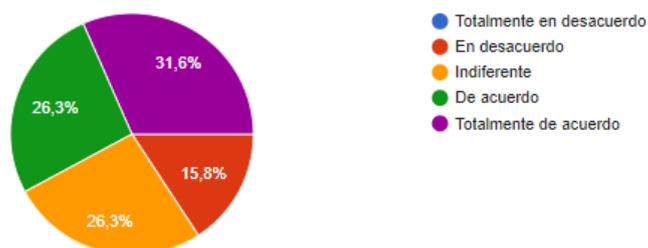
La empresa busca constantes formas y métodos para mejorar la calidad del jengibre que producen.

19 respuestas



La empresa emplea mecanismos de control de procesos (manual de calidad, manual de procesos, instructivos de trabajo, control estadístico de procesos, procedimiento de productos, entre otros).

19 respuestas



La empresa cuenta con un sistema de gestión y control de calidad para la producción y comercialización de jengibre.

19 respuestas

