



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

“LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA
EN LA EXPORTACIÓN DE ARROZ DE LA EMPRESA
PALERMO AL MERCADO CHILENO, TRUJILLO 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

Autores:

Br. Catherine Martha Díaz García

Br. Jessica Heredia Llanos

Asesor:

Ing. José Roberto Huamán Tuesta

Trujillo – Perú

2017

ÍNDICE DE CONTENIDOS

<u>APROBACIÓN DE LA TESIS</u>	ii
<u>DEDICATORIA</u>	iii
<u>AGRADECIMIENTO</u>	v
<u>ÍNDICE DE CONTENIDOS</u>	vi
<u>ÍNDICE DE TABLAS</u>	viii
<u>ÍNDICE DE FIGURAS</u>	ix
<u>RESUMEN</u>	xi
<u>ABSTRACT</u>	xii
CAPITULO 1. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Formulación del problema	15
1.3. Justificación	15
1.4. Limitaciones	16
1.5. Objetivos	17
1.5.1. <i>Objetivo general</i>	17
1.5.2. <i>Objetivos específicos</i>	17
CAPITULO 2. MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes	17
2.2. Bases teóricas	20
2.3. Hipótesis	89
CAPITULO 3. METODOLOGÍA	90
3.1. Operacionalización de variables	90
3.2. Diseño de investigación	92
3.3. Unidad de estudio	93
3.4. Población	93
3.5. Muestra (muestreo o selección)	93
3.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	93
3.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos	95
CAPITULO 4. RESULTADOS	96
CAPITULO 6. DISCUSIÓN	120
CONCLUSIONES	122

RECOMENDACIONES	124
REFERENCIAS	125
ANEXOS	128

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Registro de control de ingresos y salidas	46
Tabla N° 02: Estándares de calidad aplicados en Chile y Perú	57
Tabla N° 03: Principales mercados destino para exportación de arroz peruano	75
Tabla N° 04: Exportaciones peruanas de arroz al mundo	76
Tabla N° 05: Exportaciones peruanas de arroz al mundo	77
Tabla N° 06: Exportaciones de arroz en el mundo	78
Tabla N° 07: Principales empresas exportadoras de arroz en el Perú	79
Tabla N° 08: Principales regiones productoras de arroz al año 2015	84
Tabla N° 09: Producción Total – Proyección (2016).....	84
Tabla N° 10: Consumo anual en Perú	84
Tabla N° 11: Número de habitantes peruanos	84
Tabla N° 12: Excedente en la producción peruana de arroz	85
Tabla N° 13: Exportación por tipos de arroz	85
Tabla N° 14: Plaga mosquilla del arroz.....	86
Tabla N° 15: Plaga el gusano rojo	86
Tabla N° 16: Plaga gusano de hoja	87
Tabla N° 17: Plaga la novia del arroz	87
Tabla N° 18: Entrevista a los productores de arroz de La Libertad.....	96
Tabla N° 19: Exportación de arroz a Chile en Toneladas.....	99
Tabla N° 20: Exportación de arroz a Chile en Dólares	99
Tabla N° 21: Edad de los encuestados.....	100
Tabla N° 22: Origen del arroz.....	101
Tabla N° 23: Tipo de arroz importado.....	102
Tabla N° 24: Atributos de preferencia.....	103
Tabla N° 25: Cantidad de gramos consumidos semanalmente	104
Tabla N° 26: Tipo de grano de preferencia (según grado).....	105
Tabla N° 27: Precio o calidad	106
Tabla N° 28 Modo de consumir el arroz.....	107
Tabla N° 29: Plan de inversiones de producción para venta local	108
Tabla N° 30: Costos, Precio y Punto de Equilibrio	109
Tabla N° 31: Plan de Inversiones de Producción para Exportación.....	110
Tabla N° 32: Estructura de Costos para Exportación	113
Tabla N° 33: Estándares de calidad para la exportación.....	116

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico N° 01: Edad de los encuestados	100
Gráfico N° 02: Origen del arroz	101
Gráfico N° 03: Tipo de arroz importado	102
Gráfico N° 04: Atributos de preferencia	103
Gráfico N° 05: Cantidad de gramos consumidos semanalmente.....	104
Gráfico N° 06: Tipo de grano de preferencia.....	105
Gráfico N° 07: Precio o calidad.....	106
Gráfico N° 08 Modo de consumir el arroz	107

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	129
Anexo N° 02 ENCUESTA SOBRE EL CONSUMO DE ARROZ EN CHILE	131
Anexo N° 03 ENTREVISTA A LOS PRODUCTORES DE ARROZ.....	133
Anexo N° 04 VOCABULARIO ARROCERO MÁS USADO POR LOS AGRICULTORES DEL PERÚ	135
Anexo N° 05 DEFINICIONES DE LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS AGRÍCOLAS	138
Anexo N° 06 PLAN ANUAL DE AUDITORÍA INTERNA	141

RESUMEN

Hoy en día vivimos en un mundo globalizado en el que las empresas necesitan ser más y más competitivas, para aprovechar las oportunidades de mercado y obtener mayores beneficios. Gracias a la globalización es que se han creado muchos acuerdos comerciales que favorecen a un sinnúmero de países como por ejemplo el Tratado de Libre Comercio Perú – Chile que elimina muchas barreras arancelarias y favorece el intercambio comercial.

La competitividad se puede ver reflejada en muchos aspectos, uno de ellos y el que quizás tiene mayor relevancia, es la calidad del producto o servicio final que la empresa ofrece. Perú posee condiciones favorables para la producción de arroz lo cual le permite competir con otros países. Para esto es necesario ofrecer un producto que cumpla con los estándares de calidad requeridos por diferentes mercados y de esta manera cumplir con las exigencias y expectativas de los clientes.

El presente trabajo de investigación es un estudio Correlacional – transversal, que tuvo como objetivo general determinar la influencia de los estándares de calidad en la exportación de arroz de la empresa Palermo al mercado Chileno en el año 2017. Para esto se elaboró un análisis de los estándares de calidad utilizados en la producción de arroz peruano y una investigación de los estándares de calidad solicitados por Chile. Para recopilar esta información se realizaron entrevistas a los productores y para conocer los hábitos de consumo del habitante chileno se realizaron encuestas a los consumidores.

Se pudo concluir el incumplimiento de los estándares de calidad utilizados en la producción de arroz peruano y que su correcta aplicación influirá positivamente en la exportación de arroz de la empresa Palermo al mercado Chileno en el año 2017.

ABSTRACT

Today we live in a globalized world in which companies need to be more and more competitive, to take advantage of market opportunities and to obtain greater profits. Thanks to globalization, many trade agreements have been created in order of a large number of countries, such as the Peru - Chile Free Trade Agreement, which eliminates many tariff barriers and favors trade.

Competitiveness can be seen reflected in many aspects, one of them and perhaps of greater relevance, is the quality of the final product or service that the company offers. Peru has favorable conditions for rice production which allows it to compete with other countries. For this it is necessary to offer a product that meets the quality standards required by different markets and thus meet the demands and expectations of customers.

The present research work is a cross - sectional, cross - sectional study whose general objective was to determine how the quality standards in rice exports from the Palermo company to the Chilean market influence in 2017. For this, an analysis of the standards of quality used in the production of Peruvian rice and an investigation of the quality standards requested by Chile. In order to collect this information, interviews were conducted with producers and consumer surveys were conducted to determine consumer habits in Chile.

The breach of the quality standards used in the production of Peruvian rice could be concluded and its correct application will positively influence the export of rice from the company Palermo to the Chilean market in 2017.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Acuerdo de Libre Comercio entre Perú y Chile (2016). Recuperado de http://www.acuerdoscomerciales.gob.pe/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=70&Itemid=93
- Agrobanco (2011). Manejo Integrado en Producción y Sanidad de Arroz. Sechura, Piura: Universidad Nacional Agraria la Molina
- Ciro P. y Villegas, B. (2009). *Mis Buenas Prácticas Agrícolas. Guía para agro empresarios*. Bogotá, Colombia: Corporación Colombia Internacional. Recuperado de: <http://cep.unep.org/repcar/capacitacion-y-concienciacion/andi/publicaciones-andi/Mis%20BPA.pdf>
- Claver Cortés, Enrique; Quer Ramón, Diego, (2.000). *Estrategias de internacionalización de la empresa*. Alicante, España: Editorial Club Universitario.
- Consejo Nacional de Producción (2013). *Apoyo en la elaboración de reglamentos, manuales y afines*. Costa Rica: CNP. Recuperado de: <http://www.cnp.go.cr/interno/procedimientos/dagro-afa/DA-AFA-P004.01.pdf>
- Crosby B., Philip. (1987). *La calidad no cuesta. El arte de cerciorarse de la calidad*. México, D.F., México: Compañía Editorial Continental, S.A. de C.V.
- Deming, W. Edwards (1989). *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos.
- Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2011) "Definición de Estándar". Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=GltBvT9>
- FAO (1990). El artículo 2° del *Código Internacional de Conducta para la Distribución y Utilización de Plaguicidas*. Recuperado de: <http://www.fao.org/docrep/W1604S/w1604s04.htm>
- FAO (2003). *Guía para identificar las limitaciones de campo en la producción de arroz*. Roma. Recuperado de: <ftp://ftp.fao.org/docrep/fao/006/Y2778S/Y2778S00.PDF>
- FAO (2007a). *El riego en Perú. Sistema de Información sobre el Uso del Agua en la Agricultura y el Medio Rural de la FAO*.
- Ficha Técnica ARROZ
- Guía de Mercado de Chile (2013). PromPerú. Perú. Recuperado de: <http://www.siicex.gob.pe/siicex/resources/sectoresproductivos/GM%20servicios%20-%20Chile%202013.pdf>

- Ishikawa, K. (1986). ¿Qué es control total de la calidad? Bogotá, Colombia: Editorial Norma.
- ISO 9000: 2005 “Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario”
- Juran, J.M. (1990). Juran y la planificación para la calidad. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Llamazares, O. (2015). Negociación Internacional. Madrid, España: Global Marketing.
Recuperado de:
<http://www.aglutinaeditores.com/media/resources/public/6f/6fb4/6fb463e1747841c390d3bd97a628be3c.pdf>
- (Llonto, Y, 2015). Enfoque microeconómico del cultivo del arroz, problemas y desafíos. Lambayeque, Perú: Instituto de Economía y Desarrollo.
- Ministerio Agropecuario y Forestal. MAG-FOR. (2006). Agricultura y Desarrollo. Nicaragua.
- Ministerio de Agricultura. (2007) *Arroz Manejo Tecnológico*. Chillán, Chile: Instituto de Investigaciones Agropecuarias.
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2014). Fichas técnicas de alimentos del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Qali Warma. Perú.
- Miranda F., Chamorro A. y Rubio S. (2007). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Madrid, España: Delta Publicaciones.
- Murcia, J. (2012). Arroz. España: Mercamurcia
- Pérez J., Merino M. (2011) Definición de mercantilismo. Recuperado de:
<http://definicion.de/mercantilismo/>
- Pro rural en ciclo agrícola 2005/2006. Dirección General de Políticas Agropecuarias y Forestales. Nicaragua. N° (67). 16 p.
- Servicio Agrícola y Ganadero – RESOLUCIÓN N° 3.075 (2007). Santiago, Chile.
Recuperado de:
<http://historico.sag.gob.cl/common/asp/pagAttachadorVisualizador.asp?argCryptedData=GP1TkTXdhRJAS2Wp3v88hC0FMutMo7YI&argModo=&argOrigen=BD&argFlagYaGrabados=&argArchivold=809>
- Ruíz, A. (2007). Implementación de controles de calidad para materia prima, producto en proceso y producto en empaque, en una industria harinera. Universidad San Carlos de Guatemala, Guatemala. Recuperado de:
http://iestpsam.edu.pe/pdf/PANIF_control_calidad_harinas.pdf

- Ruiz, S. y Centeno, N. (2007). *Evaluación del comportamiento agronómico de once líneas avanzadas de arroz (Oryza Sativa L.) en el Valle de Sébaco, durante la época de postrera del 2006*. Universidad Nacional Agraria, Managua, Nicaragua. Recuperado de: <http://repositorio.una.edu.ni/2044/1/tnf30r934.pdf>
- Sánchez J. y Meneses O. (2012). Parámetros que influyen en la calidad industrial del arroz cosechado en el municipio La Sierpe en Observatorio de la Economía Latinoamericana, N° 163. Recuperado de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012/sdmr.html>
- SENASA (2016). Guía de Almacenamiento de Alimentos Agropecuarios Primarios y Piensos. Recuperado de: <http://www.senasa.gob.pe/senasa/wp-content/uploads/2016/03/GUIA-ALMACENAMIENTO-DE-ALIMENTOS-WEB.pdf>
- SENASA. (2014) *Guía de Buenas Prácticas Agrícolas*. Recuperado de: <http://www.senasa.gob.pe/senasa/wp-content/uploads/2014/12/GUIA-DE-BUENAS-PRACTICAS-AGRICOLAS.pdf>
- Servicio Agrícola y Ganadero – SAG (1999). RESOLUCIÓN EXENTA N°:1557/2014. Santiago, Chile. Recuperado de: http://www.sag.cl/sites/default/files/resolucion_1557_2014_equivalencia_plaguicidas.pdf
- Universidad Industrial de Santander (2008). Guía de Almacenamiento seco, refrigerado y congelado. Santander, Colombia. Recuperado de: https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/bienestar_estudiantil/guias/GB E.27.pdf