



FACULTAD DE CIENCIAS TECNOLÓGICAS E INGENIERÍA  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL  
Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

TESIS

**GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA EXPORTACIÓN INDIRECTA  
DE PALTA FUERTE EN LA ASOCIACIÓN AGROPECUARIA  
AYANPI MARCCARI, HUANTA, 2019**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
INGENIERO COMERCIAL Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

AUTOR

Bach. CHAVEZ SILVERA, Talia Cristell

ASESOR

Mg. PEREZ MARQUEZ, Luis Antonio

AYACUCHO – DICIEMBRE

2020



## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo a mi hija, mis padres y mi hermana.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad de Ayacucho Federico Froebel por los años de formación que me brindó a lo largo de mi carrera profesional.

Agradezco a los docentes por su paciencia y conocimiento que compartieron en el aula de clase conmigo y mis compañeros.

**TABLA DE CONTENIDO**

DEDICATORIA .....	iii
TABLA DE CONTENIDO.....	v
INDICE DE TABLAS .....	vii
INDICE DE FIGURAS.....	viii
INDICE DE ANEXOS .....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN .....	12
CAPITULO I. GENERALIDADES .....	13
1.1 Planteamiento del problema.....	14
1.2 Formulación del problema .....	16
1.3 Justificación .....	16
1.4 Objetivos de la investigación .....	17
1.5 Hipótesis de la investigación .....	17
1.6 Antecedentes .....	18
CAPITULO II. FUNDAMENTO TEÓRICO.....	22
2.1 Marco teórico.....	23
2.2 Definición de conceptos.....	28
2.5 Variables .....	30
CAPITULO III. METODOLOGÍA .....	32
3.1 Tipo y nivel de investigación.....	33
3.2 Diseño de investigación .....	33
3.3 Métodos de investigación .....	33
3.4 Población y muestra.....	34

3.5 Equipos materiales e insumos.....	34
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	34
3.7 Validez y confiabilidad de instrumentos.....	35
3.8 Procesamiento y clasificación de datos.....	35
CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	36
4.1 Descripción de resultados .....	37
4.3 Prueba de hipótesis .....	41
4.4 Discusión.....	45
CONCLUSIONES .....	48
RECOMENDACIONES.....	49
REFERENCIAS.....	50
ANEXOS .....	54

**INDICE DE TABLAS**

Tabla 1. <i>Cuadro de operacionalización de la variable dependiente</i> .....	30
Tabla 2. <i>Cuadro de operacionalización de la variable dependiente</i> .....	31
Tabla 3. <i>Cuadro de operacionalización de la variable dependiente</i> .....	34
Tabla 4. <i>Gestión de la calidad y exportación indirecta</i> .....	42
Tabla 5. <i>Fiabilidad del producto y Exportación indirecta</i> .....	42
Tabla 6. <i>Conformidad del producto y Exportación indirecta</i> .....	43
Tabla 7. <i>Durabilidad del producto y Exportación indirecta</i> .....	44

**INDICE DE FIGURAS**

Figura 1. <i>Resultado sobre la gestión de la calidad</i> .....	37
Figura 2. <i>Resultado sobre la fiabilidad del producto</i> .....	37
Figura 3. <i>Resultado sobre la conformidad del producto</i> .....	39
Figura 4. <i>Resultado sobre la durabilidad del producto</i> .....	40
Figura 5. <i>Resultado sobre la exportación indirecta</i> .....	41



**INDICE DE ANEXOS**

Anexo 1. <i>Matriz de consistencia</i> .....	55
Anexo 2. <i>Instrumentos de recolección de datos</i> .....	57
Anexo 3. <i>Validación de instrumentos</i> .....	59
Anexo 4. <i>Consentimiento informado</i> .....	63
Anexo 5. <i>Resultados de la encuesta</i> .....	65

## RESUMEN

El estudio en la asociación agropecuaria Ayanpi Marccari, que cuenta con la experiencia de haber realizado producción para la exportación, tuvo por objetivo analizar la gestión de la calidad y la exportación indirecta. La investigación fue de tipo aplicada y diseño no experimental. Se utilizó el nivel descriptivo correlacional. Se aplicó el método analítico deductivo y la técnica de la encuesta para la recolección de datos. La muestra estuvo conformada por 32 clientes de cuatro empresas que comercializan con la asociación agropecuaria Ayanpi Marccari. Los resultados muestran que la gestión de la calidad del producto fue calificada por el 47% de los productores en el nivel regular y el 22% en el nivel alto; y la exportación indirecta fue calificada por el 41% en un nivel regular y el 28% en el nivel alto, de lo cual se concluye que la gestión de la calidad se relaciona con la exportación indirecta en la asociación de productores Ayanpi Marccari ( $P\text{-valor} = 0,000 < 0,05$ ), con un coeficiente de Rho-Spearman de 0,786 que se interpreta como una correlación alta.

Palabras clave: Gestión, calidad, exportación.

## **ABSTRACT**

The study at the agricultural association Ayanpi Marccari, which has the experience of having made production for export, aimed to analyze quality management and indirect export. The research was applied type and non-experimental design. A correlational and descriptive level was used. The deductive analytical method and survey technique for data collection were applied. The sample consisted of 32 customers from four companies that market with the agricultural association Ayanpi Marccari. The results show that product quality management was rated by 47% of producers at the regular level and 22% at the high level; and indirect export was rated by 41% at a regular level and 28% at the high level, which concludes that quality management relates to indirect export in the Ayanpi Marccari producer association (P-value -  $0.000 < 0.05$ ), with a Rho-Spearman coefficient of 0.786 which is interpreted as a high correlation.

Keywords: Management, quality, export.

## INTRODUCCIÓN

El acceso de los alimentos es esencial en el mundo, por ello, la actividad agrícola es una de las actividades económicas fundamentales, puesto que garantiza la salud y seguridad de las sociedades, además, ha tomado relevancia por su participación en el intercambio internacional, lo que se refleja en la lista de productos exportables como la uva, palta, maní, café, espárragos y quinua.

En el caso de Ayacucho a pesar de este panorama favorable, para la exportación de palta en el Perú, todavía existen algunos sectores geográficos que presenta una deficiente participación en el comercio internacional, por ello, algunos productores todavía prefieren optar por la exportación indirecta lo cual no es negativo, porque permite alcanzar el nivel de aprendizaje pragmático para consolidarse como exportadores. Para conseguir una mayor participación, como es el caso de la asociación de productores de palta fuerte de Palta, es preciso tomar en cuenta una gestión de calidad y que ésta sea fiable, que se logre conformidad y durabilidad del producto.

Este trabajo tiene la siguiente estructura: En el capítulo I se aborda el problema de investigación, su planteamiento y definición, la justificación, el objetivo que guía este estudio.

En el capítulo II se presenta el marco teórico, basado en teorías planteadas por expertos sobre la gestión de la calidad y la exportación indirecta de palta fuerte. También, se definen los conceptos más importantes que guardan relación con las variables, dimensiones e indicadores que determinan el estudio. También se definen las variables de manera conceptual y operacional.

En el capítulo III se trata la metodología de la investigación, el cual se escogió un tipo aplicado de nivel descriptivo correlacional.

En el capítulo IV se desarrolló los resultados obtenido. Luego, se presenta la discusión de estos frente a los resultados enunciados en los antecedentes. Finalmente se presentó las conclusiones y las recomendaciones producto de la realización del presente estudio.

## **CAPITULO I: GENERALIDADES**

## 1.1 Planteamiento del problema

El sector agrícola peruano representa una gran parte apuesta moderna para el comercio internacional; sin embargo, aún adolece de la modernidad tecnificada y persisten en la agricultura tradicional, lo que se evidencia en los bajos volúmenes de producción y la gran dificultad para cumplir con los estándares internacionales de calidad exigidos. El caso de la asociación Ayanpi Marccari es remarcable, dado que los productores de palta fuerte están integrados en una asociación lo que les permite lidiar con las dificultades que encuentren en la actividad exportadora. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos la asociación no logra incrementar sus volúmenes de exportación y parte de su producción termina en el mercado local. Se plantea la posibilidad de la falta del manejo de la actividad exportadora indirecta, lo que viene frenando su avance. Se requiere evaluar la fiabilidad del producto, la conformidad de sus clientes con los productos agrícolas, así como la durabilidad del producto durante la exportación. Estos componentes se juntan en la gestión de la calidad de la producción para la exportación. Detectar y explicar las circunstancias que vienen frenando la actividad exportadora de la asociación Ayanpi Marccari va a permitir mejorar su productividad, competitividad y capacidades de negociación, así como gestionar sus productos con calidad, considerando lo fundamental que es garantizar los aspectos ya descritos líneas arriba (fiabilidad de su asociación, la conformidad, y la durabilidad del producto) para su transporte y consumo.

El mercado mundial aprecia las agroexportaciones peruanas, esto se ve reflejado en la lista de principales productos que exportamos. Los más representativos, entre enero y mayo 2017, son uvas (US\$ 235,2 millones), palta (US\$ 230,8 millones), mango (US\$ 136,9 millones), café (US\$ 102 millones), espárragos (US\$ 101,7 millones) y la quinua, con US\$ 43,9 millones (Peru.info, 2018). Ayacucho es una de las regiones con mayor diversidad biológica de la sierra central. La implementación del PERX, está contribuyendo con desarrollar y fortalecer los productos para la exportación y su articulación comercial con el mercado internacional”, entre los productos andinos con mayor potencial para ser exportados, tenemos a la quinua, la papa nativa, el café, cacao, tara, tuna, palta, entre otros (PERX, 2017).

La exportación indirecta de palta en el Perú (247 mil toneladas) nos posiciona como segundos en el mundo con un monto total de 581 millones de dólares en 2017 (MINAGRI, 2018) . Entre las principales regiones que exportan palta se encuentran Lima, Ica, Junín y la Libertad que representan el 80% de exportaciones de este producto, quienes ponen énfasis en

la mejora de su calidad (controles previos, regulación en la producción y post cosecha), para llegar a los mercados internacionales (Saavedra, 2018) y la mejora de las condiciones de competir (MINAGRI, 2018). En la región de Ayacucho, el principal proveedor de este producto es la provincia de Huanta, los productores de palta exportan en mayor porcentaje la variedad de palta “fuerte”, del total de la producción de esta variedad solo el 20% es destinada a la exportación, el resto es destinado para el mercado local (Peru.info, 2018).

Aun cuando el panorama se muestra favorable en cuanto a la exportación de palta en nuestro país, todavía existen algunos sectores geográficos que tienen una reducida participación en el comercio internacional. Estos sectores, al desconocer los procedimientos necesarios y con el objeto de asegurar la venta de sus productos, optan por alternativas como la distribución de su producción en el mercado local, no obstante la saturación de este sector de mercado. El productor de palta necesita aprender a incursionar en el comercio internacional, por lo que puede optar por formas como la exportación indirecta, que implica hacer llegar el producto a través de intermediarios. La exportación indirecta no requiere conocimientos previos, por lo que brinda cierto grado de flexibilidad. Sin embargo, no es lo mismo vender en el mercado local que fuera de nuestras fronteras. Para ello, sería preciso desarrollar y lograr una mejor gestión de la calidad, de sus productos y de sus procesos, por este motivo requerirá trabajar en mejorar la fiabilidad (hacerlo fiable frente a los clientes) de su producto (palta), considerando aspectos importantes como el equipamiento, mejorar sus instalaciones y mejorar la capacidad de su personal; también necesita asegurar la conformidad de su producto, para cubrir las expectativas del consumidor. Otro aspecto para considerar es preocuparse por las condiciones necesarias para prever la durabilidad del producto, es decir, garantizar que el tiempo de espera, la vida técnica del producto y su vida real, sean las adecuadas, para lograr mayor aceptación. Esto puede ayudar con la exportación indirecta de palta, lo que progresivamente le ayudará a consolidarse en un futuro próximo como exportadores directos, intensificando su capacidad exportadora, su compromiso para la actividad y, alcanzando rendimientos adecuados, como es el caso de la asociación de productores de palta .

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿La gestión de la calidad se relaciona con la exportación indirecta en la asociación de productores Ayanpi Marccari, Huanta, 2019?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿La fiabilidad del producto se relaciona con la exportación indirecta en la asociación de productores Ayanpi Marccari, Huanta, 2019?

¿La conformidad del producto se relaciona con la exportación indirecta en la asociación de productores Ayanpi Marccari, Huanta, 2019?

¿La durabilidad del producto se relaciona con la exportación indirecta en la asociación de productores Ayanpi Marccari, Huanta, 2019?

## **1.3 Justificación**

### **1.3.1 Justificación teórica**

Esta investigación es importante porque resalta las cualidades que requieren las asociaciones agropecuarias para incursionar en la actividad exportadora. Por ello, se debe entender que la aplicación de condiciones adecuadas de calidad hará más atractivo un producto. En este caso, la palta fuerte de la asociación agropecuaria de productores de palta Ayanpi Marccari, provincia de Huanta, departamento de Ayacucho, puesto que el producto debe garantizar su calidad (llámese un producto confiable de sus componentes, conforme con sus especificaciones y durable, es decir, que llegue al cliente en óptimas condiciones de consumo, logrando su satisfacción).

### **1.3.2 Justificación social**

Es importante la investigación porque contribuye a que se difunda entre las asociaciones agropecuarias los aspectos más relevantes, para que se decidan por la actividad del comercio exterior y se entienda la importancia de ofrecer productos de calidad, que se garantice su arribo a manos del consumidor en buenas condiciones. Esa es la creación de valor necesaria y que los productores de la asociación agropecuaria Ayanpi Marccari puedan aprovechar, mejorando sus ingresos y la calidad de vida de sus familias y trabajadores. Lo cual conlleva a que se convierta en una oportunidad para mejorar las condiciones económicas



y sociales de quienes se dedican a esta actividad. Sin embargo, existen diversos factores que se deben conocer.

### **1.3.3 Justificación metodológica**

La investigación es importante porque permite fomentar la investigación y la realización de cuestionarios, y la aplicación de métodos estadísticos, basados en el análisis del trabajo de campo. Mediante este proceso se busca identificar cómo la aplicación de una estrategia de gestión de la calidad se relaciona con la exportación indirecta en la asociación agropecuaria de productores de palta Ayanpi Marccari.

## **1.4 Objetivos de la investigación**

### **1.4.1 Objetivo general**

Identificar cómo la gestión de la calidad se relaciona con la exportación en la asociación de productores Ayanpi Marccari, Huanta, 2019.

### **1.4.2 Objetivo específicos**

Determinar cómo la fiabilidad del producto se relaciona con la exportación indirecta en la asociación de productores Ayanpi Marccari, Huanta, 2019.

Determinar cómo la conformidad del producto se relaciona con la exportación indirecta en la asociación de productores Ayanpi Marccari, Huanta, 2019.

Determinar cómo la durabilidad del producto se relaciona con la exportación indirecta en la asociación de productores Ayanpi Marccari, Huanta, 2019.

## **1.5 Hipótesis de la investigación**

### **1.5.1 Hipótesis general**

La gestión de la calidad se relaciona significativamente con la exportación indirecta en la asociación de productores Ayanpi Marccari, Huanta, 2019.

### **1.5.2 Hipótesis específicas**

La fiabilidad del producto se relaciona significativamente con la exportación indirecta en la asociación de productores Ayanpi Marccari, Huanta, 2019.

La conformidad del producto se relaciona significativamente con la exportación indirecta en la asociación de productores Ayanpi Marccari, Huanta, 2019.

La durabilidad del producto se relaciona significativamente con la exportación indirecta en la asociación de productores Ayanpi Marccari, Huanta, 2019.

## **1.6 Antecedentes**

### **1.6.1 Antecedentes internacionales**

Según la tesis de licenciatura, titulada “Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001:2000 de la Universidad Autónoma del estado de Hidalgo Campus Sahagún” (Ramírez & Sánchez, 2006), se presenta como objetivo obtener la certificación del Sistema de Gestión de calidad bajo la normatividad ISO 9001: 2000 COPANT/ISO 9001-2000 NMX-CC-9001 – IMNC-2000 dentro de la Ferretera Industrial y de servicios de Hidalgo, en una investigación tipo documental aplicada, descriptivo no experimental, concluyen que, por haber implementado el sistema de gestión de calidad, en la organización estudiada, se logró incrementar la productividad, aumentando la cantidad de horas de capacitación del personal, permitiendo reducir el rechazo de piezas rechazadas; además, se llegó a la meta de objetivos de calidad, mejorando la imagen ante los clientes. Esto también contribuye en la disminución de gastos y aumento de las ventas e incrementando las utilidades.

En la tesis titulada “Propuesta para implementar un sistema de gestión de la calidad en la empresa Filtración Industrial Especializada S.A. de C.V.” (Aguilar, 2010) de Xalapa, Veracruz, tesis de maestría, de la Universidad Veracruzana. Tuvo como objetivo realizar una propuesta de mejora en la empresa Filtración Industrial Especializada S.A. de C.V. que ayude a optimizar los procesos existentes para la obtención de productos con mejor calidad y la reducción de las pérdidas que actualmente se presentan, en un estudio de tipo prospectivo transversal, descriptivo, aplicado a una población de 64 empleados que laboran en la empresa, donde se concluye que, la organización estudiada no está integrada al sistema de gestión de calidad, esto se refleja en el servicio al cliente, el cual no mejora y se expresa en las demoras en la entrega de pedidos. Además, se obtuvo que el personal no recibe cursos de capacitación referentes a la calidad, lo que hace tener una idea diferenciada de calidad.

Según la tesis titulada “Modelo de Gestión de calidad y su efecto en las ventas de la Finca La Moral, de la parroquia el Triunfo del Cantón Patate” (Ortiz, 2010), una tesis de

titulación, de la Universidad de Ambato – Ecuador, tuvo como objetivo determinar el impacto en el nuevo Modelo de Gestión de Calidad diseñando estrategias y técnicas que permita incrementar las ventas en la Finca el Moral de la parroquia el Triunfo del Cantón Patate; en una investigación de tipo Descriptivo, aplicado a una muestra de 31 clientes internos y externos, cuyas conclusiones fueron: La falta de conocimientos adecuados, el problema de la resistencia al cargo, ha influido para que la organización no alcance niveles de competitividad, entonces, la disminución de las ventas, ocasionadas por diversos factores internos, ha afectado la satisfacción de los clientes, con fines de exportación indirecta.

### **1.6.2 Antecedentes nacionales**

Según la tesis denominada “Gestión de la certificación de calidad y su influencia en la competitividad en las empresas agroexportadoras de en Lima” (Amez, 2017), tesis de titulación, de la Universidad San Ignacio de Loyola, tuvo como objetivo determinar si la gestión de la certificación de calidad influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras en Lima; de diseño Cuantitativo No experimental, aplicado a una población y muestra de 7 empresas agroexportadoras con certificación de calidad ISO 9001 ubicadas en Lima, concluye que, de acuerdo a los resultados obtenidos en relación con la hipótesis, el sistema de administración (gestión) de la calidad influye de manera positiva en la competitividad de las empresas agroexportadoras, para la dimensión de gestión de la calidad.

Según la tesis denominada “Capacidad exportadora y su relación con el desempeño de las empresas agrarias y agroindustriales en Iquitos en el marco del ATPDEA” (Tello, 2011), para optar el grado académico de Doctor, de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, tuvo como objetivo determinar la capacidad exportadora de las empresas agrarias y agroindustriales radicadas en Iquitos y su relación con el desempeño agro exportador hacia el mercado norteamericano; en el marco promotor establecido principalmente por el APTDEA, en una investigación de diseño No experimental, transversal o transeccional cuantitativo, aplicado a una población de 112 empresas y una muestra 28 empresas, concluye que, los resultados del estudio realizado indican que más del 96% de empresas agrarias y agroindustriales de la ciudad de Iquitos, se categorizan como “muy baja”, “baja” y “media”, en relación con su capacidad exportadora, ocasionada por deficiencias en su infraestructura de producción y escasa gestión o capacidad exportadora.

Según la tesis denominada “Plan Estratégico para los productores de palta fuerte del Valle de Nepeña con fines de exportación indirecta” (Cerna & Vásquez, 2016) , tesis de

maestría, de la Universidad Nacional del Santa, tuvo como objetivo proponer el Plan Estratégico para que los productores de palta fuerte del Valle de Nepeña accedan a los mercados de exportación de manera tal que sus actividades productivas y comercializadoras generen mayor rentabilidad económica, en forma sostenida en el mediano y largo plazo; en una investigación exploratoria, aplicada de diseño descriptivo, aplicado a una población de 954 productores de palta y una muestra de 61 productores de palta, concluyen que, en el estudio realizado se encontró que, a partir del enfoque lógico efectuado, los objetivos generales para cada eje deben orientarse a mejorar el desempeño de su fuerza de trabajo, mejorar la capacidad y rendimiento de la producción con fines de exportación indirecta, mejorar la gestión administrativa, así como el impulso de nuevas tecnologías acorde a la organización y su actividad principal.

Según la tesis denominada *Propuesta para la implementación del Sistema de Gestión de la calidad ISO-9001 en la empresa MARINSA S.R.L* (Nuñez, 2017)., tesis de titulación, de la Universidad de Lima, tuvo como objetivo: evaluar los beneficios y la pertinencia de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la empresa MARINSA, diseñando actividades para su adecuada implementación en los procesos más crítico de la empresa, en una investigación descriptiva, concluye que, los procedimientos propuestos de gestión de calidad, ayudarán a la organización en aspectos como gestión de personal, gestión productiva y de ventas, que medidos adecuadamente permitirán una mejor gestión, para diferenciarse de sus competidores más cercanos, para alcanzar beneficios netos, para alcanzar rentabilidad (márgenes de utilidad), para controlar sus costos de producción, de acuerdo a los objetivos organizacionales planteados.

Según la tesis denominada *“Sistema de gestión de la calidad ISO – 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017”* (Barrantes, 2018), tesis de maestría, de la Universidad César Vallejo, tuvo como objetivo determinar el nivel de implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envoltura Perú en el 2017, e una investigación básica de diseño descriptivo simple, no-experimental, transversal, aplicado a una población de 100 trabajadores, y una muestra compuesta de 50 trabajadores de la empresas de envases Envolturas Perú entre las edades de 18 y 65 años, conforme los resultados de su investigación, concluye que, más del 50% de los trabajadores considera que la empresa aplica un nivel “regular” de gestión de la calidad aplicada al producto, 325 un nivel “bajo” y 16% cree que aplica un nivel “alto” y, en general, un 60% considera que se aplica un nivel “regular” de gestión de calidad en la empresa.

### **1.6.3 Antecedentes regionales**

No se encontraron investigaciones relacionadas con las variables en estudio de la presente investigación.

## **CAPITULO II: FUNDAMENTO TEÓRICO**

## 2.1 Marco teórico

### 2.1.1 Gestión de la calidad

Se refiere a un conjunto de “procesos sistemáticos” que permiten a una empresa planear, ejecutar y controlar las acciones de que se realizan, lo cual garantiza “estabilidad y consistencia” en las actividades que permiten cumplir con los requerimientos del cliente (Raffino, 2020). Un sistema de gestión de calidad es un proceso por el cual se verifican las operaciones, productos y servicios de la empresa para identificar las áreas que requieren mejorar, basado en el principio de mejora continua. Con las siguientes prácticas se puede mejorar el negocio: reducir el desperdicio, mejorar el control de procesos, incrementar la cuota de mercado, generar bajos costos, facilitar el entrenamiento, satisfacer las expectativas del cliente y elevar la moral (ESAN, 2018). Además, la gestión de la calidad, “es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, necesarias para brindar la confianza de que un bien o servicio va a satisfacer los requisitos dados de la calidad” (ISO-9001, 2013).

Un sistema de gestión de calidad debe contemplar aspectos que tengan incidencia en la calidad final de un producto o servicio de la empresa, debiendo observar principios como: enfoque en el cliente, liderazgo, implicación (involucramiento) de todo el personal, enfoque de proceso, enfoque de sistema a la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y relación de mutuo beneficio con los proveedores (ISO-9001, 2013).

### **Calidad**

La calidad es la totalidad de características que posee un bien o servicio y que es capaz de satisfacer las necesidades de un consumidor (Alfaro, 2009). También se refiere a que un producto cumple con los requisitos o componentes de manera óptima, el cual es mensurable.

La calidad afecta a la empresa desde cuatro perspectivas:

- Desde los costos y participación en el mercado (la disminución y control de los costos por eliminación de errores, mejora el producto y la participación que tiene en el mercado)
- La reputación de la empresa (cuando los clientes perciben y definen la calidad del producto, se incrementa el prestigio de la empresa).

- La responsabilidad del producto de no afectar al consumidor (los productos defectuosos pueden generar responsabilidades de consideración para la empresa, por lo que es preferible, procurar producir productos de calidad).
- Las implicaciones internacionales (la calidad, en tanto se posiciona, se difunde a todo el mercado, con la globalización, internacionalmente va a ser conocido).

### **Filosofía de la calidad**

La filosofía de William Edwards Deming define la calidad como el ajuste de un producto a las necesidades del mercado, son los cuestionamientos que se realizan en torno a la mejora continua. Sus principales aportes son los 14 puntos de Deming crear constancia con sentido, adoptar una nueva filosofía, dejar de depender de la inspección, acabar con la práctica de hacer negocios basado en el precio, mejorar constantemente, métodos modernos de capacitación, implantar métodos de liderazgo, eliminar el miedo, romper las barreras entre los departamentos, eliminar las metas para medir la mano de obra, eliminar estándares de trabajo y la gestión por objetivos, eliminar las barreras que limitan el orgullo del trabajador, implantar un programa riguroso de educación y auto mejora y poner a todo el personal a conseguir el cambio. Las siete enfermedades que aquejan a las empresas faltan de interés por mejorar la calidad, énfasis en las utilidades a corto plazo, evaluaciones de desempeño individual, la movilidad de la alta dirección, administrar basado en cifras visibles, costos médicos excesivos y costos de garantía de operación. La filosofía de Joseph M. Juran: define la calidad como un bien “adecuado para el uso” . Los cinco puntos de Juran (medir el costo de tener una calidad pobre, adecuar el producto para el uso, el efecto se nota en los costos, lograr conformidad con especificaciones, mejorar proyecto por proyecto). La filosofía de Kaoru Ishikawa. Afirma que calidad es calidad del producto, calidad del servicio, calidad de la información, calidad del proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la empresa, calidad de objetivos, etc. La filosofía de Philip B. Crosby: define la calidad, como “ajustarse a las especificaciones”. Es decir, cumplir con los requerimientos para alcanzar un mínimo de errores y defectos.

### **Ventajas y desventajas de la calidad**

La calidad, como tal, tiene las siguientes ventajas: permite eliminar los costos que se incurren en inspecciones, es aplicable a productos (bienes y servicios) y genera incremento de eficiencia con poca incertidumbre (Moreno-Luzón, 2001). Y presenta las siguientes



desventajas: se centra en la eficiencia, dejando de lado la eficacia, la estandarización puede afectar la adaptación a los cambios y la perspectiva es principalmente interna.

### **Costos de la calidad**

Al referirnos a la calidad en una empresa, nos estamos refiriendo al ahorro que puede generar para sí, puesto que se reducirán los productos defectuosos, las devoluciones y las pérdidas de capital invertido (Alfaro, 2009). Por ello insistimos que, la calidad es un aspecto muy importante en cualquier empresa, por lo que, es recomendable, que las empresas cuenten con un programa de capacitación de sus recursos humanos para tener gente con la capacidad suficiente para producir productos de calidad. Pensemos de este modo, evitar el incremento de los costos que pueden significar: el costo de no tener calidad (puede llevar a la quiebra), pueden interpretarse como productos de mala calidad o productos con “falta de calidad”, el costo de no satisfacer al cliente, etc.

### **2.1.2 Dimensiones de la calidad**

La calidad tiene las siguientes dimensiones (Camisón, 2006):

#### **Fiabilidad**

La fiabilidad es la probabilidad de que un producto o servicio, realice sin fallo una determinada función, asociada a la idoneidad de las especificaciones de diseño y a la conformidad del proceso. (p. 187)

#### **Conformidad**

La conformidad es el grado en que el diseño de un producto se ajusta a unos estándares de calidad preestablecidas. (p.185)

#### **Durabilidad**

Es la durabilidad es el tiempo durante el cual, un producto puede ser utilizado, con un rendimiento y requisitos que garanticen su aptitud para el uso. (p. 186)

## **Exportación indirecta**

La exportación indirecta se define como un régimen aduanero, el cual permite que, una mercancía nacional o nacionalizada, ya sea para consumo y/o uso definitivo, salga del país con fines comerciales (SUNAT, 2016). Además, la documentación exigible para exportar (básicamente) es: Copia del documento de transporte (conocimientos de embarque), Copia de la factura comercial (copia SUNAT), copia del envío a favor del agente, y otros documentos según la naturaleza del envío. Un requisito indispensable para exportar es el RUC (Registro Único de contribuyentes), con la condición de “habido” en el portal web de la SUNAT.

En términos económicos, la exportación indirecta es el envío de un producto o servicio fuera del país (país extranjero), con fines comerciales (García, 2017). Constituyen parte del proceso de internacionalización de una empresa que ofrece sus productos en diversas partes del mundo.

La exportación indirecta constituye el acto de enviar (en condiciones comerciales) productos (bienes y servicios) de un país a otro, es decir se remite fuera del país (Enciclopedia-Económica, 2017).

### **Tipos de exportación indirecta**

La exportación indirecta, es decir, la comercialización y envío de una mercancía fuera del país, puede ser de los siguientes tipos (Enciclopedia-Económica, 2017).

**Exportación indirecta temporal.** La exportación indirecta de una mercancía. será tendrá carácter temporal, cuando la mercancía que se envía al extranjero (país de destino), permanecerá un determinado tiempo fuera del país de origen, concluido el plazo, deberá retornar al país de origen.

**Exportación indirecta definitiva.** Se dice que una exportación indirecta es definitiva, cuando la mercancía que se remite a un país extranjero no ha de regresar porque tiene la finalidad de ser utilizada o consumida en el país al cual fue remitido (país de destino).

**Exportación indirecta concentrada.** Es el tipo de exportación indirecta que se realiza en conjunto, mediante un “acuerdo común” y comparten los riesgos y recursos para exportar mercancías.

Exportación indirecta directa. Lo realizan personas que tienen experiencia en el proceso exportador, cuentan con más recursos (incluso, recursos humanos capacitados). Aquí la misma persona o empresa se encarga del proceso exportador.

### **2.1.3 Dimensiones de la exportación indirecta**

Las exportaciones tienen especialmente la dimensión de (Tello, 2011):

#### **Capacidad exportadora**

La capacidad exportadora es el conjunto de acciones que realiza una empresa para la internacionalización a través de la colocación de productos o servicios en el mercado externo, hecho que pudiera responder a la coyuntura de contracción del mercado local o la necesidad de la empresa de realizar cambios significativos para su crecimiento (Kurokawa, 2018) . El cual se entiende que tiene que ver con la capacidad exportadora de la organización.

#### **Compromiso exportador**

El compromiso es una promesa y obligación contraída (RAE, s.f.), en ese sentido, el compromiso exportador se analiza desde dos perspectivas: la primera, como un actitud y/o disposición positiva de quienes dirigen la empresa u organización para la actividad exportadora (Escandón & Hurtado, 2017) y, la segunda perspectiva, como una conducta que acepta su existencia, considerando la planificación, los recursos financieros y la gestión empresarial orientada a la exportación “cuenta con un plan orientado al mercado exterior” Rendimiento exportador cuestionario: “tiene productos vendidos con éxito en el mercado nacional”, cuenta con presupuesto de costos involucrados en el proceso de exportación indirecta”, “cuenta con capacidad de aumentar su producción o en el corto plazo” (Escandón & Hurtado, 2017).

#### **Rendimiento exportador**

El rendimiento exportador está influido por la actitud de los dirigentes de la empresa hacia la actividad exportadora, es decir, la forma como aprecian y las actitudes que manifiestan quienes dirigen la organización, puede ejercer influencia en el rendimiento exportador de dicha organización, la cual a su vez pueden estar influidas por las características de su personalidad y la formación que tengan, es decir el nivel académico (Del Río & Varela, 2006).

## **2.2 Definición de conceptos**

### **Calidad**

La calidad se define como la totalidad de rasgos que posee un producto (bienes y servicios) y que tiene la capacidad de satisfacer las necesidades del consumidor (Carro & Gonzáles, 2012).

### **Gestión de la calidad**

Se refiere al conjunto de normas establecidas en una empresa, interrelacionadas, enfocada a la mejora continua de la calidad (Definición-ABC, 2011).

### **Fiabilidad**

La fiabilidad es la aptitud que posee un producto para cumplir o realizar una función inherente en condiciones dadas, durante un período determinado de tiempo (Ruiz-Falcón, 2012).

### **Conformidad**

Es cuando un producto cumple con los requisitos de las normas y regulaciones técnicas pertinentes, el cual se refleja en su aprobación o certificación (SGS, 2019).

### **Expectativas**

Las expectativas se definen como la esperanza de que un producto logre el propósito para el cual fue adquirido, basada en la propia experiencia de quien utiliza o consume dicho producto (Martínez, 2014).

### **Durabilidad**

Es la posibilidad que tiene un producto de seguir funcionando o cumpliendo su vida útil o capacidad para ser consumido en condiciones aceptables (Manufacturing-Terms, 2020).

### **Exportación indirecta**

Es un régimen aduanero, que permite la salida del país de origen de un producto o mercancía en condiciones de “nacional o nacionalizada” (SUNAT, 2016).

### **Capacidad exportadora**

Es una cualidad propia de una empresa, para gestionar de manera integral el proceso exportador, aprovechando las oportunidades del mercado internacional (Promperu, 2016).

### **Gestión productiva**

Se dice que una gestión es productiva, cuando tiene la capacidad de realizar lo planeado de manera eficaz y eficiente, con estrategias que le permitan superar las contingencias (CEDE, 2015).

### **Ciclo de vida del producto**

Es el tiempo que atraviesa un producto, durante su vida útil: “introducción, crecimiento, madurez y declive”, que varía en cada producto según su naturaleza o constitución (Shopify, 2018).

### **Compromiso exportador**

Es la “disposición positiva o conducta” de una organización; también es la expresión planificada del uso de sus recursos, hacia la actividad exportadora (Escandón & Hurtado, 2017).

### **Calidad del producto**

Es la interpretación que le da un cliente o consumidor, cuando entiende que un producto tiene la suficiente capacidad para satisfacer las necesidades (Matwijiszyn, 2014).

### **Diseño del producto**

Es la concepción sobre la forma, tamaño, peso y, en general, de la apariencia y funcionalidad de un producto, a fin de satisfacer las necesidades del consumidor (Escandón & Hurtado, 2017).

### **Precio del producto**

Es el valor monetario asignado a un producto (bien o servicio), en relación con el costo de producción y la utilidad percibida por el cliente (EmprendePyme, 2018).

### **Rendimiento exportador**

Es el resultado obtenido de un producto en el mercado exterior, en función de sus costos, las ventas y el margen de utilidad (Pérez & Merino, 2012).

### **Costo de producción**

Son los gastos que se incurren para obtener un determinado producto, procurando que no afecte las utilidades de la empresa (FAO, 1988).

### **Ventas netas**

Las ventas netas constituyen el resultado de calcular las ventas brutas, habiendo descontado las “bonificaciones, descuentos, incentivos e impuestos” (Mejias, 2018).

### **Margen de utilidad**

Es el resultado de calcular el precio de venta de un producto, descontando los costos fijos y variables, lo que sirve para planificar los ingresos y egresos del negocio (Mejias, 2018).

## **2.3 Variables**

### **2.3.1 Definición conceptual de variables**

#### **Variable 1. Gestión de la calidad**

Es ofrecer productos obteniendo costos mínimos, satisfaciendo a los clientes, haciendo que el producto y el proceso para obtenerlo se encuentre comprometido con la innovación y la mejora continua (Guanilo, 2007).

#### **Variable 2. Exportación indirecta**

La exportación indirecta constituye la salida legal de mercaderías tanto nacional como nacionalizada, para su consumo en el mercado exterior (Inga, 2015).

### **2.3.2 Definición operacional de variables**

**Tabla 1**

*Cuadro de operacionalización de la variable dependiente*

Variable independiente			
	Dimensión	Concepto	Indicadores
Gestión de la calidad	X <sub>1</sub>	Capacidad de un producto para cumplir funciones específicas	Equipamiento
	Fiabilidad del producto)		Instalaciones
	X <sub>2</sub>	Es el nivel de satisfacción de la norma existente al concluir un proceso	Expectativa del consumidor
Conformidad (del producto)			Conformidad del producto
			Manipulación del producto

X <sub>3</sub> Durabilidad	Es la capacidad que tiene un producto de seguir funcionando, es decir se relaciona con el tiempo de vida.	Tiempo de espera Vida técnica del producto Vida real del producto
-------------------------------	---	---

Elaboración: Propia

**Tabla 2**

*Cuadro de operacionalización de la variable dependiente*

Variable dependiente			
	Dimensión	Concepto	Indicadores
Exportación indirecta	Y <sub>1</sub> Capacidad exportadora	Es la capacidad que tiene una empresa u organización para ofertar sus productos, pensando y actuando globalmente.	Gestión productiva Factores logísticos Ciclo de vida del producto
	Y <sub>2</sub> Compromiso exportador	Es la actitud o voluntad (en función de su situación o capacidad), a dedicar recursos a la actividad exportadora de la empresa.	Calidad Diseño Precio del producto
	Y <sub>3</sub> Rendimiento exportador	Se refiere al desempeño que tiene la empresa para la exportación indirecta de sus productos, garantizando su continuidad.	Costos de producción Ventas netas Margen de utilidad

Elaboración: Propia

### **CAPITULO III: METODOLOGÍA**



### 3.1 Tipo y nivel de investigación

#### 3.1.1 Tipo de investigación

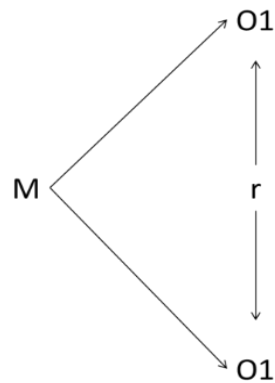
En el trabajo de investigación se aplicó el tipo de investigación aplicada, porque busca analizar una realidad utilizando conocimientos previos. Este tipo de investigación son útiles para resolver problemas (Rodríguez & Mendivelso, 2018)

#### 3.1.2 Nivel de investigación

Durante la investigación se aplicó el nivel de investigación descriptivo correlacional. Los estudios correlacionales buscan determinar el grado de relación que existe entre dos o más variables de interés en una misma muestra (Ferreira, 2016).

### 3.2 Diseño de investigación

En el presente trabajo se aplicó el diseño de investigación de carácter no experimental y transversal con el fin de establecer la relación entre variables. Se dice que es no experimental cuando el estudio se realiza sin manipular las variables de manera deliberada o intencional, solamente los observa para después analizarlos (Landey, 2018). Transversal, porque se realiza una sola medición a los componentes de la muestra seleccionada y, además, no se realiza ningún tipo de intervención (Rodríguez M. , 2018).



Donde:	M	=	Muestra seleccionada
	O1	=	Observación de la variable 1
	O2	=	Observación de la variable 2
	r	=	Correlación entre la variable 1 y 2

### 3.3 Métodos de investigación

En la presente investigación se empleó el método analítico deductivo. Se dice que es analítico porque se procede a analizar a detalle cada uno de los resultados hallados. Se dice que es deductivo también porque del análisis inferencial se concluyen deducciones que luego se puedan utilizar para resolver otros problemas en contextos similares (Prieto, 2017).

### 3.4 Población y muestra

La población para la presente investigación estuvo conformada por los clientes de las empresas acopiadoras de la asociación agropecuaria Ayanpi Marccari. Las cuatro empresas principales que comercializan con la asociación se presentan en la tabla 3. Se contactó en total a 32 de ellos quienes conformaron la población de clientes. Cuando el tamaño de la población es significativamente reducido, la muestra debe ser igual a la población. Es decir, se configura como un estudio poblacional. Por lo tanto, se realizó un estudio poblacional (Hernández, 2006).

**Tabla 3**

*Cuadro de operacionalización de la variable dependiente*

<b>Empresas acopiadoras de Palta</b>	<b>Miembros encuestados</b>
Consorcio de productores de fruta S.A	9
Agroindustrias verdeflor S.A.C	7
Corporación frutícola de Chincha S.A.C	10
ASR Trading	6

### 3.5 Equipos materiales e insumos

En esta investigación se empleó equipos telefónicos e informáticos para facilitar el procesamiento de información. Además, los materiales e insumos lo constituyen los que se emplearán en el proceso de obtención de información, como es el caso de papelería, software estadístico y otros materiales requeridos durante el trabajo realizado.

### 3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.6.1 Técnicas

Se aplicó la técnica de la encuesta. Esta técnica se empleó porque es más rápido de aplicar y en esta ocasión se aplicó mediante llamada telefónica a los clientes de la asociación.

### **3.6.2 Instrumentos**

Se utilizó el cuestionario. Este estuvo conformado por 18 ítems o preguntas, que indagaron sobre la gestión de la calidad y la exportación indirecta en la población de clientes de la asociación agropecuaria Ayanpi Marccari. Se utilizó la escala de Likert en cada una de las interrogantes con las alternativas muy bajo, bajo, regular, alto y muy alto.

### **3.7 Validez y confiabilidad de instrumentos**

En esta investigación se empleó como instrumentos investigación un cuestionario estructurado, que fue validado por expertos. Este instrumento se utilizó en la encuesta a los miembros de las empresas que son clientes de la asociación agropecuaria Ayanpi Marccari, provincia de Huanta. El cuestionario tuvo validez por revisión de expertos, basado en la evaluación de las dimensiones e indicadores.

### **3.8 Procesamiento y clasificación de datos**

Esta investigación ha utilizado el instrumento del cuestionario para la recopilación de datos, los cuales una vez seleccionados se procesaron en el programa Excel y el programa estadístico SPSS. Posteriormente para el procesamiento de datos obtenidos en el trabajo de campo de la presente investigación y la comprobación de hipótesis se realizó mediante el uso de un software estadístico y el uso del método estadístico no paramétrico Rho de Spearman. Los resultados fueron presentados en diagramas de barras y en tablas, para su análisis. La discusión de resultados se hizo comparando los resultados con los obtenidos en los antecedentes.

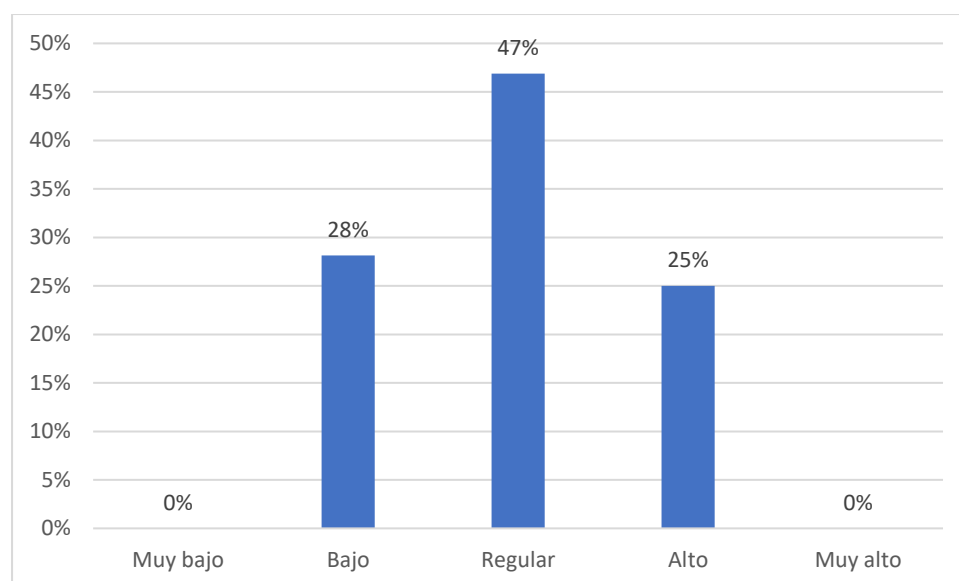
## **CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

## 4.1 Descripción de resultados

Se presenta los resultados obtenidos de la descripción de las frecuencias de cada una de las variables de investigación, así como también de las dimensiones que se desprenden de las mismas. A continuación se presenta el análisis de la variable gestión de la calidad en la asociación agropecuaria Ayanpi Marccari. Para su evaluación se consideró la fiabilidad de los productos, la conformidad del producto y la durabilidad de los productos.

### Figura 1

*Resultado sobre la gestión de la calidad*



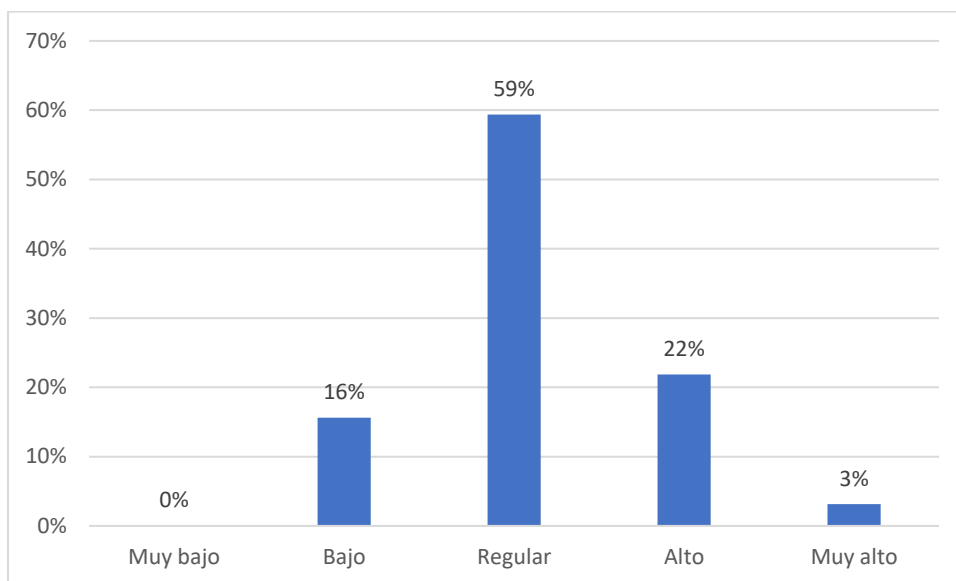
Fuente: Elaboración propia

En la figura 1 se observa que el 47% de los clientes calificaron la gestión de la calidad en la asociación agropecuaria Ayanpi Marccari en un nivel regular. Mientras que en el mismo grupo el 28% calificaron en nivel bajo y el 25% calificaron en término alto. Este resultado muestra que los clientes evalúan que aún el proceso de agroexportación de la asociación está en desarrollo y comprende la importancia de la calidad para efectuar esta actividad productiva.

La siguiente figura corresponde al análisis de la fiabilidad del producto. Para la evaluación de esta dimensión se consideró el estudio del equipamiento, las instalaciones y la capacidad del personal de la asociación agropecuaria Ayanpi Marccari. El resultado se presenta a continuación.

### Figura 2

### Resultado sobre la fiabilidad del producto



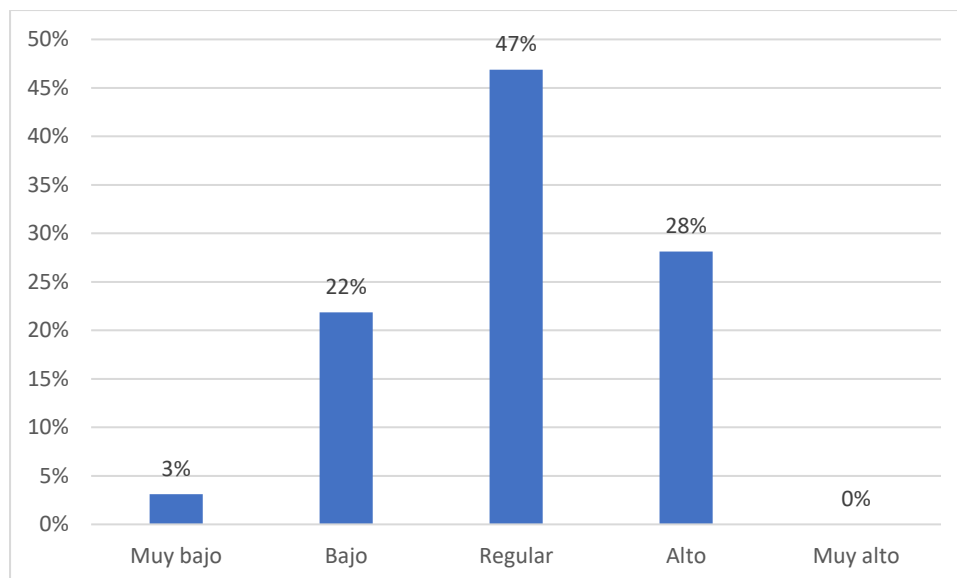
Fuente: Elaboración propia

En la figura 2 se observa que el 59% de los clientes calificaron la fiabilidad del producto en la asociación agropecuaria Ayampi Marccari en un nivel regular. Mientras que, del mismo grupo, el 22% lo calificaron en el nivel alto y el 16% lo calificó en nivel bajo. Un 3% lo calificó en un nivel muy alto. Del resultado se puede afirmar que una mayoría tiene una referencia aceptable sobre la calidad en cuanto a la fiabilidad del producto en la asociación agropecuaria. Esto explicaría que los productores están más familiarizados con la calidad del producto en sí, demostrado con el trabajo que ellos realizan día a día, por lo cuales tienen mayor certeza.

La siguiente figura corresponde al análisis de la conformidad del producto. Para la evaluación de esta dimensión se consideró el estudio de la expectativa del consumidor, conformidad del producto y manipulación del producto por parte de la asociación agropecuaria Ayampi Marccari; cuyo resultado se presenta a continuación.

### Figura 3

#### Resultado sobre la conformidad del producto



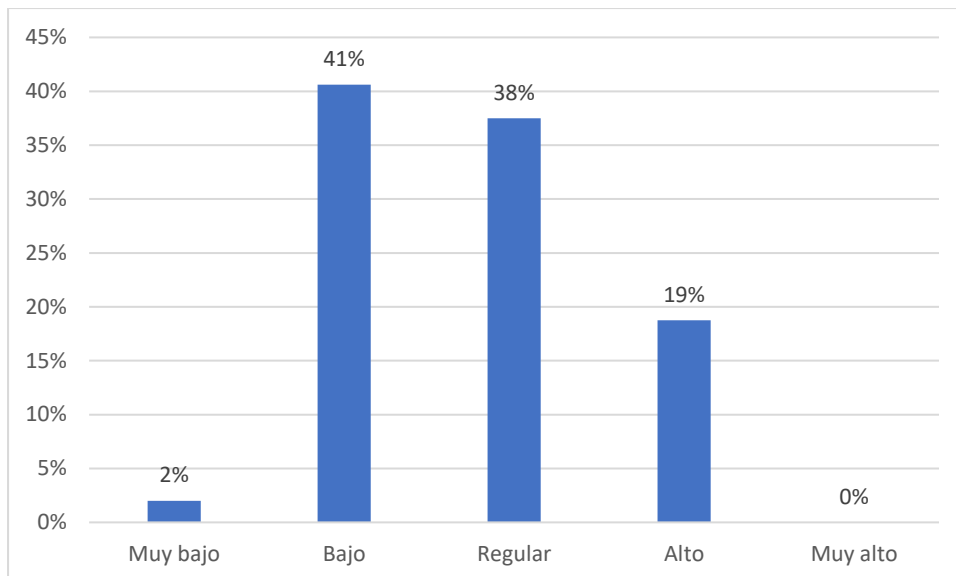
Fuente: Elaboración propia

En la figura 3 se observa que el 47% de los clientes calificaron la conformidad del producto en la asociación agropecuaria Ayanpi Marccari, en un nivel regular. Mientras que, del mismo grupo, el 22% lo calificaron en nivel bajo, a la vez que el 22% lo calificaron en término alto. Se menciona además que el 6% lo calificaron como muy bajo. Del resultado se puede decir que un buen número de clientes está de acuerdo y conforme con el producto agrícola de la asociación agropecuaria. La explicación a esto puede deberse a que los clientes reconocen la calidad y sus reglamentaciones que la asociación viene cumpliendo, a través de las auditorias de calidad productiva.

La siguiente figura corresponde al análisis de la durabilidad del producto. Para la evaluación de esta dimensión se consideró el estudio del tiempo de entrega, la vida técnica del producto y la vida real del producto, proporcionado por la asociación agropecuaria Ayanpi Marccari. En la siguiente figura se presenta los resultados.

## Figura 4

### Resultado sobre la durabilidad del producto



Fuente: Elaboración propia

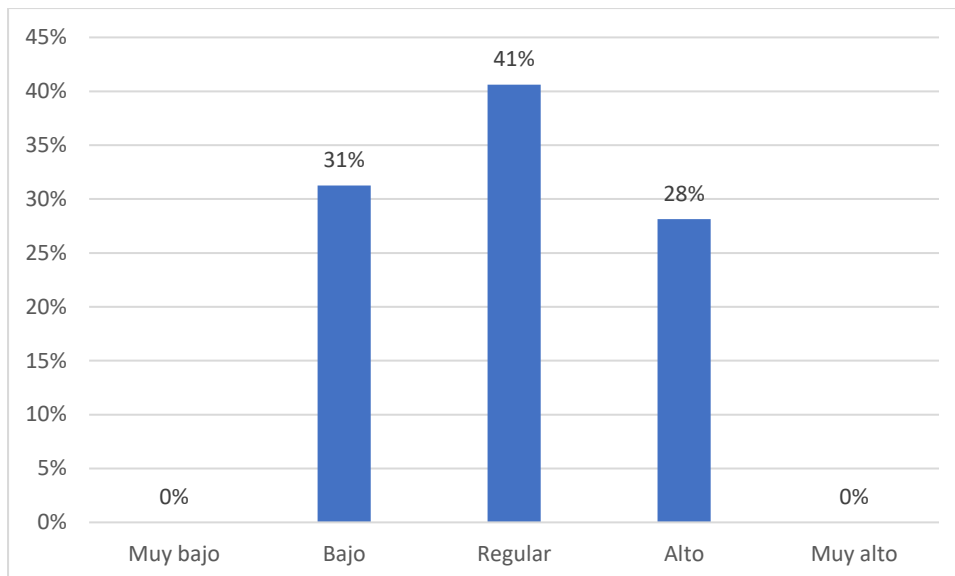
En la figura 4 se observa que el 41% de los clientes calificaron la durabilidad del producto de la asociación agropecuaria Ayanpi Marccari en un nivel bajo. Mientras que, del mismo grupo, el 38% lo calificaron en nivel regular, a la vez que el 19% lo calificaron en término alto. Se menciona además que el 2% lo calificaron como muy bajo. Del resultado se resalta que una gran cantidad de clientes no está de acuerdo con la durabilidad del producto. La explicación a esto es que la palta es un producto de rápida maduración y suele complicar los procesos de exportación, que generalmente duran desde semanas hasta meses, por lo cual requiere adecuación y tratamiento que por el momento la asociación no viene haciendo. Todo ello, conlleva a una mala calificación por parte de los clientes sobre la durabilidad del producto.

Luego se presenta el análisis de la variable exportación indirecta. Para su evaluación se consideró el análisis de la capacidad exportadora de la asociación agropecuaria Ayanpi Marccari, así como también las dimensiones de compromiso y rendimiento exportadores.



## Figura 5

### Resultado sobre la exportación indirecta



Fuente: Elaboración propia

En la figura 5 se observa que el 41% de los clientes calificaron la variable exportación indirecta de la asociación agropecuaria Ayanpi Marccari en un nivel regular. Mientras que el 31% lo calificaron en bajo y sólo el 28% lo calificaron en un nivel alto. Se puede concluir que la posición está dividida sobre el nivel de exportación de la asociación. Esto refleja que todavía existen problemas técnicos productivos para que la actividad exportadora resulte en una actividad atractiva y rentable para los productores. A raíz de los resultados se considera que todavía falta trabajar en procedimientos de exportación.

### 4.3 Contrastación de hipótesis

Para contrastar las hipótesis de la investigación, se procede a enunciarlas y evaluarlas. Para ello se utilizó el estadístico Rho de Spearman como prueba de hipótesis, debido que ambas variables pertenecen a la categoría cualitativa, por lo cual se justifica utilizar una prueba no paramétrica.

#### Hipótesis general

**Ho:** La gestión de la calidad no se relaciona con la exportación indirecta en la asociación de productores Ayanpi Marccari, 2019 .

**Ha:** La gestión de la calidad si se relaciona con la exportación indirecta en la asociación de productores Ayanpi Marccari, 2019 .

**Tabla 4***Gestión de la calidad y exportación indirecta*

<b>Correlaciones</b>				
			Gestión de la calidad	Exportación indirecta
Rho de Spearman	Gestión de la calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,786**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Exportación indirecta	Coeficiente de correlación	,786**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

En la tabla 4 se observa que utilizando la prueba estadística Rho de Spearman se halló que coeficiente de correlación fue de 0,786, el p-valor calculado fue de 0,000, menor al nivel de significancia de 0,05; por lo tanto, se procede a rechazar la hipótesis nula y a aceptar la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe significancia estadística para afirmar que sí hay relación entre la gestión de calidad y la exportación indirecta en la asociación agropecuaria , Ayanpi Marccari.

**Hipótesis específica 1**

La hipótesis específica 1 corresponde a la relación entre la primera dimensión y la segunda variable, lo cual corresponde a la fiabilidad del producto y la exportación indirecta. También se utilizó el estadístico Rho de Spearman para la prueba de hipótesis.

**Ho:** La fiabilidad del producto no se relaciona con la exportación indirecta de palta fuerte en la asociación de productores Ayanpi Marccari .

**Ha:** La fiabilidad del producto sí se relaciona con la exportación indirecta de palta fuerte en la asociación de productores Ayanpi Marccari .

**Tabla 5**

*Fiabilidad del producto y Exportación indirecta*

<b>Correlaciones</b>				
			Fiabilidad del producto	Exportación indirecta
Rho de Spearman	Fiabilidad del producto	Coeficiente de correlación	1,000	,523**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	32	32
	Exportación indirecta	Coeficiente de correlación	,523**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	32	32

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación:**

En la tabla 5 se observa que utilizando la prueba estadística Rho de Spearman se halló que coeficiente de correlación fue de 0,523 y el p-valor igual a 0,002 menor al nivel de significancia de 0,05 (5%), por lo tanto, se procede a rechazar la hipótesis nula y a aceptar la hipótesis alterna. Por lo tanto, se enuncia que existe significancia estadística para afirmar que sí hay relación entre fiabilidad del producto y la exportación indirecta en la asociación agropecuaria Ayanpi Marccari.

### **Hipótesis específica 2**

La hipótesis específica 2 corresponde a la relación entre la primera dimensión y la segunda variable, lo cual corresponde a la Conformidad del producto y la Exportación indirecta. También se utilizó el estadístico Rho de Spearman para la prueba de hipótesis.

**Ho:** La conformidad del producto no se relaciona con la exportación indirecta de palta fuerte en la asociación de productores Ayanpi Marccari.

**Ha:** La conformidad del producto sí se relaciona con la exportación indirecta de palta fuerte en la asociación de productores Ayanpi Marccari .

### **Tabla 6**

*Conformidad del producto y Exportación indirecta*

<b>Correlaciones</b>				
			Conformidad del producto	Exportación indirecta
Rho de Spearman	Conformidad del producto	Coeficiente de correlación	1,000	,780**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Exportación indirecta	Coeficiente de correlación	,780**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación:**

En la tabla 6 se observa que utilizando la prueba estadística Rho de Spearman se halló que coeficiente de correlación fue de 0,780 y el p-valor calculado fue de 0,00 menor al nivel de significancia de 0,05 (5%). Por lo tanto, se procede a rechazar la hipótesis nula y a aceptar la hipótesis alterna. Por lo tanto, se enuncia que existe significancia estadística para afirmar que sí hay relación entre Conformidad del producto y la Exportación indirecta en la asociación agropecuaria, Ayanpi Marccari.

### **Hipótesis específica 3**

La hipótesis específica 1 corresponde a la relación entre la primera dimensión y la segunda variable, lo cual corresponde a la Durabilidad del producto y la Exportación indirecta. También se utilizó el estadístico Rho de Spearman para la prueba de hipótesis.

**Ho:** La durabilidad del producto no se relaciona con la exportación indirecta de palta fuerte en la asociación de productores Ayanpi Marccari .

**Ha:** La durabilidad del producto sí se relaciona con la exportación indirecta de palta fuerte en la asociación de productores Ayanpi Marccari .

### **Tabla 7**

*Durabilidad del producto y Exportación indirecta*

<b>Correlaciones</b>				
			Durabilidad	Exportación indirecta
Rho de Spearman	Durabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,582**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Exportación indirecta	Coeficiente de correlación	,582**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación:**

En la tabla 7 se observa que utilizando la prueba estadística Rho de Spearman se halló que coeficiente de correlación fue de 0,582 y el p-valor calculado fue de 0,000 menor al nivel de significancia de 0,05. Por lo tanto, se procede a rechazar la hipótesis nula y a aceptar la hipótesis alterna. Existe significancia estadística para afirmar que sí hay relación entre la durabilidad del producto y la exportación indirecta en la asociación agropecuaria, Ayanpi Marccari.

### **4.4 Discusión**

Referente al objetivo general, la investigación halló que la gestión de la calidad si se relaciona con la exportación indirecta, en la asociación de productores Ayanpi Marccari; a razón que el p-valor calculado fue de 0,000, un valor menor al nivel de significancia definido en 0,05. Además, el coeficiente de correlación calculado fue de 0,786. Este valor que reflejó una alta relación entre ambas variables. En comparación Ramírez y Sánchez (2006) halló como resultado que la implementación de un sistema de gestión de calidad logró incrementar la productividad, además, se llegó a la meta de alcanzar los objetivos de calidad, contribuyendo a la disminución de gastos y aumento de las ventas e incrementando las utilidades. Un resultado parecido halló Amez (2017), en su tesis “Gestión de la certificación de calidad y su influencia en la competitividad en las empresas agroexportadoras en Lima”. Los resultados fueron que el sistema de administración de la calidad influyó de manera

positiva en la competitividad de las empresas agroexportadoras, para la dimensión de gestión de la calidad. De ambos resultados se puede determinar que los resultados del presente estudio son congruentes y se encuentran sustentados en otras experiencias. Además, en esta investigación se halló que el 47% de los productores identificaron la gestión de la calidad en el nivel regular, un 28% en nivel bajo y un 25% en nivel alto.

Respecto al objetivo específico 1, la investigación halló que la fiabilidad del producto se relaciona con la exportación indirecta, en la asociación de productores Ayanpi Marccari ; a razón que el p-valor calculado fue de 0,002, un valor mayor al nivel de significancia definido en 0,05. Además, el coeficiente de correlación calculado fue de 0,523, valor que refleja una débil relación entre ambas variables. Este resultado se comparó con lo hallado por Núñez (2017) que los procedimientos propuestos para la gestión de calidad ayudaron a la organización en aspectos como gestión de productividad y calidad. De este resultado se observa que sí existe una vinculación entre la calidad y la exportación. Además, también tenemos el resultado de Ortiz (2010) donde halló que la falta de conocimientos adecuados ha influido para que la organización no alcance niveles de competitividad afectando la exportación indirecta de sus productos. De este resultado se puede decir que la calidad está vinculada por la competitividad. Por otra parte, en los resultados del presente estudio se halló que la fiabilidad del producto fue catalogada por el 59% de los productores en el nivel regular, un 22% en nivel alto y un 16% en nivel bajo, por lo que si se analiza más a detalle se encuentra que un gran número de los productores interrogados, consideraron que la asociación cuenta con un buen nivel respecto a la fiabilidad de los productos que ofertan.

Respecto al objetivo específico 2 la investigación halló que la conformidad del producto si se relaciona con la exportación indirecta, en la asociación de productores Ayanpi Marccari ; a razón que el p-valor calculado fue de 0,000, un valor menor al nivel de significancia definido en 0,05. Además, el coeficiente de correlación calculado fue de 0,780, valor que refleja una alta relación entre ambas variables. Este resultado se comparó con lo hallado por Tello (2011) quien halló como resultado del estudio realizado que más del 96% de empresas agrarias y agroindustriales de la ciudad de Iquitos, se categorizan como “muy baja”, “baja” y “media”, en relación con su capacidad exportadora, ocasionada por deficiencias en su infraestructura de producción y escasa gestión o capacidad exportadora. Este resultado contrasta con lo hallado en el presente estudio, donde se halló que la conformidad del producto fue catalogada por el 47% de los productores en el nivel regular, un 28% en nivel alto, un 22% en bajo, y un 3% de nivel muy bajo, por lo que, si juntamos las

percepciones positivas se alcanza una cifra significativa que califica en un buen nivel, por lo que se puede afirmar que un buen número de productores está conforme en la asociación.

Respecto al objetivo específico 3, la investigación halló que la durabilidad del producto si se relaciona con la exportación indirecta, en la asociación de productores Ayanpi Marccari ; a razón que el p-valor calculado fue de 0,00, un valor menor al nivel de significancia definido en 0,05. Además, el coeficiente de correlación calculado fue de 0,582, valor que refleja una moderada relación entre ambas variables. Este resultado se comparó con lo hallado por Barrantes (2018) donde detalló que más del 50% de los trabajadores considera que la empresa aplica un nivel “regular” de gestión de la calidad aplicada al producto, 32% un nivel “bajo” y 16% cree que aplica un nivel “alto”. Además, en general un 60% considera que se aplica un nivel “regular” de gestión de calidad en la empresa. Este resultado es congruente con lo hallado en la presente investigación donde los resultados muestran que la durabilidad del producto fue catalogada por el 38% de los productores en el nivel regular, un 41% en nivel bajo, un 19% en nivel alto. De este resultado se puede apreciar que sólo un 19% aprueba la calidad referente a la durabilidad del producto, lo cual representa una debilidad para la empresa. Esta debilidad requiere ser mejorada a través de la mejora continua de la calidad en la asociación de productores de palta. En general se puede afirmar que la asociación Ayanpi Marccari agrupa a productores de palta con finalidad de exportación. Los productores que conforman la asociación están en proceso de adecuación de sus procesos productivos hacia los estándares de calidad que exigen el comercio exterior para la producción de paltas.

## CONCLUSIONES

Se concluye que la gestión de la calidad se relaciona con la exportación indirecta en la asociación de productores Ayanpi Marccari ( $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$ ) y esta relación medida con el coeficiente de rho-Spearman es de 0,786 representa una correlación alta. Además, la gestión de calidad del producto fue catalogada por el 47% de los productores en el nivel regular, lo cual explica que la gestión de la calidad en los productores aún se encuentra en proceso y requiere mejorar con la finalidad de acceder a nuevos mercados internacionales.

Se concluye que la fiabilidad del producto se relaciona con la exportación indirecta, en la asociación de productores Ayanpi Marccari ( $P\text{-valor} = 0,002 < 0,05$ ), y esta relación medida con el coeficiente de rho-Spearman es de 0,523 que representa una correlación moderada. También se halló que la fiabilidad del producto fue catalogada por el 59% de los productores en el nivel regular, un 22% en nivel alto. Se halló que una amplia mayoría identifica en un nivel aceptable la fiabilidad de los productos de asociación lo cual representa una fortaleza de los productores que la conforman.

Se concluye que la conformidad del producto se relaciona con la exportación indirecta en la asociación de productores Ayanpi Marccari ( $P\text{-valor} = 0,000 < 0,05$ ) y esta relación medida con el coeficiente de rho-Spearman es de 0,780 que representa una correlación de nivel alto. Además, la conformidad del producto fue catalogada por el 47% de los productores en el nivel regular. Se concluye que la mayoría de los productores se encuentra de acuerdo con la conformidad del producto en la asociación.

Se concluye que la durabilidad del producto se relaciona con la exportación indirecta en la asociación de productores Ayanpi Marccari ( $P\text{-valor} = 0,000 < 0,05$ ) y esta relación medida con el coeficiente de Rho-Spearman es de 0,582 que representa una correlación baja. Además, la durabilidad del producto fue catalogada por el 41% de los productores en el nivel bajo y un 38% en nivel regular, por lo que se concluye que la durabilidad del producto no es aceptable por los clientes de la asociación Ayanpi Marccari.



## RECOMENDACIONES

Se recomienda a la asociación de productores Ayanpi Marccari focalizar el desarrollo de la mejora continua de la gestión de la calidad de su organización. La gestión de la calidad les va a permitir afianzar sus avances en términos de certificación que han alcanzado.

Se recomienda acerca de la fiabilidad el producto incrementar la calidad de los productos frutícolas que la asociación Ayanpi Marccari produce, debido que el incremento de la competencia puede afectar a la comercialización de la organización.

Se recomienda sobre la conformidad con el producto, realizar consultas periódicas a los clientes de la asociación Ayanpi Marccari, de tal forma que se tenga información cotidiana.

Se recomienda sobre la durabilidad del producto que la calidad en término de producto aún tiene dificultades, por lo tanto, se recomienda invertir en mecanismos técnicos que permitan prolongar la vida del producto.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, A. (2010). Propuesta para implementar un sistema de gestión de la calidad en la empresa "Filtración industrial especializada S.A de C.V". *Universidad Veracruzana*.
- Alfaro, G. (2009). Administración para la calidad total. *Editorial de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo*.
- Amez, E. (2017). Gestión de la certificación de calidad y su influencia en la competitividad en las empresas agroexportadoras en Lima. *Universidad San Ignacio de Loyola*.
- Barrantes, V. (2018). Sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú, 2017. *Universidad César Vallejo*.
- Camisión, C. (2006). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. *Editorial Pearson Education*.
- Carro, R., & Gonzáles, D. (2012). Administración de la calidad total. *Editorial de la Universidad Nacional del Mar del Plata*, 1.
- CEDE. (2015). Entorno y gestión productiva. *Portal web de la Confederación española de Directivos y Ejecutivos*. Obtenido de <http://www.directivoscede.com/es/conocimiento/opinion/entorno-gestion-productiva>
- Cerna, J., & Vásquez, J. (2016). Plan estratégico para los productores de palta fuerte (persea americana) del valle de Nepeña con fines de exportación indirecta. *Universidad Nacional del Santa*.
- Definición-ABC. (2011). Definición de gestión de la calidad. *Portal WEB*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/economia/gestion-de-calidad.php>
- Del Río, M., & Varela, M. (Diciembre de 2006). Características de los directivos y rendimiento exportador en las Pymes españolas. *ESIC Market*. Obtenido de [https://www.esic.edu/documentos/revistas/esicmk/070118\\_141230\\_E.pdf](https://www.esic.edu/documentos/revistas/esicmk/070118_141230_E.pdf)
- EmprendePyme. (Febrer de 2018). ¿Qué es la exportación indirecta de productos? *Emprendepyme.net*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/que-es-la-exportacion-de-productos.html>

- Enciclopedia-Económica. (2017). Exportación indirecta. *Portal web de la enciclopedia*. Obtenido de <https://enciclopediaeconomica.com/exportacion/>
- ESAN. (30 de enero de 2018). ¿Por qué implementar un sistema de gestión de calidad en tu empresa? *Conexiónesan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/01/por-que-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad-en-tu-empresa/>
- Escandón, D., & Hurtado, A. (2017). El compromiso exportador en Colombia: un análisis de redes neuronales. *Revista de métodos cuantitativos para la economía y la empresa*. Obtenido de [file://huascan/Datos\\_usuarios\\$/lp%C3%A9rez/Downloads/2892-Texto%20del%20art%C3%ADculo-8964-1-10-20171219.pdf](file://huascan/Datos_usuarios$/lp%C3%A9rez/Downloads/2892-Texto%20del%20art%C3%ADculo-8964-1-10-20171219.pdf)
- FAO. (1988). Costos de producción. *Portal web de FAO*. Obtenido de <http://www.fao.org/3/v8490s/v8490s06.htm>
- Ferreira, A. (2016). Sistema de interacción familiar asociado a la autoestima de menores en situación de abandono moral o prostitución. *Revista de la UNMSM*. Obtenido de [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Salud/ferreira\\_ra/Cap3.pdf](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Salud/ferreira_ra/Cap3.pdf)
- García, I. (Diciembre de 2017). Definición de margen de utilidad. *Portal web de economía simple.net*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/margen-de-utilidad>
- Guanilo, C. (2007). Administración de la calidad. *Editorial de la Universidad Alas Peruanas*, 17.
- Hernández, I. (2006). *Metodología de investigación*. México: Mc.Graw Hill.
- Inga, G. (2015). Negocios internacionales. *Editorial del Valle EIRL*, 46.
- ISO-9001. (2013). Sistemas de gestión de calidad según ISO 9000. *Publicación de ISO 9001*. Obtenido de <http://iso9001calidad.com/que-es-la-gestion-de-la-calidad-23.html>
- Kurokawa, A. (2018). Factores de competitividad que influyen en el desarrollo exportador de las micro y pequeñas empresas del sector textil de la provincia de Trujillo. *Universidad Nacional de Trujillo*.
- Landey, M. (18 de Setiembre de 2018). Investigación experimental y no experimental, guías de metodología de investigación. *Publicación de Docity.com*. Obtenido de <https://www.docity.com/es/investigacion-experimental-y-no-experimental/4150650/>

- Manufacturing-Terms. (29 de Enero de 2020). Durabilidad. Obtenido de <https://www.manufacturingterms.com/Spanish/Durability.html>
- Martínez, C. (Setiembre de 2014). ¿Qué son las expectativas del consumidor y cómo afectan sus cambios a tu negocio. Obtenido de <http://celestinomartinez.com/que-son-las-expectativas-del-consumidor-y-como-afectan-sus-cambios-tu-negocio/>
- Matwijiszyn, T. (2014). Calidad del producto. *Slideshare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/tomimatwijiszyn/calidad-del-producto-36598837>
- Mejias, A. (2018). Definiciones de ventas netas y ventas brutas. *Portal web de Cuida tu Dinero*. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13099064/definiciones-de-ventas-netas-y-ventas-brutas>
- MINAGRI. (2018). Preguntas frecuentes. *Ministerio de agricultura y riego*. Obtenido de <https://www.minagri.gob.pe/portal/192-exportaciones/introduccion/670-cuales-son-los-requisitos-basicos-para-exportar>
- Moreno-Luzón, M. (2001). Gestión de la calidad y diseño de organizaciones: teoría y estudio de casos. *Editorial Prentice Hall*, 254.
- Núñez, E. (2017). Propuesta para la implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001, en la empresa MARINSA S.R.L. *Universidad de Lima*.
- Ortiz, C. (2010). Modelo de gestión de calidad y su efecto en las ventas de la Finca Moral de la Parroquia el Triunfo. *Universidad Técnica de Ambato*.
- Pérez, J., & Merino, M. (2012). Definición de rendimiento. Obtenido de <https://definicion.de/rendimiento/>
- Peru.info. (2018). Estos son los principales productos que exporta el Perú. Obtenido de <https://peru.info/es-pe/comercio-exterior/noticias/7/29/peru-segundo-mayor-exportador-mundial-de-palta-fresca>
- PERX. (Agosto de 2017). Plan regional exportador Ayacucho. *MINCETUR*. Obtenido de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/354502/PERX\\_AYACUCHO.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/354502/PERX_AYACUCHO.pdf)
- Prieto, B. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Revista de la Pontificia Universidad Javeriana*. Obtenido de <https://doi.org/10.11144>
- Promperu. (2016). Capacidad exportadora. 3.

- Raffino, M. (2020). Gestión de calidad. *Portal Web*. Obtenido de <https://concepto.de/gestion-de-calidad/>
- Ramírez, C., & Sánchez, M. (2006). Implementación del sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2000. *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*.
- Rodríguez, M. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*. Obtenido de <https://doi.org/10.26852/01234250.20>
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*. doi:<https://doi.org/10.26852/01234250.20>
- Ruiz-Falcón, A. (. (2012). Concepto de fiabilidad. *Revista de la asociación española de la calidad AEC*.
- Saavedra, B. (5 de Marzo de 2018). Perú, segundo productor mundial de paltas. *Seminario Full Day Networking e informatioin*. Obtenido de <https://infomercado.pe/peru-segundo-productor-mundial-paltas/>
- SGS. (2019). Evaluación de la conformidad de los productos PCA. *Société Générale de Surveillance*. Obtenido de <https://www.sgs.pe/es-es/trade/trade-efficiency/product-conformity-assessment-pca>.
- Shopify. (2018). Ciclo de vida del producto. *Enciclopedia de negocios para empresas*. Obtenido de <https://es.shopify.com/enciclopedia/ciclo-de-vida-del-producto>
- SUNAT. (2016). Exportación indirecta. *Portal web www.sunat.gob.pe*. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/orientacionaduanera/exportacion/index.html>
- Tello, R. (2011). Capacidad exportadora y su relación con el desempeño de las empresas agrarias y agroindustriales en Iquitos, en el marco del ATPDEA. *Universidad Nacional de la Amazonía*.

**ANEXOS**

Anexo 1. *Matriz de consistencia*

**TÍTULO:** “Gestión de la calidad y exportación indirecta de palta fuerte, asociación productores de palta Ayanpi Marccari, Huanta, 2019”

PREGUNTA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	INDICADORES	METÓDICA	UNIVERSOS
GENERAL	GENERAL	GENERAL	INDEPENDIENTE	INDEPENDIENTE		POBLACIÓN
¿La gestión de la calidad se relaciona con la exportación indirecta en la asociación de productores Ayanpi Marccari, Huanta, 2019?	Identificar cómo la gestión de la calidad se relaciona con la exportación en la asociación de productores Ayanpi Marccari, Huanta, 2019.	La gestión de la calidad se relaciona significativamente con la exportación indirecta en la asociación de productores Ayanpi Marccari, Huanta, 2019.	Variable: Gestión de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipamiento</li> <li>- Instalaciones</li> <li>- Capacidad del personal</li> <li>- Expectativa del consumidor</li> <li>- Conformidad del producto</li> </ul>	<p><b>Tipo y nivel de investigación</b></p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Descriptivo correlacional</p>	<p><b>Unvierso</b></p> <p>Clientes de la asociación</p>
¿La fiabilidad del producto se relaciona con la exportación indirecta en la asociación de productores Ayanpi Marccari, Huanta, 2019?	Determinar cómo la fiabilidad del producto se relaciona con la exportación indirecta en la asociación de productores Ayanpi Marccari, Huanta, 2019.	La fiabilidad del producto se relaciona significativamente con la exportación indirecta en la asociación de productores Ayanpi Marccari, Huanta, 2019.	X.1 Fiabilidad del producto  X2 Conformidad del producto  X3 Durabilidad del producto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manipulación del producto</li> <li>- Tiempo de espera</li> <li>- Vida técnica del producto</li> <li>- Vida real del producto</li> </ul>	<p><b>Métodos de investigación</b></p> <p>Analítico - deductivo</p>	<p><b>Población</b></p> <p>32 clientes provenientes de cuatro empresas que comercializan con la asociación</p>

<p>¿La conformidad del producto se relaciona con la exportación indirecta en la asociación de productores Ayanpi Marccari, Huanta, 2019?</p> <p>¿La durabilidad del producto se relaciona con la exportación indirecta en la asociación de productores Ayanpi Marccari, Huanta, 2019?</p>	<p>Determinar cómo la conformidad del producto se relaciona con la exportación indirecta en la asociación de productores Ayanpi Marccari, Huanta, 2019.</p> <p>Determinar cómo la durabilidad del producto se relaciona con la exportación indirecta en la asociación de productores Ayanpi Marccari, Huanta, 2019.</p>	<p>La conformidad del producto se relaciona significativamente con la exportación indirecta en la asociación de productores Ayanpi Marccari, Huanta, 2019.</p> <p>La durabilidad del producto se relaciona significativamente con la exportación indirecta en la asociación de productores Ayanpi Marccari, Huanta, 2019.</p>	<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b></p> <p>Variable: Exportación indirecta</p> <p>Y1 Capacidad exportadora</p> <p>Y2 Compromiso exportador</p> <p>Y3 Rendimiento exportador</p>	<p><b>INDICADORES DEPENDIENTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión productiva</li> <li>- Factores logísticos</li> <li>- Ciclo de vida del producto</li> <li>- Calidad</li> <li>- Diseño</li> <li>- Precio del producto</li> <li>- Costos de producción</li> <li>- Ventas netas</li> <li>- Margen de utilidad</li> </ul>	<p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>No experimental y transversal</p> <p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta,</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <p>Cuestionario,</p> <p><b>Contrastación de hipótesis</b></p> <p>Rho - Spearman</p>	<p>de productores Ayanpi Marccari</p>
---	---	---	--	---	--	---------------------------------------



## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

**CUESTIONARIO**

El cuestionario que a continuación se presenta, fue formulado para recopilar información sobre la gestión de la calidad y la exportación indirecta. Lea detenidamente y marque su respuesta en función de la escala de la derecha (1 hasta 5), según su propia opinión.

ESCALA: 1 (Muy bajo), 2 (Bajo), 3 (Regularmente), 4 (Alto), 5 (Muy alto)						
N°	CUESTIONARIO	Muy bajo	Bajo	Regularmente	Alto	Muy alto
<b>VI</b>	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>FIABILIDAD</b>					
1	¿Los productores de la comunidad, cuentan con el equipamiento para garantizar buenos productos para la exportación indirecta?					
2	¿En la asociación, sus integrantes cuentan con ambientes e instalaciones adecuadas para que sus productos lleguen en óptimas condiciones al cliente?					
3	¿El personal que labora en la asociación se encuentra capacitado para asegurar la calidad de los productos (palta)?					
	<b>CONFORMIDAD</b>					
4	¿Los productos (palta fuerte), usualmente cubren las expectativas del cliente o consumidor?					
5	¿El personal que trabaja en la producción de palta fuerte, se esfuerza por garantizar la conformidad de un producto confiable y satisfactorio?					

6	¿El trabajo que realiza el personal para la manipulación del producto (palta fuerte), es confiable y garantiza la conformidad de su calidad?					
<b>DURABILIDAD</b>						
7	¿La entrega de productos es adecuado y guarda relación con los plazos para asegurar su entrega oportuna?					
8	¿El personal que labora en la producción y comercialización de palta fuerte en la asociación, es cuidadoso con la vida técnica del producto?					
9	¿Los productores de palta fuerte de la asociación, se preocupan por garantizar la vida real del producto para su entrega al cliente?					
<b>V2</b>	<b>EXPORTACIÓN INDIRECTA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>CAPACIDAD EXPORTADORA</b>						
10	¿Los productores de palta fuerte de la asociación, se preocupan por el proceso óptimo de producción?					
11	¿En la asociación, los productores consideran importante los factores logísticos necesarios y se preocupan por adquirirlos?					
12	¿Los productores de palta fuerte, en la asociación, tienen control óptimo de su ciclo de vida para una adecuada comercialización?					
<b>COMPROMISO EXPORTADOR</b>						
13	¿Los productores de la asociación se preocupan por la calidad del producto (palta fuerte) para una adecuada comercialización y exportación indirecta?					

14	¿Los productores de palta fuerte, han desarrollado un diseño para la presentación adecuada del producto para su comercialización y exportación indirecta?					
15	¿En la asociación se han preocupado por determinar un precio adecuado para facilitar su exportación indirecta?					
<b>RENDIMIENTO EXPORTADOR</b>						
16	¿Los productores de palta fuerte, llevan un control adecuado de sus costos de producción, para la comercialización y exportación indirecta?					
17	¿En la asociación, se lleva un registro y control de las ventas netas por la comercialización y exportación indirecta de palta fuerte?					
18	¿Los productores de la asociación, conocen con bastante detalle el margen de utilidad de la comercialización y exportación indirecta de sus productos?					

## ANEXO VI: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTO

UNIVERSIDAD DE AYACUCHO FEDERICO FROEBEL  
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTO

## I. DATOS GENERALES.

- 1.1. Apellidos y nombres: *BADAJOS RAMOS, Jesús Augusto*  
 1.2. Grado académico: *Maestro*  
 1.3. Nombre del instrumento de evaluación: *Cuestionario*  
 1.4. Título de la investigación: *"Gestión de la calidad y la exportación indirecta de palta fuerte en la Asociación de Productores de Palta Hermosa Ayanpi – Marccari – Santillana – Huanta, 2019"*  
 1.5. Autor del instrumento: *Bach. CHAVEZ SILVERA, Talía Cristel*

## II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN

Indicadores y criterios	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
1. Claridad. Formulado con lenguaje apropiado			X	
2. OBJETIVIDAD. Expresado en conducta observable			X	
3. SUFICIENCIA. Valora dimensiones en calidad y cantidad		X		
4. ORGANIZACIÓN. Existe constructo lógico entre ítems			X	
5. CONSISTENCIA. Suficientes referentes bibliográficos			X	
6. METODOLOGÍA. Cumple con lineamientos metodológicos de investigación			X	
7. INTENCIONALIDAD. Orientado a cumplir objetivos				X
8. ACTUALIDAD. Adecuado a los avances de la ciencia.			X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD ~~-----~~ SU CONSTRUCCIÓN ES  
ADECUADA PARA SER APLICADA ~~-----~~

Lugar y fecha. Ayacucho, 23 de mayo de 2020.

Firma.



\* DNI. 28307210



**UNIVERSIDAD DE AYACUCHO FEDERICO FROEBEL**  
**DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN**  
**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTO**

**I. DATOS GENERALES.**

- 1.1. Apellidos y nombres del Revisor:** Bullón Solís, Omar  
**1.2. Grado académico:** Magister  
**1.3. Nombre del instrumento de evaluación:** Cuestionario de Gestión de Calidad y Exportación Indirecta.  
**1.4. Título de la investigación:** "Gestión de la calidad y la exportación indirecta de palta fuerte en la asociación agropecuaria de productores de palta hermosa Ayampi Marccari, Santillana, Huanta, Ayacucho, 2019"  
**1.5. Autor del instrumento:** Bach. Chávez Silvera, Talía Cristel

**II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN**

Indicadores y criterios	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
<b>1. Claridad.</b> Formulado con lenguaje apropiado		X		
<b>2. OBJETIVIDAD.</b> Expresado en conducta observable			X	
<b>3. SUFICIENCIA.</b> Valora dimensiones en calidad y cantidad			X	
<b>4. ORGANIZACIÓN.</b> Existe constructo lógico entre ítems			X	
<b>5. CONSISTENCIA.</b> Suficientes referentes bibliográficos			X	
<b>6. METODOLOGÍA.</b> Cumple con lineamientos metodológicos de investigación			X	
<b>7. INTENCIONALIDAD.</b> Orientado a cumplir objetivos				X
<b>8. ACTUALIDAD.</b> Adecuado a los avances de la ciencia.			X	

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*El instrumento es apto para ser aplicado*

Ayacucho, 20 de mayo de 2020

  
 .....  
 Mg. Omar Bullón Solís  
 DNI 43674409



**UNIVERSIDAD DE AYACUCHO FEDERICO FROEBEL**  
**DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN**  
**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTO**

**I. DATOS GENERALES.**

- 1.1. Apellidos y nombres del Revisor:** Aparicio Flores, Daysi Jaqueline  
**1.2. Grado académico:** Magister  
**1.3. Nombre del instrumento de evaluación:** Cuestionario de Gestión de Calidad y Exportación Indirecta.  
**1.4. Título de la investigación:** "Gestión de la calidad y la exportación indirecta de palta fuerte en la asociación agropecuaria de productores de palta hermosa Ayampi Marccari, Santillana, Huanta, Ayacucho, 2019"  
**1.5. Autor del instrumento:** Bach. Chávez Silvera, Talia Cristel

**II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN**

Indicadores y criterios	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
<b>1. Claridad.</b> Formulado con lenguaje apropiado				X
<b>2. OBJETIVIDAD.</b> Expresado en conducta observable			X	
<b>3. SUFICIENCIA.</b> Valora dimensiones en calidad y cantidad			X	
<b>4. ORGANIZACIÓN.</b> Existe constructo lógico entre ítems			X	
<b>5. CONSISTENCIA.</b> Suficientes referentes bibliográficos			X	
<b>6. METODOLOGÍA.</b> Cumple con lineamientos metodológicos de investigación			X	
<b>7. INTENCIONALIDAD.</b> Orientado a cumplir objetivos		X		
<b>8. ACTUALIDAD.</b> Adecuado a los avances de la ciencia.			X	

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*El instrumento es adecuado para ser aplicado*

Ayacucho, 21 de mayo de 2020

Mg. Daysi J. Aparicio Flores  
DNI 44489276

## Anexo 4. Consentimiento informado



<b>Título de la investigación</b>	Gestión de la calidad y la exportación indirecta de palta fuerte en la asociación agropecuaria de productores de palta Ayanpi Marccari - - Huanta - Ayacucho 2020
<b>Autor (a) de la investigación</b>	Chávez Silvera, Talía Cristel
<b>Entidad auspiciadora</b>	asociación agropecuaria de productores de palta Ayanpi Marccari -

Señor (a),(ita). Después de dar lectura a los contenidos de los recuadros, por favor marque con una equis (X), en cualquiera de las opciones

Que mi/nuestra investigación <b>SÍ</b> requiere de la participación de seres humanos, animales o ecosistemas, (pudiendo tratarse inclusive de embriones, fetos, células, fluidos, partes del cuerpo, cadáveres). Son parte de esta investigación la aplicación de encuestas, cuestionarios, pruebas entrevistas, grupos focales, observación natural y observación participante, uso de material fotográfico o grabaciones en audio y video, validación de tecnologías (clínicas, ambientales, de construcción, etc).	Que mi/nuestra investigación <b>NO</b> requiere de la participación de seres humanos, animales o ecosistemas, ni comprende ninguno de los instrumentos o técnicas de recolección de información citados.
<b>SI</b>	<b>NO</b>

Al marcar la opción **SÍ**, me estoy comprometiendo a respetar los principios éticos que una investigación exige y que se encuentran en el código de ética para la Investigación y el Reglamento de Investigación.

Los principios que regirán mi conducta de investigador son los señalados en el código de ética para la investigación.

Por ello:

- Respetaré la autonomía de las personas que participen en mi investigación haciendo uso del consentimiento informado.
- Respetaré el derecho a la confidencialidad y privacidad, protegiendo la información brindada por los clientes de mi estudio.
- No causaré daño a las personas, animales, plantas y suelos involucrados en mi estudio.
- Tomaré las precauciones para disminuir los riesgos a los que podrían estar expuestos los clientes durante mi investigación.
- Aplicaré el principio de justicia respecto de las personas y el costo riesgo beneficio a favor de los involucrados en la investigación.
- Respetaré el ecosistema, conservando la fauna y sus hábitats, las plantas y los suelos.

- Declaro no tener participación efectiva o potencial en una relación financiera o de otro tipo, o financiamiento para el mismo trabajo de investigación.

Ayacucho...26... de...junio..... de 2020

*Chávez Silvera, Talía Cristel*

-----

Firma del investigador

-----

Firma del director de Investigación



## Anexo 5. Resultados de la encuesta

	GESTIÓN DE CALIDAD									EXPORTACIÓN INDIRECTA								
	FIABILIDAD			CONFORMIDAD			DURABILIDAD			CAPACIDAD EXPORTADORA			COMPROMISO EXPORTADOR			RENDIMIENTO EXPORTADOR		
	Preg. P1	Preg.P2	Preg.P3	Preg.P4	Preg.P5	Preg.P6	Preg.P7	Preg.P8	Preg.P9	Preg.P10	Preg.P11	Preg.P12	Preg.P13	Preg.P14	Preg.P15	Preg.P16	Preg.P17	Preg.P18
Encuesta 1	Alto	Regular	Regular	Bajo	Alto	Regular	Bajo	Alto	Alto	Alto	Regular	Bajo	Bajo	Alto	Alto	Regular	Alto	Regular
Encuesta 2	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Regular	Bajo	Muy bajo	Regular	Bajo	Regular	Bajo	Bajo	Bajo	Regular	Bajo	Bajo	Muy bajo	Bajo
Encuesta 3	Regular	Alto	Regular	Regular	Regular	Alto	Bajo	Regular	Bajo	Bajo	Regular	Regular	Regular	Bajo	Regular	Bajo	Regular	Alto
Encuesta 4	Regular	Regular	Bajo	Regular	Alto	Regular	Alto	Regular	Regular	Alto	Alto	Bajo	Regular	Regular	Bajo	Regular	Alto	Regular
Encuesta 5	Regular	Bajo	Regular	Alto	Regular	Bajo	Bajo	Regular	Alto	Regular	Bajo	Alto	Regular	Alto	Bajo	Regular	Regular	Regular
Encuesta 6	Bajo	Alto	Bajo	Regular	Bajo	Alto	Bajo	Bajo	Regular	Bajo	Regular	Bajo	Bajo	Regular	Regular	Bajo	Regular	Bajo
Encuesta 7	Alto	Regular	Alto	Alto	Alto	Regular	Alto	Alto	Alto	Alto	Regular	Alto	Alto	Alto	Regular	Alto	Alto	Alto
Encuesta 8	Regular	Alto	Regular	Regular	Bajo	Alto	Regular	Alto	Regular	Muy alto	Regular	Regular	Alto	Alto	Regular	Regular	Regular	Bajo
Encuesta 9	Bajo	Regular	Bajo	Bajo	Regular	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Regular	Bajo	Regular	Bajo	Muy bajo	Regular	Bajo
Encuesta 10	Alto	Regular	Alto	Alto	Regular	Regular	Alto	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Alto	Regular	Alto	Regular	Alto	Regular	Regular
Encuesta 11	Regular	Alto	Alto	Regular	Alto	Bajo	Bajo	Regular	Bajo	Alto	Alto	Regular	Alto	Regular	Alto	Alto	Alto	Alto
Encuesta 12	Bajo	Regular	Bajo	Bajo	Regular	Bajo	Bajo	Muy bajo	Bajo	Regular	Bajo	Regular	Regular	Bajo	Bajo	Regular	Regular	Bajo
Encuesta 13	Alto	Regular	Alto	Alto	Regular	Alto	Regular	Alto	Alto	Alto	Muy alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
Encuesta 14	Alto	Regular	Regular	Alto	Alto	Regular	Regular	Bajo	Bajo	Regular	Alto	Regular	Regular	Regular	Regular	Alto	Regular	Regular
Encuesta 15	Bajo	Regular	Bajo	Bajo	Muy bajo	Bajo	Regular	Bajo	Bajo	Bajo	Regular	Bajo	Bajo	Regular	Regular	Bajo	Regular	Bajo
Encuesta 16	Alto	Regular	Alto	Alto	Regular	Alto	Bajo	Regular	Bajo	Alto	Regular	Regular	Alto	Alto	Regular	Alto	Regular	Alto
Encuesta 17	Regular	Alto	Regular	Regular	Regular	Alto	Regular	Regular	Bajo	Regular	Bajo	Regular	Bajo	Regular	Alto	Regular	Regular	Regular
Encuesta 18	Bajo	Regular	Bajo	Bajo	Regular	Bajo	Bajo	Regular	Bajo	Regular	Bajo	Bajo	Bajo	Regular	Bajo	Regular	Bajo	Regular

Encuesta 19	Alto	Bajo	Alto	Regular	Alto	Bajo	Regular	Regular	Regular	Regular	Bajo	Alto	Regular	Alto	Bajo	Regular	Regular	Regular
Encuesta 20	Regular	Regular	Alto	Regular	Alto	Regular	Alto	Regular	Regular	Regular	Alto	Alto	Regular	Alto	Regular	Alto	Regular	Regular
Encuesta 21	Alto	Regular	Regular	Regular	Alto	Alto	Regular	Alto	Regular	Alto	Regular	Bajo	Bajo	Alto	Alto	Regular	Alto	Regular
Encuesta 22	Alto	Muy alto	Alto	Alto	Regular	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Muy alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
Encuesta 23	Alto	Regular	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Regular	Alto	Alto	Alto	Regular	Alto	Alto	Alto
Encuesta 24	Regular	Bajo	Bajo	Bajo	Regular	Bajo	Regular	Muy bajo	Bajo	Regular	Bajo	Bajo	Bajo	Regular	Bajo	Bajo	Muy bajo	Bajo
Encuesta 25	Alto	Alto	Bajo	Regular	Regular	Bajo	Regular	Regular	Regular	Alto	Alto	Bajo	Regular	Regular	Bajo	Regular	Alto	Regular
Encuesta 26	Regular	Alto	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Alto	Regular	Regular	Regular	Regular	Alto	Regular	Regular
Encuesta 27	Alto	Alto	Regular	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Regular	Alto	Regular	Alto	Alto	Alto	Alto
Encuesta 28	Muy alto	Regular	Regular	Alto	Alto	Alto	Regular	Regular	Bajo	Muy alto	Regular	Regular	Alto	Alto	Regular	Regular	Regular	Bajo
Encuesta 29	Bajo	Regular	Regular	Regular	Bajo	Regular	Regular	Regular	Alto	Bajo	Regular	Regular	Regular	Bajo	Regular	Bajo	Regular	Alto
Encuesta 30	Regular	Bajo	Regular	Regular	Bajo	Bajo	Regular	Alto	Bajo	Regular	Bajo	Regular	Regular	Bajo	Bajo	Regular	Regular	Bajo
Encuesta 31	Bajo	Bajo	Regular	Bajo	Regular	Bajo	Bajo	Regular	Bajo	Bajo	Bajo	Regular	Bajo	Regular	Bajo	Muy bajo	Regular	Bajo
Encuesta 32	Bajo	Regular	Bajo	Bajo	Regular	Regular	Bajo	Alto	Bajo	Bajo	Regular	Bajo	Bajo	Regular	Regular	Bajo	Regular	Bajo