

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

“LA CERTIFICACIÓN FSSC22000 Y SU  
INFLUENCIA EN LOS RESULTADOS DE LA  
EXPORTACIÓN A CHILE DE LA EMPRESA  
BARTORI SAC 2022”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Administración y Negocios Internacionales**

**Autora:**

Yina Yochavel Miro Seminario

**Asesor:**

Mg. Diego Armando Oré Leyva

<https://orcid.org/0000-0002-8432-6213>

Lima - Perú

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	Willy Frans Aguilar Morante	41245721
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Edwin Alberto Arroyo Rosales	32921582
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Guillermo Juniors Morales Benavides	46760104
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la fortaleza y el aliento para seguir adelante.

A mis padres Marcelino y Gerarda por su gran amor,  
constante apoyo y comprensión.

## **AGRADECIMIENTO**

A Cristo, por la sabiduría y ser mi mejor maestro en todo.

A la universidad por haberme acogido en sus aulas y a cada uno de los docentes que fueron un apoyo a lo largo de mi carrera universitaria.

Al Sr. Edwin Toro, gerente de la empresa Bartori Sac por brindarme las facilidades y herramientas para realizar la investigación sobre su empresa.

**Tabla de contenido**

JURADO EVALUADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	8
<b>1.1. Realidad problemática</b>	<b>8</b>
<b>1.2. Formulación del problema</b>	<b>9</b>
<b>1.3. Objetivos</b>	<b>10</b>
<b>1.4. Hipótesis</b>	<b>11</b>
<b>Hipótesis general</b>	<b>11</b>
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	33
<b>2.1 Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)</b>	<b>34</b>
<b>Población</b>	<b>34</b>
<b>Muestra</b>	<b>34</b>
CAPÍTULO III: RESULTADOS	35
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	52
REFERENCIAS	54
ANEXOS	57

**ÍNDICE DE TABLAS**

<b>TABLA 1</b>	DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA BARTORI S.A.C. 2022.	35
<b>TABLA 2</b>	REQUISITOS DE LA NORMA FSSC 22000.	36
<b>TABLA 3</b>	GESTIÓN DE RECURSOS DE LA EMPRESA BARTORI S.A.C.	37
<b>TABLA 4</b>	ESTRATEGIAS DE EXPORTACIÓN DE LA EMPRESA BARTORI S.A.C.	38
<b>TABLA 5</b>	NIVEL DE EXPORTACIÓN AL MERCADO CHILENO DE LA EMPRESA BARTORI S.A.C.	39
<b>TABLA 6</b>	COMPROMISO DE LA EMPRESA BARTORI S.A.C.	40
<b>TABLA 7</b>	CERTIFICACIÓN FSSC 22000 DE LA EMPRESA BARTORI S.A.C.	41
<b>TABLA 8</b>	EXPORTACIÓN DE LA EMPRESA BARTORI S.A.C.	42
<b>TABLA 9</b>	CERTIFICACIÓN FSSC 22000 Y EXPORTACIÓN DE LA EMPRESA BARTORI S.A.C.	43
<b>TABLA 10</b>	DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL Y EXPORTACIÓN DE LA EMPRESA BARTORI S.A.C.	44
<b>TABLA 11</b>	REQUISITOS DE LA NORMA Y EXPORTACIÓN DE LA EMPRESA BARTORI S.A.C.	45
<b>TABLA 12</b>	GESTIÓN DE RECURSOS Y EXPORTACIÓN DE LA EMPRESA BARTORI S.A.C.	46
<b>TABLA 13</b>	PRUEBA DE NORMALIDAD	47
<b>TABLA 14</b>	CORRELACIÓN MEDIANTE LA PRUEBA RHO DE SPEARMAN DE LAS VARIABLES CERTIFICACIÓN FSSC 22000 Y LA EXPORTACION.	48
<b>TABLA 15</b>	CORRELACIÓN MEDIANTE LA PRUEBA RHO DE SPEARMAN DE LAS VARIABLES DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL Y LA EXPORTACION.	49
<b>TABLA 16</b>	CORRELACIÓN MEDIANTE LA PRUEBA RHO DE SPEARMAN DE LAS VARIABLES REQUISITOS DE NORMA Y LA EXPORTACION.	50
<b>TABLA 17</b>	CORRELACIÓN MEDIANTE LA PRUEBA RHO DE SPEARMAN DE LAS VARIABLES GESTIÓN DE RECURSOS Y LA EXPORTACION.	51

## RESUMEN

En los últimos años las exportaciones han tomado gran representación en el crecimiento económico del país, los acuerdos comerciales con diferentes países han hecho que las barreras de comercialización sean más flexibles y también que las empresas se vuelvan más competitivas optando por diferentes mecanismos que les permitan tener ventaja sobre la competencia.

La presente investigación se realizó en la empresa Bartori sac con el objetivo de determinar la influencia de la certificación FSSC 22000 y el resultado en las exportaciones al mercado chileno.

El tipo de investigación es con enfoque cuantitativo y alcance correlacional causal, el diseño es no experimental. La población fueron los clientes de la empresa y como muestra se tomaron solo a 12 clientes.

Para la recolección de datos el instrumento usado fue el cuestionario.

Se concluyó que la certificación si tuvo un impacto positivo e influencia en cuanto a los resultados en la exportación al mercado chileno, observamos que un 66.7% de los encuestados considera que la certificación influye en el proceso de exportación o motiva el proceso de compra, plasmando un crecimiento a raíz de la implementación de esta.

**Palabras clave:** *certificación FSSC22000, desempeño organizacional, exportación, ventaja competitiva.*

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Los mercados internacionales se caracterizan por cambios continuos, situación que las empresas exportadoras pueden percibir como oportunidades y amenazas para su expansión. El desarrollo de capacidades para adaptarse a las nuevas condiciones, en paralelo a la generación y mantenimiento de ventajas competitivas se convierten en un reto permanente que las empresas deben enfrentar. (Llamas Arechiga , Caballero Gutierrez, & Moreno Espinoza, 2018)

La respuesta proactiva de las empresas para enfrentar los temas relacionados a la demanda de calidad, seguridad y protección ambiental, entre otros, se identifica en el carácter voluntario de las exportadoras al adoptar medidas que van más allá de lo exigido por las normativas de cumplimiento obligatorio que establecen los marcos regulatorios para la entrada de productos.

En este contexto, las certificaciones cumplen un rol importante en la generación de valor estratégico para las empresas, toda vez que robustecen su reputación y compromiso con la sociedad. La implementación de procesos que conducen a la obtención de certificaciones, como estrategia empresarial, favorece las oportunidades para dar a conocer las prácticas que se siguen para la exportación de productos, aumentando las posibilidades de ingresar a nuevos mercados. (Mora Córdova, Lituma Loja, & González Illescas, 2020)



Según (COMEX PERÚ , 2022) las exportaciones totales entre enero y diciembre de 2021 registraron un valor de US\$ 56,306 millones. Esta cifra representa un crecimiento del 35.5% con respecto al mismo periodo de 2020. Cabe mencionar que, durante el mes de diciembre de 2021, las exportaciones crecieron un 38.8% con respecto al mismo mes de 2020, con lo cual se consolidó la aceleración de los envíos durante el último trimestre del año. Adicionalmente, es importante destacar que el monto mencionado representa el valor exportado más alto en las últimas décadas, lo cual consolida la recuperación del comercio exterior peruano y resalta su prevalencia como principal fundamento de la economía peruana y generador de recursos descentralizados.

Por lo antes expuesto, se puede entender que la implementación de una certificación aporta mayor ventaja competitiva en las empresas, genera mayor impacto en la gestión organizacional, lo cual permite que la empresa pueda ampliar sus horizontes y expandirse en mercados internacionales que se vuelven mas exigentes en cuanto a calidad.

## **1.2. Formulación del problema**

### **Problema general**

- ¿De qué manera la certificación FSSC 22000 influye en los resultados de la exportación de barquillos para helados a Chile de la empresa Bartori SAC?

### **Problemas Específicos**

- ¿De qué manera el desempeño organizacional influye en el resultado de las exportaciones de barquillos para helados a Chile de la empresa Bartori SAC 2022?
- ¿De qué manera los requisitos de la norma influyen en el resultado de las exportaciones de barquillos para helados a Chile de la empresa Bartori SAC 2022?
- ¿De qué manera la gestión de recursos influye en el resultado de las exportaciones de barquillos para helados a Chile de la empresa Bartori SAC 2022?

### **1.3. Objetivos**

#### **Objetivo general**

- Determinar de qué manera la certificación FSSC 22000 influye en los resultados de las exportaciones de barquillos para helados a Chile de la empresa Bartori SAC 2022

#### **Objetivos específicos**

- Determinar qué manera el desempeño organizacional influye en el resultado de las exportaciones de barquillos para helados a Chile de la empresa Bartori SAC 2022
- Determinar de qué manera los requisitos de la norma influyen en el resultado de las exportaciones de barquillos para helados a Chile de la empresa Bartori SAC 2022

- Determinar de qué manera la gestión de recursos influye en el resultado de las exportaciones de barquillos para helados a Chile de la empresa Bartori sac 2022

## 1.4. Hipótesis

### Hipótesis general

- La certificación FSSC 22000 influye en el resultado de las exportaciones de barquillos para helados a Chile de la empresa Bartori sac 2022

### Hipótesis específicas

- El desempeño organizacional influye en el resultado de las exportaciones de barquillos para helados a Chile de la empresa Bartori sac 2022
- Los requisitos de la norma influyen en el resultado de las exportaciones de barquillos para helados a Chile de la empresa Bartori sac 2022
- La gestión de recursos influye en el resultado de las exportaciones de barquillos para helados a Chile de la empresa Bartori sac 2022

### Antecedentes

#### Antecedentes Nacionales

(Luque, 2020) En su investigación titulada “*Desempeño exportador del cacao en la selva central, a partir de cambios en los factores de calidad*”, indica que el objetivo es determinar el desempeño exportador identificados durante el período 2000 a 2017. El método de su investigación es exploratoria, descriptivo y cruzado- seccional,

Junto con el trabajo de campo utilizando técnicas de entrevista y cuestionarios. Los resultados del estudio arrojaron que el coeficiente de correlación fue significativo, con un valor con un valor  $p < 0.05$ , lo que nos permite afirmar que el desempeño de las exportaciones evaluado por las ventas anuales y las tasas de volumen estaban directamente asociadas con el vínculo con los productores (0.853). Como principales conclusiones resalta que, el desempeño exportador del cacao de Selva central de Junín a partir de los valores de oferta en precio FOB US\$ y Volumen Peso Neto muestran una tasa dinámica de crecimiento exportador de 27.9 por ciento en 2017 pero su aporte real corresponde a una tasa de 46.5 por ciento mostrando además una evolución positiva ascendente respecto al cumplimiento de procesos y protocolos de certificación orgánica.

Finalmente determina que el aporte real de crecimiento exportador se debe al cumplimiento de los procesos estipulados en los protocolos de la norma de certificación orgánica, reforzando la idea de la importancia de contar con una certificación de calidad para el crecimiento económico de la empresa.

**(Bendezu, 2018)** En su investigación *“Impacto De La Implementación Del Sistema De Gestión De Calidad Y Balanced Scorecard En El Desempeño Global De Empresa Logística”* nos mencionan que el objetivo es diseñar e implementar el Balanced Scorecard y el Sistema de Gestión de Calidad, bajo la norma ISO 9001:2015, para mejorar el desempeño global de la empresa Promociones e Inversiones Cinco S.A.C.

Como conclusiones indican que el Balanced Scorecard contribuyó a mejorar la dirección estratégica de la empresa, logrando el 90% de los objetivos a través de las iniciativas estratégicas. Ademas de incremento en las ventas entre los periodos 2016 y 2017 por un 1.26%, logrando mejorar la rentabilidad de 46.82% a 49.01%. Entre otros logros importantes, se mejoró la satisfacción de clientes de 71.4% a 85.6%, Finalmente, la prueba Chi-Cuadrado permitió concluir que la aplicación del Balanced Scorecard y el Sistema de Gestión de Calidad contribuyó a mejorar el desempeño global de la organización evidenciando el incremento de rentabilidad, satisfacción de clientes, optimización de procesos y mejora continua.

(Amez, 2017) En su investigación “*Gestión De La Certificación De Calidad Y Su Influencia En La Competitividad En Las Empresas Agroexportadoras De Mermelada De Mango En Lima*”, manifiesta que el objetivo general de su investigación fue determinar si la gestión de la certificación de calidad influye en la competitividad, por lo cual la metodología utilizada es con enfoque cuantitativo, diseño no experimental – transversal. Las principales conclusiones fueron que la primera hipótesis específica, fue validada y afirmada de tal manera que el sistema de administración de calidad influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima, con una correlación moderada de 0.442 para la dimensión administración de calidad y la variable competitividad. La responsabilidad de la Dirección influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima, 2016 fue aceptada como hipótesis específica 2 y refuerza la hipótesis general, con una correlación moderada de 0.590 para la dimensión responsabilidad de la Dirección y la variable competitividad.

*Certificaciones De Calidad En El Desempeño Exportador De La Cooperativa De Servicios Múltiples Gallito De Las Rocas Ltda, Distrito De Namballe, Región Cajamarca 2014 - 2017"* , el estudio es de tipo descriptivo y correlacional; con un diseño no experimental. En cuanto, a los resultados, la Cooperativa entre los años 2014 al 2017 ha logrado obtener dos certificaciones de calidad para mejorar el desempeño de sus productos de exportación, teniendo como resultado un incremento en sus exportaciones por la suma de 2 770 mil de dólares americanos, que se convirtieron un importante logro para la empresa gracias a las reformas como es el caso de sus certificaciones de calidad. También, señalan a Alemania como un referente , ya que la correlación es muy alta con respecto a otros países con un valor de 0.4360, esto significa que las exportaciones se han incrementado al país de Alemania en un 43.60%.

(Coquis & Nuñez, 2016) En su tesis de investigación "*Influencia De La Certificación Globalg.A.P En El Desarrollo De Los Productores De Uva Para La Exportación De La Región Lambayeque 2016"*. Tuvieron como objetivo determinar la influencia de la certificación GLOBAL G.A.P en el desarrollo de los productores de uva para exportación en la región Lambayeque, por lo cual se realizó un análisis de las empresas y se determinó como contribuyó la certificación en su desarrollo. El sector beneficiado con la investigación fueron los productores que cuentan con este estándar, debido a que se evidenció el impacto positivo que tiene dicha certificación al ser implementada. Como conclusiones definen que la implementación del certificado GLOBALG.A.P tuvo una influencia positiva en el desarrollo de las seis empresas productoras de uva para exportación que formaron parte de la muestra.

Analizaron la situación social, ambiental y económica de las empresas productoras de uva para exportación de la región Lambayeque que cuentan con el certificado GLOBALG.A.P después de haberlo implementado, concluyendo que la implementación aportó en la mejora y el aumento en el nivel de instrucción necesario, la producción por hectárea, nivel de ventas y el precio de venta en porcentajes distintos para cada empresa encuestada.

### **Antecedentes Internacionales**

(Botello, 2016) En su artículo de investigación *Las certificaciones de calidad y la internacionalización de las firmas industriales colombianas*, menciona cuanto contribuye a la internacionalización de las empresas que han optado por certificarse con sistemas de gestión de calidad con relación al resto de las firmas, para cual utilizó un modelo de elección discreta sobre una muestra de 10.960 empresas. Concluyendo así, que las certificaciones orgánicas tienen un impacto significativo en la internacionalización de las empresas; cuantitativamente, la implementación de certificaciones de calidad aumenta en un 20% la probabilidad de que la empresa se internacionalice.

(Mora, Lituma, & González, 2020) En la publicación de su artículo realizado en Guayaquil, Ecuador “*Las certificaciones como estrategia para la competitividad de las empresas exportadoras*”, indican que las certificaciones son empleadas en el comercio internacional para garantizar el cumplimiento de las normativas que establece el mercado en general. Por otra parte la relación entre la estrategia y la competitividad se puede percibir en las iniciativas planificadas a largo plazo, las cuales adoptan las empresas para anticiparse a los competidores, así la competitividad se relaciona con los resultados de las empresas, los cuales pueden ser visibilizados en un mejor posicionamiento en el

mercado, mayores ventas y en un conjunto de factores que hacen que los productos servicios sean elegibles a diferencia de la propuesta de oferta de la competencia, como conclusiones manifestaron que la adopción de certificaciones se revela como una estrategia para generar competitividad en los mercados internacionales.

Este concepto nos muestra un panorama donde la industria cambia y necesita adaptarse a un entorno cada vez más competitivo, en este contexto se tiene la necesidad de normas que puedan brindar un marco de referencia para el logro de la Gestión de la Calidad para el aseguramiento de la calidad y su control dentro de la organización, la certificación FSSC 22000 es una norma Internacional que incorpora los conceptos mencionados, actualizándose al mismo ritmo del mercado y nos permite enfocar la Calidad desde una misma perspectiva facilitando el comercio exterior.

Según el artículo científico extraído de *Web of Science el autor Ndou (2012), en su investigación acerca de "The competitiveness of the South African citrus industry in the fase of the changing global health and environmental standards"* sostiene, que uno de los factores que hacen que las empresas exportadoras de Sudáfrica sean altamente competitivas internacionalmente son los siguientes: El conocimiento que puedan tener las empresas exportadoras sobre el mercado objetivo el cumplimiento de los estándares de calidad o normas técnicas exigidos por los diferentes mercados. Dentro de ello resaltan, que los certificados sanitarios son de vital importancia para que una empresa siga su expansión internacional. (NDOU, 2012)



(Acuña, Figueroa, & Wilches, 2016) En su artículo *Influencia de los Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001 en las organizaciones: caso estudio empresas manufactureras de Barranquilla*, manifiestan que la implementación de la ISO 14001 ofrece muchas ventajas para la expansión de mercados nacionales e internacionales, ya que esta gestión es tan importante como la gestión de calidad por lo que se requiere la identificación de estas ventajas para su mayor aprovechamiento.

El (Instituto Nacional de Calidad, 2017) Refiere que en países de la región, como Brasil, el número de empresas con sistemas de gestión certificados superan las 10 mil. En el caso peruano, de un total de 1 millón 382 mil 899 de empresas formales (según cifras de la SUNAT), solo el 1% ha asumido sistemas de gestión, vale decir que son empresas con certificación de calidad ISO (ISO 9001 e ISO 14001), lo cual revela que existe un gran trabajo para convencer a las restantes de que caminen por el sendero de la competitividad. En tal sentido, tenemos la necesidad de sensibilizar aún más al sector privado para que asuman este tipo de certificaciones que les permita no solo ser competitivas en el mercado nacional, sino dar el gran salto a la exportación de productos o servicios.

Tomando como base lo expuesto anteriormente, podemos entender la relevancia de la certificación de las empresas y el impacto a nivel comercial y económico de esta. Si bien las estadísticas demuestran que en el Perú solo el 1% ha logrado certificarse, las entidades tienen el reto de asesorar y concientizar la importancia de optar por un sistema de gestión que les permitirá tener una mejor estrategia, asegurar y controlar la calidad, la integración de sus procesos evitando

futuros rechazos y pérdidas lo cual contribuye en la satisfacción de sus clientes y la mejora continua, haciéndola competitiva a nivel nacional e internacional.

## **Bases Teóricas**

### **Empresa:**

BARTORI SAC, es una empresa dedicada a la producción y comercialización de barquillos para helados, se encuentra ubicada en el distrito de Santa María de Huachipa. Cuenta con más de 20 años en el mercado nacional siendo líder en el rubro. Sus principales objetivos y compromisos se enfocan en mantener una política de calidad garantizando la seguridad alimentaria de sus productos aplicando los lineamientos requeridos por sus sistemas de gestión como la FSSC 22000, previniendo así las posibles contaminaciones físicas, químicas y biológicas, buscando la innovación continua de sus productos.

### **Principales Productos exportados al mercado chileno**

Figura 1: Barquiroll Premium

FUENTE: Empresa BARTORI (2022)



Figura 2: Big Roll

FUENTE: Empresa BARTORI (2022)



Figura 3: Mega Cono

FUENTE: Empresa BARTORI(2022)



Gráfico 1: Reporte de facturación valor FOB.

FUENTE: Elaboración Propia



Gráfico 2: CUADRO COMPARATIVO DE VENTAS NACIONALES ANTES Y DESPUES DE CERTIFICACION



Fuente: Elaboración Propia

### 1.2.2 Calidad

La calidad se conceptualiza desde las épocas de Platón con su enfoque en la excelencia, evolucionando en el tiempo de modo que las nuevas definiciones han enriquecido las anteriores con más dimensiones o características, llegando a la definición actual enfocada en la calidad total que se diferencia por la incorporación de la Calidad Gestionada (empresa y su sistema de valor). Concepto que permite abordar la Gestión de la Calidad desde un ángulo más completo, eficaz y eficiente. (Camisón , Cruz , & Gonzales , 2016).

Según (Alvarez, Gallego, & Bullón, 2006) en su libro *La implantación de un sistema de gestión de calidad* por parte de una empresa tiene una serie de ventajas, como la satisfacción del cliente, de los trabajadores, la optimización de los resultados y reducción de costes así como el incremento de la agilidad en los procesos y la eliminación de los defectos que se puedan cometer a lo largo de toda la cadena productiva.

**Figura 4:** Beneficios de la calidad



### **Certificaciones de calidad:**

La Universidad ESAN (2019) indica que Las certificaciones de calidad resaltan la competitividad de una compañía y son requisitos fundamentales para las exportaciones, de acuerdo con INACAL. Además, brindan la seguridad indispensable sobre los productos que se distribuyen en el mercado internacional.

(Benzaquen, 2013) en su artículo denominado “Calidad en las empresas latinoamericanas: el caso peruano”: menciona el autor: [...] que recién en nuestro país en 1989 se crea el Comité de Gestión de la Calidad, con el objetivo de promover la calidad en las empresas peruanas. A fines de los 90’s las grandes empresas fueron pioneras en temas de certificación, posteriormente se logró incorporar en las medianas empresas y luego en las pequeñas empresas, algunas forzadas por temas de relaciones comerciales, pero posteriormente lograron gozar de grandes ventajas como reducción de costos, mejora de clima laboral, incremento de productividad, disminución de mermas e incremento de ventas entre otros.

### **La certificación de calidad como ventaja competitiva en el mercado**

(Tomas, 2015) en su artículo *Estándares Internacionales de Calidad y Desempeño Exportador*: Sostiene que una empresa puede tener distintas motivaciones a la hora de obtener una certificación. Al interior de la firma pueden citarse como ejemplos el deseo de ganar una ventaja competitiva (en este caso la certificación actúa como una señal que mitiga costos de transacción asociados a asimetrías de información entre el vendedor y el comprador) o la intención de ganar calidad en la producción (obliga a ajustar el proceso productivo a “sistemas de calidad total”<sup>1</sup>). Como determinantes externos a la firma suelen citarse los requerimientos en diferentes mercados (en cuanto a compras privadas o públicas) o

la necesidad de mejorar la competitividad en determinados mercados ante la existencia de firmas competidoras que posean un estándar de calidad.

### **Certificaciones Internacionales:**

(Peña & Triguero, 2011) *en su libro Modelo de competitividad internacional de la empresa: En economías de desarrollo y/o emergentes de Latinoamérica:* señalan que la evidencia empírica muestra que las empresas que poseen certificaciones de calidad internacionales muestran mejores resultados en relación a aquellas que no los tienen.

Así mismo, consideran que una de las posibles limitaciones de las certificaciones es que su implementación y mantenimiento son demasiado costosas, además de no estar al alcance de todas las empresas y eventualmente ser burocrática ya que exige un alto nivel de documentación de los procesos, ocasionando que la capacidad de respuesta frente al mercado disminuya lo cual pasa de ser una ventaja competitiva a una barrera *de competitividad*.

La confianza en las relaciones comerciales ya sea para competir en el mercado nacional o internacional se basa en la garantía de la buena calidad de los productos o servicios ofrecidos por las empresas. Considerando nuestro horizonte a las exportaciones los clientes en Chile solicitan que la empresa cuente con alguna certificación de calidad, más aún si son empresas que se encuentran en el sector de la industria de los alimentos ya que este garantiza que la organización maneja un buen control de sus procesos y correcta gestión de sus recursos.

## **CERTIFICACIÓN FSSC 22000**

Reconocido por la Iniciativa Mundial de Inocuidad Alimentaria (GFSI), FSSC 22000 representa un enfoque integral de la gestión de riesgos de inocuidad alimentaria a lo largo de la cadena de suministro de alimentos. La norma abarca los sistemas de gestión de la inocuidad alimentaria y de los piensos, así como el transporte y el almacenamiento en sitio.

La certificación de Sistemas de Inocuidad de los Alimentos FSSC 22000 es un esquema de certificación internacionalmente aceptado que se basa en una combinación de los Programas de Requisitos Previos (PRP) específicos del sector ISO 22000 y los requisitos adicionales de la FSSC. La norma FSSC 22000 se ha desarrollado en respuesta a las demandas de los clientes de una norma reconocible con la que se pueda auditar y certificar un sistema de gestión de inocuidad de los alimentos. (Lloyd's Register Quality Assurance Limited., 2017)

### **Desarrollo de la norma**

#### **Desempeño Organizacional**

La definición del Desempeño Organizacional (DO). Es el resultado de la dinámica de la producción de bienes y servicios de una organización, que constituye la razón de ser de la misma. En este sentido, el DO fue constituido por las dimensiones: compromiso social, cultura organizacional y clima organizacional, cuyo fundamento teórico ha sido adaptado por los investigadores responsables, con base de la norma de responsabilidad social según las normas ISO. (Vizan et al. 2013)



En la práctica toda organización debe ejecutar de manera periódica

un análisis permite a los jefes y directivos evaluar las fortalezas y debilidades, así como los desafíos y oportunidades externas, ya que esto sirve de apoyo en la planificación estratégica de objetivos a corto y largo plazo, así como en la prevención y adaptación al entorno cambiante del mercado.

### **Compromiso de la dirección**

En la revista visión industrial, se menciona que según la norma ISO 9000:2015, el liderazgo, comenzando por la Alta Dirección debe establecer un propósito en común para todos los niveles de la organización. Se debe de dirigir creando condiciones adecuadas en las que los colaboradores se sientan involucrados y comprometidos con el logro de los objetivos de calidad de la organización. (Lopez, 2019)

### **Motivación organizacional**

La motivación organizacional constituye la personalidad subyacente de la organización: es lo que impulsa a sus miembros a actuar. La cultura que opera dentro de una organización y los incentivos que ofrecen contribuyen a la motivación organizacional y considerados en conjunto. Este concepto está íntimamente relacionado con el comportamiento y el desempeño de las personas. La motivación de los individuos involucra metas y objetivos además de las diferencias fisiológicas, psicológicas y ambientales entre las personas son factores importantes para explicar la motivación junto con la percepción, las actitudes, la personalidad y el aprendizaje, todos son elementos más importantes para comprender el comportamiento humano. (Chiavenato, 2009)

### **Requisitos de la norma**

Los requisitos para la certificación FSSC 22000 están basados en la norma ISO 22000, ISO/TS 22002/1:2009 y el documento de la FSSC22000 “Parte 1 – requisitos para empresas que necesitan certificarse”. (Lloyd’s Register Quality Assurance Limited., 2017)

### **Mejora continua**

La mejora continua depende del conocimiento de a donde vamos y el monitoreo continuo de nuestro curso para poder llegar desde donde estamos hasta donde queremos estar. El objetivo de una cultura de mejora continua es apoyar el logro de la visión organizacional mediante el uso de la retroalimentación de desempeño. (Guerra, 2007)

### **Personal capacitado**

El que una organización cuente con personal capacitado, juega un papel importante para el cumplimiento de las actividades o proyectos que se desarrollan dentro de la empresa, esto llevara a obtener un buen resultado ya que habrá calidad y mejora en la gestión, reducción de tiempos y supervisión, mayor productividad y un grato ambiente laboral.

### **Ventajas de la certificación**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la implementación de la norma en la empresa Bartori SAC, se pudo determinar los siguientes beneficios de la certificación:

- Mejorar los procesos en cuanto a seguridad alimentaria.
- Facilitar el acceso a mercados internacionales, incrementar la cartera de clientes, reducir costos y aumentar las ganancias.
- Asegurar la responsabilidad de todos los empleados que conlleva a implementar un sistema de autocontrol efectivo.
- La certificación FSSC 22000 garantiza que los productos y servicios son de alta calidad, saludables y confiables.
- Tener un mejor control documentario en cuanto a procesos y procedimientos.
- Reducir costos en cuanto a auditorias al ser una norma internacional.

#### **Importancia de la certificación:**

Las certificaciones proporcionan una estructura que permite ejecutar los procesos de manera adecuada, eficiente y efectiva. Favorecen a las estrategias a corto y largo plazo permitiendo que la organización funcione sin problemas. (UNIVERSIDAD ESAN, 2019)

En ese sentido y basado en el desempeño y las operaciones de la empresa Bartori se resalta los siguientes puntos por lo cual la certificación juega un papel importante en el desarrollo de las organizaciones:

- **Satisfacción al cliente:** *Toda organización está orientada al crecimiento económico lo cual deriva de un buen desempeño comercial, por lo cual una de los principales beneficios de la certificación es cumplir con las expectativas del cliente.*

- **Mejorar los procesos de la organización:** *los procesos realizados en toda la cadena de producción se alinean según los estándares requeridos por la norma que aseguran su cumplimiento y garantiza su optimización.*
- **Diferenciación de la competencia:** *Una empresa certificada, causa valor por encima de la competencia. El contar con un certificado de gestión de calidad hace que la organización cree una imagen positiva hacia los clientes potenciales y pueda tomar ventaja frente a sus principales competidores.*
- **Reducción de costos sin afectar la calidad:** *Es necesario que la calidad mejore continuamente ya sea de un producto o servicio que se esté brindando sin que la calidad del mismo sea afectada.*

## EXPORTACIÓN

Según el portal economía simple, el concepto de exportación es el conjunto de bienes y servicios comercializados por un país a otro estado o territorio extranjero. Desempeña una labor muy importante en la economía de los países junto con las importaciones.

Ampliando la definición de exportación se puede decir que se trata de cualquier servicio o bien que un país productor o emisor envía a un tercero para su utilización o compra.

Dispone de un ente gubernamental que se ocupa de la gestión de este trámite como es la aduana, que se ocupa tanto de las salidas como de las entradas a otro territorio de la mercancía. A nivel fiscal y legal entraña una cierta complicación este tipo de operaciones entre los países. (García, 2022)

Como toda actividad comercial esta tiene que ser regularizada por los entes correspondientes, estas leyes deben ser de conocimiento de todas las empresas exportadoras para evitar diferentes penalidades. Este cumplimiento de requisitos de manera objetiva permite a su vez una fácil cooperación entre la administración aduanera de distintos países. A su vez favorece al cumplimiento de los estándares de calidad atrayendo aún más al mercado extranjero.

### **Tipos de exportación:**

**Exportación Directa:** Se refiere a la venta del producto en otro mercado utilizando única y exclusivamente recursos propios hasta el destino/cliente final. Aunque esta forma de entrada le puede dar al empresario los mayores retornos, un primer contacto directo con sus clientes y fijar precios a su libre decisión. (Martinez & Lombana, 2013)

**Exportación Indirecta:** Se hace uso de representantes en el mercado de destino para que contacte a los clientes, aunque como se podrá verificar en la sección de establecimiento de precios, esta modalidad puede hacer perder competitividad a la empresa, pues al margen de ganancias se puede reducir. En el caso de las exportaciones indirectas. Las formas de entrada varían de acuerdo con el intermediario elegido y la manera como éste se pueda convertir en un distribuidor, comercializador, agente o representante en estos 2 últimos casos no se requiere que ellos sean los que vendan al cliente final. (Martinez & Lombana, 2013)

### Estrategias de Exportación

La exportación es, por tanto, un proceso complejo, en tanto implica, en su operatoria, a otros procesos como la dirección empresarial, la producción o prestación, la logística y, por supuesto la negociación, en esa necesaria relación de la empresa con su entorno y con el objetivo de introducirse o posicionarse en mercados objetivos o potenciales; por lo que requiere consagración, entusiasmo y preparación para lograr tales objetivos. Águila, A. A., & Díaz Macías, R. C. (2020).

Figura 06: Estrategias de exportación. (Alberto & Diaz, 2020)

VARIABLES INTERNAS	VARIABLES EXTERNAS
• Política comercial de la empresa.	• Fase de ciclo económico del mercado objetivo.
• Preparación de los recursos humanos.	• Obstáculos comerciales.
• Estructura comercial de la empresa.	• Acuerdos comerciales.
• Situación financiera.	• Situación política del mercado objetivo.
• Sistema de información de mercado.	• Política medioambiental.
• Cartera de productos.	• Desarrollo tecnológico.

### Ventaja competitiva

(Mora, Lituma, & González, 2020) explican que el cumplimiento de las estrictas normativas sanitarias y la necesidad de brindar confianza a los consumidores, se identifican como factores relevantes para la sostenibilidad empresarial, requiriendo un ajuste de acciones que permitan afianzar la relación con los actores del comercio internacional.

La respuesta proactiva de las empresas para enfrentar los temas relacionados a la

demanda de calidad, seguridad y protección ambiental, entre otros, se identifica en el carácter voluntario de las exportadoras al adoptar medidas que van más allá de lo exigido por las normativas de cumplimiento obligatorio que establecen los marcos regulatorios para la entrada de productos.

La implementación de procesos que conducen a la obtención de certificaciones, como estrategia empresarial, favorece las oportunidades para dar a conocer las prácticas que se siguen para la exportación de productos, aumentando las posibilidades de ingresar a nuevos mercados. En este contexto, las certificaciones cumplen un rol importante en la generación de valor estratégico para las empresas, toda vez que robustecen su reputación y compromiso con la sociedad.

### **Internacionalización**

La internacionalización de empresas es el resultado de la adopción de una serie de estrategias en las que se consideran tanto los recursos y capacidades de la empresa como las oportunidades y amenazas del entorno. La internacionalización de empresas consiste en el proceso por el cual una empresa participa de la realidad de la globalización, es decir, la forma en que la empresa proyecta sus actividades, total o parcialmente, a un entorno internacional y genera flujos de diversos tipos (comerciales, financieros y de conocimiento) entre distintos países. (Araya, 2009)

### **Conocimiento del mercado objetivo:**

#### **Economía de Chile:**

Impulsado por una fuerte respuesta fiscal, el PIB de Chile creció un 11,7 % en 2021, una de las recuperaciones más rápidas del mundo. El crecimiento fue

impulsado por el consumo, alimentado por retiros de fondos de pensiones y apoyo fiscal directo que alcanzó 9 por ciento del PIB. También contribuyó a la rápida normalización de la actividad económica una de las tasas de vacunación más rápidas del mundo

Sin embargo, la recuperación del mercado laboral ha sido más lenta de lo esperado, ya que solo el 60 por ciento de los empleos perdidos en 2020 se recuperaron en 2021 y muchas mujeres previamente empleadas (la mayoría de ellas poco calificadas) siguen fuera de la fuerza laboral. La inflación se aceleró a 7,8 % interanual a febrero de 2022, alimentada por fuertes presiones por el lado de la demanda, aumentos en los precios de las materias primas, interrupciones en los suministros y la depreciación del peso.

Se espera que el crecimiento del PIB real se ralentice al 1,9 % en 2022 debido a la reversión de las políticas de estímulo, en tanto que las condiciones financieras más estrictas y la persistente incertidumbre política ejercerán presiones sobre la inversión. (BANCO MUNDIAL DE CHILE , 2022)



## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

#### **Según el enfoque:**

La presente investigación presenta un enfoque Cuantitativo, según (Fernandez et al. 2014) los estudios cuantitativos reflejan la necesidad de medir y estimar magnitudes de los fenómenos o problemas de investigación, es secuencial y probatorio. Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

#### **Según el alcance:**

De acuerdo a (Fernandez et al. 2014) El alcance del estudio depende la estrategia de investigación. Así, el diseño, los procedimientos y otros componentes del proceso serán distintos en estudios con alcance exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo. Pero en la práctica, cualquier investigación puede incluir elementos de más de uno de estos cuatro alcances.

Por lo cual esta investigación tendrá un alcance correlacional-causal, porque se determinará la relación que existe entre ambas variables y causal ya que evaluaremos la causa efecto que existe entre estas.

#### **Según el diseño:**

El trabajo empleó un diseño no experimental (Fernandez et al. 2014) señala que no se manipulan las variables por el contrario se observa los hechos en un contexto natural, es decir las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas.

## **2.1 Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)**

### **Población**

Según (Vara, 2012) la población es el conjunto de sujetos o cosas que tienen una o más propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo.

En esta investigación la población serán los clientes de la empresa Bartori SAC.

### **Muestra**

En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador

### CAPÍTULO III: RESULTADOS

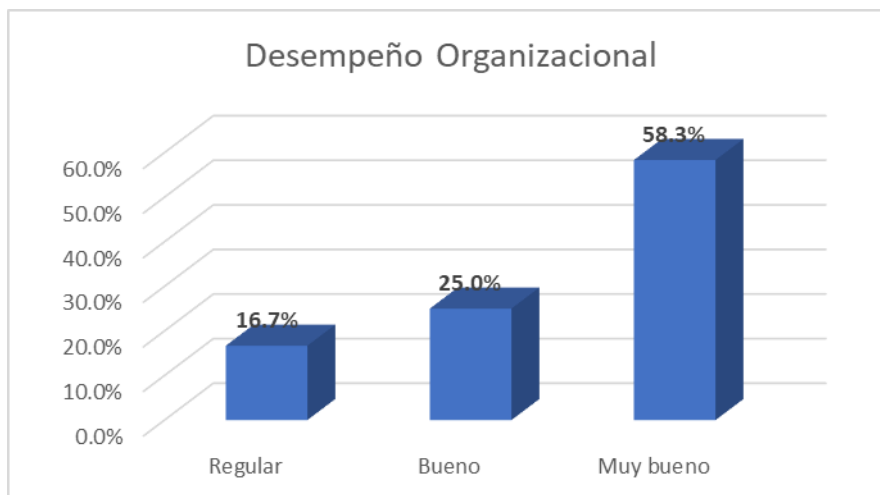
En este capítulo se explicarán los resultados de la investigación dando respuesta a la hipótesis general y a las específicas, se creyó conveniente realizarlo

mediante tablas y gráficos donde se representa la variable certificación y su influencia en los resultados de las exportaciones a Chile.

**Tabla 1** *Desempeño organizacional de la empresa Bartori S.A.C. 2022.*

Desempeño Organizacional	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	2	16.7	16.7	16.7
Bueno	3	25.0	25.0	41.7
Muy bueno	7	58.3	58.3	100.0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Figura 1** *Desempeño organizacional de la empresa Bartori S.A.C. 2022.*



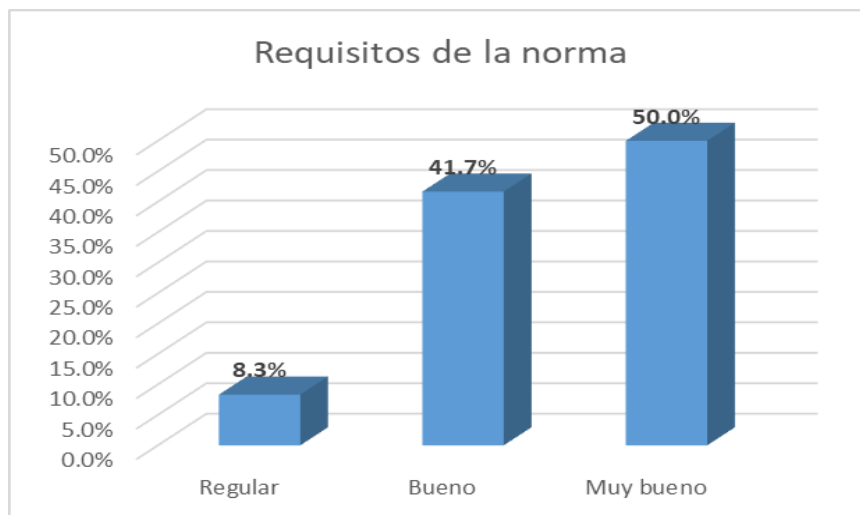
**Interpretación:** La tabla y figura 1, muestra que el 58.3% (7) de los clientes de la empresa Bartori S.A.C. 2022, consideran que el desempeño organizacional de la e

La empresa es muy bueno, el 25.0% (3) consideran que es bueno y el 16.7% (2) mencionan que el desempeño organizacional es regular.

**Tabla 2** *Requisitos de la norma FSSC 22000.*

Requisitos de la norma	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	1	8.3	8.3	8.3
Bueno	5	41.7	41.7	50.0
Muy bueno	6	50.0	50.0	100.0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Figura 2** *Requisitos de la norma FSSC 22000*

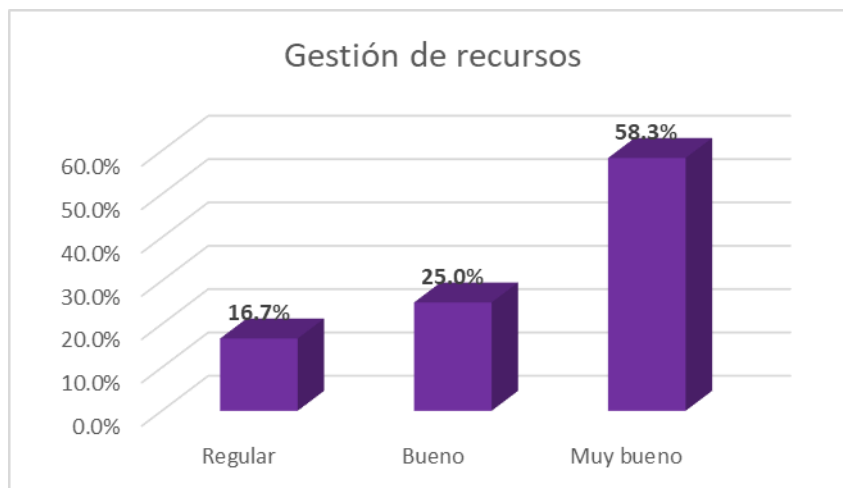


**Interpretación:** La tabla y figura 2, muestra que el 50.0% (6) de los clientes de la empresa Bartori S.A.C. consideran que la aplicación de los requisitos de la norma por parte de la empresa Bartori es muy bueno, el 41.7% (5) consideran que la aplicación de los requisitos de la norma es bueno y el 8.3% (1) mencionan que la aplicación de los requisitos de la norma es regular.

**Tabla 3** *Gestión de recursos de la empresa Bartori S.A.C.*

Gestión de recursos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	2	16.7	16.7	16.7
Bueno	3	25.0	25.0	41.7
Muy bueno	7	58.3	58.3	100.0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Figura 3** *Gestión de recursos de la empresa Bartori S.A.C.*

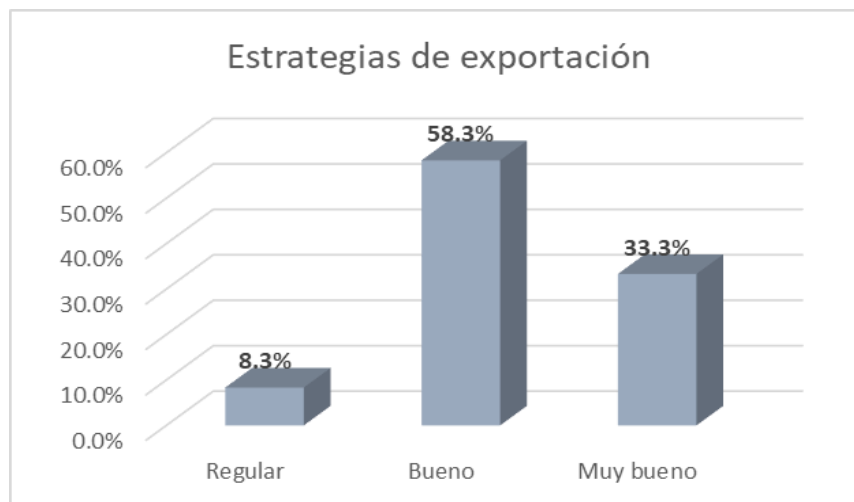


**Interpretación:** La tabla y figura 3, muestra que el 58.3% (7) de los clientes de la empresa Bartori S.A.C, considera es muy buena la gestion de recursos, el 25.0% (3) considera que es buena la gestion de recursos y el 16.7% (2)considera que es regular la gestion de recursos de la empresa Bartori SAC.

**Tabla 4** Estrategias de exportación de la empresa Bartori S.A.C.

Estrategias de exportación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	1	8.3	8.3	8.3
Bueno	7	58.3	58.3	66.7
Muy bueno	4	33.3	33.3	100.0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Figura 4** Estrategias de exportación de la empresa Bartori S.A.C.

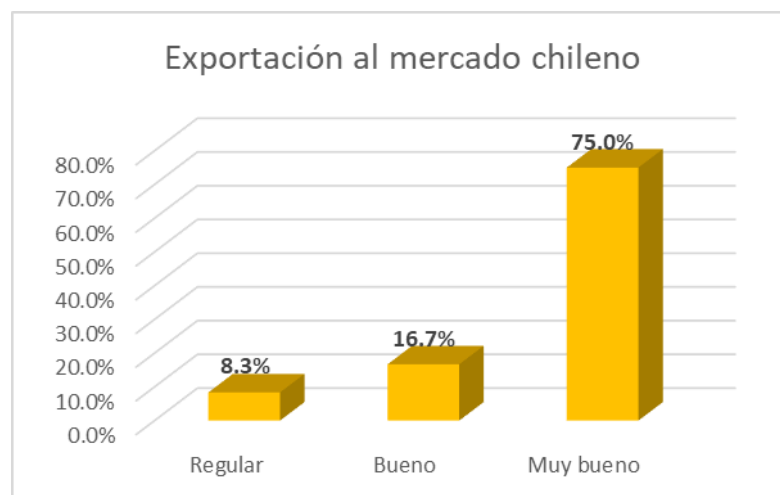


**Interpretación:** La tabla y figura 4, muestra que el 58.3% (7) de los clientes de la empresa Bartori S.A.C., consideran que es buena las estrategias de exportación de la empresa, el 33.3% (4) consideran que es muy bueno y el 8.3% (1) mencionan que es regular las estrategias de exportación de la empresa Bartori SAC.

**Tabla 5** Nivel de exportación al mercado chileno de la empresa Bartori S.A.C.

Exportación al mercado chileno	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	1	8.3	8.3	8.3
Bueno	2	16.7	16.7	25.0
Muy bueno	9	75.0	75.0	100.0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Figura 5** Nivel de exportación al mercado chileno de la empresa Bartori S.A.C.

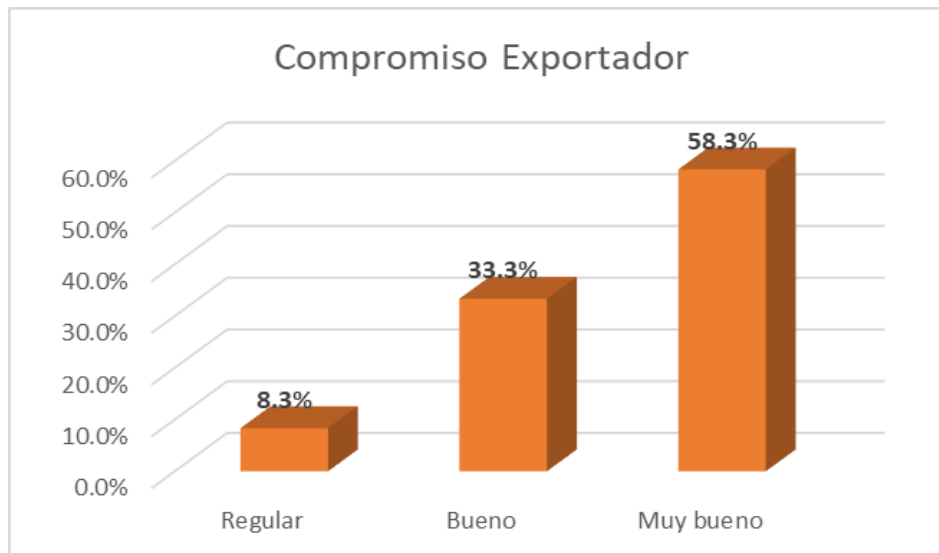


**Interpretación:** La tabla y figura 5, muestra que el 75.0% (9) de los clientes de la empresa Bartori S.A.C, consideran que es muy bueno el proceso de las exportaciones al mercado chileno, el 16.7% (2) consideran que es bueno el proceso de las exportaciones al mercado chileno y el 8.3% (1) mencionan que es regular el proceso de las exportaciones al mercado chileno.

**Tabla 6** *Compromiso de la empresa Bartori S.A.C.*

Compromiso Exportador	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	1	8.3	8.3	8.3
Bueno	4	33.3	33.3	41.7
Muy bueno	7	58.3	58.3	100.0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Figura 6** *Compromiso de la empresa Bartori S.A.C.*



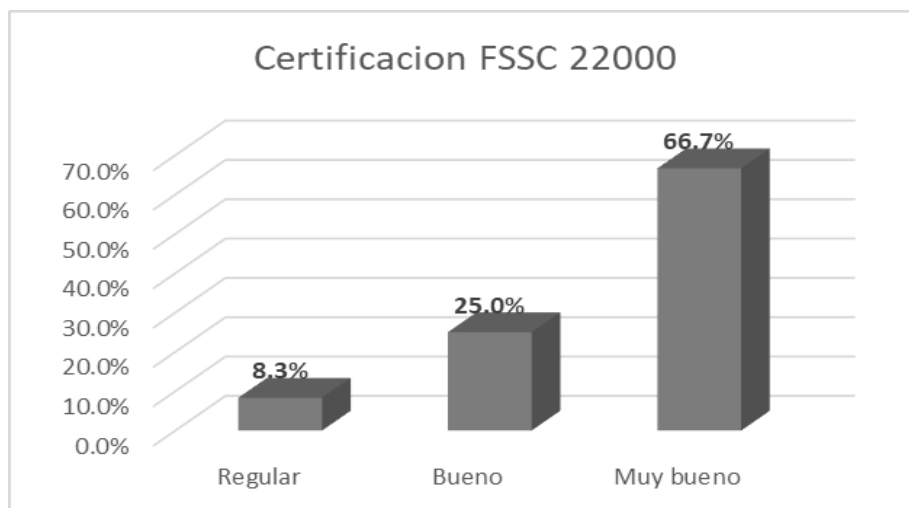
**Interpretación:** La tabla y figura 6, muestra que el 58.3% (7) de los clientes de la empresa Bartori S.A.C. , consideran que es muy bueno el compromiso de la empresa, el 33.3% (4) mencionan que es bueno el compromiso de la empresa y el 8.3% (1) mencionan que es regular el compromiso de la empresa Bartori.



**Tabla 7** *Certificación FSSC 22000 de la empresa Bartori S.A.C.*

Certificación FSSC 22000	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	1	8.3	8.3	8.3
Bueno	3	25.0	25.0	33.3
Muy bueno	8	66.7	66.7	100.0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Figura 7** *Certificación FSSC 22000 de la empresa Bartori S.A.C.*

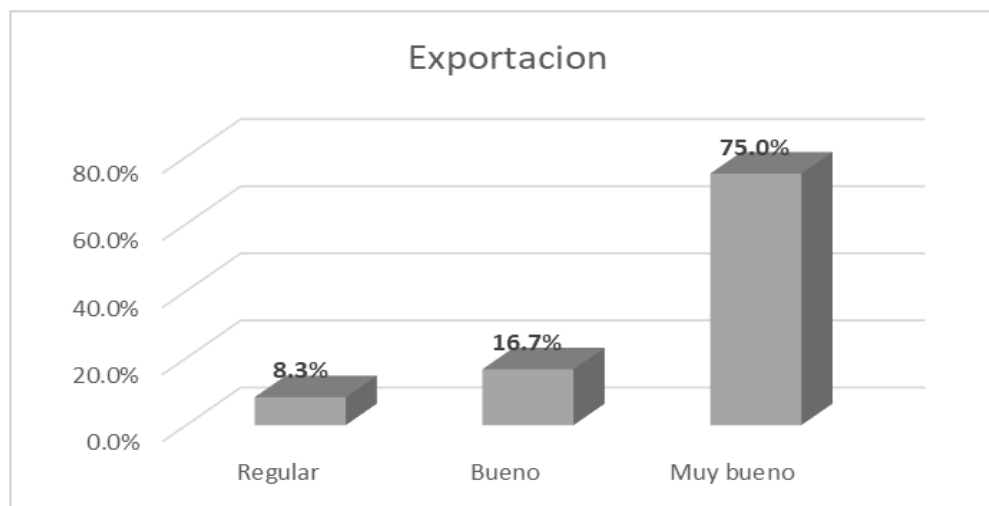


**Interpretación:** La tabla y figura 7, muestra que el 66.7% (8) de los clientes de la empresa Bartori S.A.C. , consideran muy bueno la implementación de la certificación FSSC 22000, el 25.0% (3) consideran bueno la implementación de la certificación FSSC 22000 y el 8.3% (1) consideran regular la implementación de la certificación FSSC 22000.

**Tabla 8** *Exportación de la empresa Bartori S.A.C.*

Exportación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	1	8.3	8.3	8.3
Bueno	2	16.7	16.7	25.0
Muy bueno	9	75.0	75.0	100.0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Figura 8** *Exportación de la empresa Bartori S.A.C.*

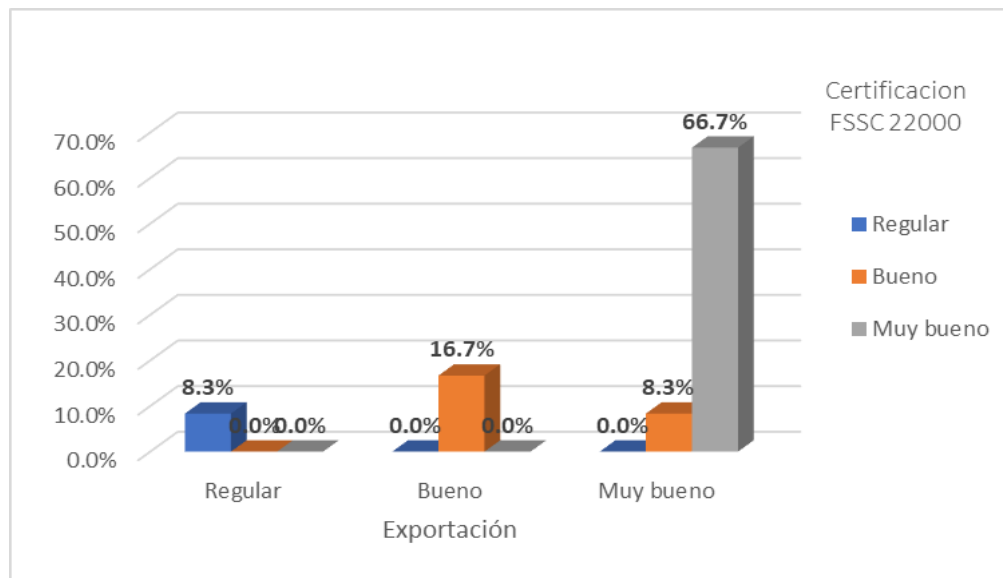


**Interpretacion:** La tabla y figura 8, muestra que el 75.0% (9) de los clientes de la empresa Bartori S.A.C. consideran que es muy bueno el proceso de exportacion de la empresa, el 16.7% (2) consideran que es bueno el proceso de exportacion de la empresa y el 8.3% (1) consideran que es regular el proceso de exportacion de la empresa Bartori.

**Tabla 9** Certificación FSSC 22000 y exportación de la empresa Bartori S.A.C.

Certificación FSSC 22000	Exportación						Total	
	Regular		Bueno		Muy bueno		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Regular	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%
Bueno	0	0.0%	2	16.7%	1	8.3%	3	25.0%
Muy bueno	0	0.0%	0	0.0%	8	66.7%	8	66.7%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>8.3%</b>	<b>2</b>	<b>16.7%</b>	<b>9</b>	<b>75.0%</b>	<b>12</b>	<b>100.0%</b>

**Figura 9** Certificación FSSC 22000 y resultado de la exportación de la empresa Bartori S.A.C

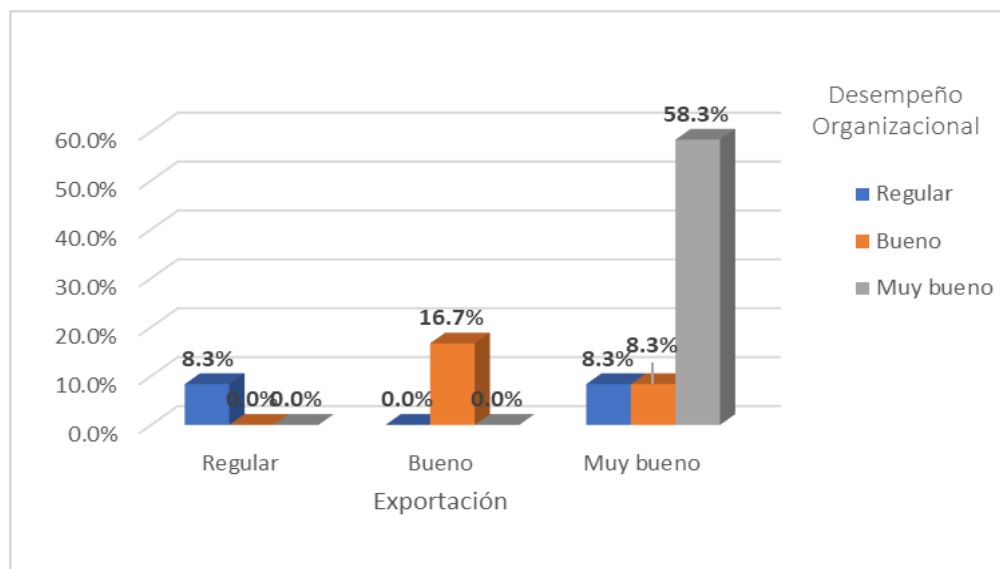


**Interpretación:** En la tabla y figura 9, del total de los clientes encuestados de la empresa Bartori S.A.C., consideran que cuando la aplicación de la certificación FSSC 22000 es regular el 8.3% de la exportación será regular. Así mismo, cuando presenta una buena aplicación de la certificación FSSC 22000, el 16.7% de la exportación será bueno y el 8.3% muy bueno y cuando presenta muy buena aplicación de la certificación FSSC 22000, el 66.7% presentará muy buenos resultados en las exportaciones.

**Tabla 10** *Desempeño organizacional y exportación de la empresa Bartori S.A.C.*

Desempeño Organizacional	Exportación						Total	
	Regular		Bueno		Muy bueno		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Regular	1	8.3%	0	0.0%	1	8.3%	2	16.7%
Bueno	0	0.0%	2	16.7%	1	8.3%	3	25.0%
Muy bueno	0	0.0%	0	0.0%	7	58.3%	7	58.3%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>8.3%</b>	<b>2</b>	<b>16.7%</b>	<b>9</b>	<b>75.0%</b>	<b>12</b>	<b>100.0%</b>

**Figura 10** *Desempeño organizacional y exportación de la empresa Bartori S.A.C.*

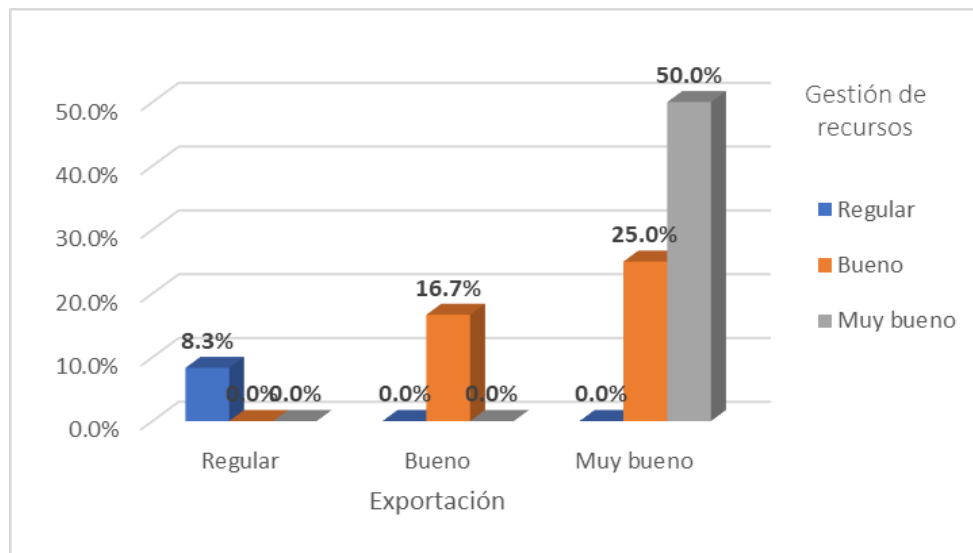


**Interpretación:** En la tabla y figura 10, del total de los clientes encuestados de la empresa Bartori S.A.C. manifiestan que cuando el desempeño organizacional es regular, el 8.3% de la exportación será regular y muy bueno. Así mismo, cuando presenta un buen desempeño organizacional, el 16.7% de los resultados de las exportaciones será bueno y el 8.3% muy bueno y cuando presenta muy buen desempeño organizacional, el 58.3% presentará muy buenos resultados en las exportaciones.

**Tabla 11** *Requisitos de la norma y exportación de la empresa Bartori S.A.C.*

Requisitos de la norma	Exportación						Total	
	Regular		Bueno		Muy bueno		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Regular	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%
Bueno	0	0.0%	2	16.7%	3	25.0%	5	41.7%
Muy bueno	0	0.0%	0	0.0%	6	50.0%	6	50.0%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>8.3%</b>	<b>2</b>	<b>16.7%</b>	<b>9</b>	<b>75.0%</b>	<b>12</b>	<b>100.0%</b>

**Figura 11** *Requisitos de la norma y exportación de la empresa Bartori S.A.C.*

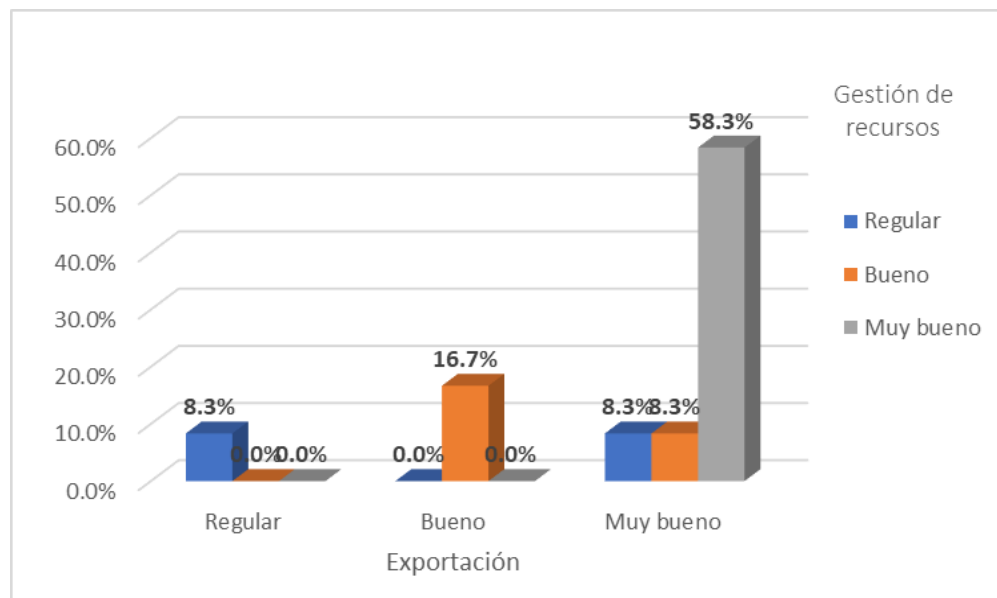


**Interpretación:** En la tabla y figura 11, del total de los clientes encuestados de la empresa Bartori S.A.C, resalta que cuando la aplicación de los requisitos de la norma se realizan de manera regular, el 8.3% de la exportación será regular. Así mismo, cuando presentan una buena aplicación de la norma, el 16.7% de los resultados de la exportación será bueno y el 25.0% muy bueno y cuando presenta muy buena aplicación de los requisitos de la norma, el 50.0% presentará muy buenos resultados en las exportaciones.

**Tabla 12** *Gestión de recursos y exportación de la empresa Bartori S.A.C.*

Gestión de recursos	Exportación						Total	
	Regular		Bueno		Muy bueno			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Regular	1	8.3%	0	0.0%	1	8.3%	2	16.7%
Bueno	0	0.0%	2	16.7%	1	8.3%	3	25.0%
Muy bueno	0	0.0%	0	0.0%	7	58.3%	7	58.3%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>8.3%</b>	<b>2</b>	<b>16.7%</b>	<b>9</b>	<b>75.0%</b>	<b>12</b>	<b>100.0%</b>

**Figura 12** *Gestión de recursos y exportación de la empresa Bartori S.A.C.*



**Interpretación:** En la tabla y figura 12, del total de los clientes encuestados de la empresa Bartori S.A.C, mencionan que cuando la gestion de recursos de la empresa se realiza de forma regular , el 8.3% de la exportacion sera regular y muy bueno. Así mismo, cuando presenta una buena gestion de recursos, el 16.7% de los resultados de las exportaciones será bueno y el 8.3% muy bueno y cuando presenta muy buena gestion de recursos, el 58.3% presentará muy buenos resultados en las exportaciones.

## Inferencia estadística

### Prueba de Normalidad

H1: Los datos analizados no siguen una distribución normal

H0: Los datos analizados siguen una distribución normal

**Tabla 13 Prueba de Normalidad**

	Pruebas de normalidad		
	Estadístico	Shapiro-Wilk	
		gl	Sig.
<b>Certificación FSSC 22000</b>	0.674	12	0.000
Desempeño Organizacional	0.729	12	0.002
Requisitos de la norma	0.768	12	0.004
Gestión de recursos	0.729	12	0.002
<b>Exportación</b>	0.592	12	0.000
Estrategias de exportación	0.780	12	0.006
Exportación al mercado chileno	0.592	12	0.000
Compromiso Exportador	0.732	12	0.002

**Interpretación:** En la tabla 13 se observa que las variables y sus respectivas dimensiones tienen un p-valor menor a 0,05, por lo cual los datos no se distribuyen normalmente. Por lo tanto se afirma que las variables en estudio son no paramétricas y se utilizará el indicador de Rho de Spearman. Así mismo se usó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk por tener menos de 50 registros.

## Prueba de hipótesis general

### Hipótesis estadística

Ho: No existe relación entre la certificación FSSC 22000 y resultado de las exportaciones de barquillos para helados a Chile de la empresa Bartori SAC, 2022.

H1: Existe relación entre la certificación FSSC 22000 y resultado de las exportaciones de barquillos para helados a Chile de la empresa Bartori SAC, 2022.

**Tabla 14** Correlación mediante la prueba Rho de Spearman de las variables certificación FSSC 22000 y la exportación.

			Certificación FSSC 22000	Exportación
Rho de Spearman	Certificación FSSC 22000	Coeficiente de correlación	1.000	,852
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	12	12
Exportación	Exportación	Coeficiente de correlación	,852	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	12	12

**Interpretación:** La tabla 14, el análisis de la prueba Rho Spearman muestra una significancia bilateral ( $p$  - valor = 0.000) menor que 0.05 y un índice de correlación positivo alto de 0.852, existiendo relación entre la certificación FSSC 22000 y resultado de las exportaciones de barquillos para helados a Chile de la empresa Bartori SAC. Además, se deduce que hay una relación directamente proporcional, es decir, cuando mejor es el desempeño de la certificación, mayor serán las exportaciones de barquillos para helados.



## Prueba de hipótesis específica 1

### Hipótesis estadística

Ho: No existe relación entre el desempeño organizacional el resultado de las exportaciones de barquillos para helados a chile de la empresa Bartori SAC, 2022.

H1: Existe relación entre el desempeño organizacional el resultado de las exportaciones de barquillos para helados a chile de la empresa Bartori SAC, 2022.

*Tabla 15 Correlación mediante la prueba Rho de Spearman de las variables desempeño organizacional y la exportacion.*

			Exportación	Desempeño Organizacional
Rho de Spearman	Exportación	Coeficiente de correlación	1.000	,649
		Sig. (bilateral)		0.022
		N	12	12
	Desempeño Organizacional	Coeficiente de correlación	,649	1.000
		Sig. (bilateral)	0.022	
		N	12	12

La tabla 15, el análisis de la prueba Rho Spearman muestra una significancia bilateral ( $p$  - valor= 0.022) menor que 0.05 y un índice de correlación positivo alto de 0.649, existiendo relación entre la desempeño organizacional y resultado de las exportaciones de barquillos para helados a chile de la empresa Bartori SAC, Además, se deduce que hay una relación directamente proporcional, es decir, cuando mejor es desempeño organizacional, mayor será el resultado de las exportaciones de barquillos para helados.

## Prueba de hipótesis específica 2

### Hipótesis estadística

Ho: No existe relación entre los requisitos de la norma y resultado de las exportaciones de barquillos para helados a Chile de la empresa Bartori SAC, 2022.

H1: Existe relación entre los requisitos de la norma y resultado de las exportaciones de barquillos para helados a Chile de la empresa Bartori SAC, 2022.

**Tabla 16** *Correlación mediante la prueba Rho de Spearman de las variables requisitos de norma y la exportación.*

			Exportación	Requisitos de la norma
Rho de Spearman	Exportación	Coefficiente de correlación	1.000	,676
		Sig. (bilateral)		0.016
		N	12	12
	Requisitos de la norma	Coefficiente de correlación	,676	1.000
		Sig. (bilateral)	0.016	
		N	12	12

La tabla 16, el análisis de la prueba Rho Spearman muestra una significancia bilateral ( $p$  - valor = 0.016) menor que 0.05 y un índice de correlación positivo alto de 0.676, existiendo relación entre los requisitos de norma y resultado de las exportaciones de barquillos para helados a Chile de la empresa Bartori SAC, 2022. Además, se deduce que hay una relación directamente proporcional, es decir, cuando mejor son los requisitos de norma, mayor será las exportaciones de barquillos para helados.

### Prueba de hipótesis específica 3

#### Hipótesis estadística

Ho: No existe relación entre la gestión de recursos y resultado de las exportaciones de barquillos para helados a Chile de la empresa Bartori SAC, 2022.

H1: Existe relación entre la gestión de recursos y resultado de las exportaciones de barquillos para helados a Chile de la empresa Bartori SAC, 2022.

*Tabla 17 Correlación mediante la prueba Rho de Spearman de las variables gestión de recursos y la exportación.*

			Exportación	Gestión de recursos
Rho de Spearman	Exportación	Coeficiente de correlación	1.000	,649
		Sig. (bilateral)		0.022
		N	12	12
	Gestión de recursos	Coeficiente de correlación	,649	1.000
		Sig. (bilateral)	0.022	
		N	12	12

La tabla 17, el análisis de la prueba Rho Spearman muestra una significancia bilateral ( $p$  - valor= 0.022) menor que 0.05 y un índice de correlación positivo alto de 0.649, existiendo relación entre la gestión de recursos y resultado de las exportaciones de barquillos para helados a Chile de la empresa Bartori SAC, 2022. Además, se deduce que hay una relación directamente proporcional, es decir, cuando mejor es la gestión de recursos, mayor será exportaciones de barquillos para helados.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### Discusiones

En relación con los antecedentes presentados se procederá a realizar una comparación con la información plasmada en esta investigación, referente al tema abordado la cual es la certificación FSSC 2000 y su influencia en los resultados de las exportaciones a Chile, derivando los siguientes resultados con motivos de discusión:

Los resultados obtenidos tienen relación con la investigación de **(Botello, 2016)** ya que en su artículo de investigación *Las certificaciones de calidad y la internacionalización de las firmas industriales colombianas*, menciona cuanto contribuye a la internacionalización de las empresas que han optado por certificarse con sistemas de gestión de calidad con relación al resto de las firmas, para cual utilizó un modelo de elección discreta sobre una muestra de 10.960 empresas. Concluyendo así, que las certificaciones orgánicas tienen un impacto significativo en la internacionalización de las empresas; cuantitativamente, la implementación de certificaciones de calidad aumenta en un 20% la probabilidad de que la empresa se internacionalice.

En el antecedente nacional elaborado por **(Amez, 2017)** en su investigación *“Gestión De La Certificación De Calidad Y Su Influencia En La Competitividad En Las Empresas Agroexportadoras De Mermelada De Mango En Lima*, el objetivo general de la investigación fue determinar si la gestión de la certificación de calidad influye en la competitividad de las empresas mencionadas en su estudio, mostrando en sus conclusiones que su primera hipótesis específica fue validada de tal manera que el sistema de

administración de calidad influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras, con una correlación moderada de 0.442 para la dimensión administración de calidad y la variable competitividad. Además de que la responsabilidad de la Dirección influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima, 2016 fue aceptada como hipótesis específica 2 y refuerza su hipótesis general, con una correlación moderada de 0.590 para la dimensión responsabilidad de la Dirección y la variable competitividad, lo cual coincide con los resultados expuestos en nuestra investigación con respecto a la variable certificación que muestra el 58.3% de la dimensión desempeño organizacional donde se mide el compromiso de la dirección .

### **Conclusiones:**

- Se concluye que la aplicación de la certificación FSSC 22000 tuvo gran influencia en el resultado de las exportaciones a Chile de la empresa Bartori ya que un 66.7% determina que su aplicación genera un impacto positivo en las exportaciones..
- Las certificaciones de calidad influye en la imagen de la empresa, haciendola mas competitiva en el mercado, además de disminuir ciertas barreras comerciales asi como también disminuyendo los sobre costos por pedidas.
- Una de las dimensiones planteadas en la investigación fue el desempeño organizacional el cual abarca el compromiso de la dirección , el cumplimiento de objetivos y la motivación organizacional por lo cual se determinó que la organización esta comprometida con el cumplimiento y ejecución de la certificación ya se obtuvo un 58.3% como resultado,

## REFERENCIAS

- Acuña, N., Figueroa, L., & Wilches, M. (2016). Influencia de los Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001 en las organizaciones: caso estudio empresas manufactureras de Barranquilla. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*. Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052017000100143&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052017000100143&script=sci_arttext)
- Alberto, A., & Diaz, R. (2020). LAS ESTRATEGIAS DE EXPORTACIONES EN CUBA, UN PROCEDIMIENTO PARA SU IMPLEMENTACIÓN EN CEMENTOS CIENFUEGOS S. A. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 295.
- Alvarez, J. M., Gallego, I., & Bullón, J. (2006). *Introduccion a la calidad. Aproximacion a los sistemas de gestión y herramientas de la calidad*. Madrid: Ideas Propias editorial.
- Amez, E. (2017). Gestion de la certificacion de calidad y su influencia en la competitividad de las empresas agroexportadoras de mermelada de mango en Lima. *Titulo de licenciatura*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Lima, Perú.
- Araya, A. (2009). *Tec Empresarial*. Obtenido de El proceso de internacionalizacion de las empresas: <file:///D:/Dialnet-EIProcesoDelInternacionalizacionDeEmpresas-3202468.pdf>
- BANCO MUNDIAL DE CHILE . (23 de MAYO de 2022). Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/country/chile/overview>
- Bendezu, M. (marzo de 2018). Impacto de la implementacion del sistema de gestion de calidad y Balance Scord Card en el desempeño global de empresa logistica. *Tesis de licenciatura*. Lima, Lima, Perú.
- Benzaquen, J. (2013). Revista de Globalización, competitividad y gobernabilidad. *Calidad en las empresas latinoamericanas: El caso peruano*, 42. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5118/511851337005.pdf>
- Botello, H. (2016). Las certificaciones de calidad y la internacionalización de las firmas industriales colombianas. *Science Direct*, 73-81. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X16300155?via%3Dihub>
- Camisón , C., Cruz , S., & Gonzales , T. (2016). *Gestion de la calidad, conceptos enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional, la dinamica del éxito en las organiaciones*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- COMEX PERÚ . (11 de FEBRERO de 2022). *Comex Perú sociedad de comercio exterior del Perú*. Obtenido de EXPORTACIONES PERUANAS LOGRAN RÉCORD HISTÓRICO CON ENVÍOS POR US\$ 56,306 MILLONES EN 2021:

- <https://www.comexperu.org.pe/articulo/exportaciones-peruanas-logran-record-historico-con-envios-por-us-56306-millones-en-2021#:~:text=ComexPer%C3%BA%20%2D%20Sociedad%20de%20Comercio%20Exterio r%20del%20Per%C3%BA&text=Las%20exportaciones%20totales%20entre%2>
- Concha, E., & Chapia, D. (15 de Marzo de 2021). *Influencia de las certificaciones de calidad en el desempeño exportador de la cooperativa de servicios múltiples Gallito de las rocas LTDA Distrito de Namballe, región Cajamarca 2014-2017 [Tesis de licenciatura, Universidad privada Juan Mejía Baca]*. Chiclayo, Cajamarca, Perú. Obtenido de <http://repositorio.umb.edu.pe:8080/jspui/bitstream/UMB/301/1/CONCHA%20ESTERFANI%20%26%20CHAPIA%20DAIMLER%20-%20TESIS.pdf>
- Coquis, R., & Nuñez, A. (15 de Marzo de 2016). *Influencia de la certificación Global G.A.P en el desarrollo de los productores de uva para la exportación de la región Lambayeque 2016 [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]*. Repositorio institucional, Chiclayo, Lambayeque, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6076/Coquis%20Cortijo%20%26%20Nu%C3%B1ez%20Herrera.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernandez Collado, C., Baptista Lucio, P., & Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- García, P. (Mayo de 2022). *Economía Simple*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/>
- Guerra, I. (2007). *Evaluación y mejora continua, conceptos y herramientas para la medición y mejora del desempeño*. Indiana. E.E.U.U: AuthorHouse.
- Llamas Arechiga, R. C., Caballero Gutierrez, R. D., & Moreno Espinoza, L. D. (2018). IMPACTO DE LA CONFIANZA EN LA PERCEPCIÓN DEL CONSUMIDOR. *Revista De Investigación Académica Sin Frontera: División De Ciencias Económicas Y Sociales*. 17.
- Lloyd's Register Quality Assurance Limited*. (14 de 06 de 2017). Obtenido de Lloyd's Register Quality Assurance Limited.: <http://www.lrqqa.es/noticias/2017/norma-iso-22000-La-revision-llega-a-lafase-dis.aspx>
- Lopez, J. (2019). EL COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN EN LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN. *Vision industrial una manera diferente de ver la industria*, 20. Obtenido de <https://visionindustrial.com.mx/industria/calidad/el-compromiso-de-la-alta-direccion-en-la-certificacion-de-sistemas-de-gestion>
- Luque, R. (2020). "Desempeño exportador "del cacao en la selva central, a partir de los cambios en los factores de calidad". (TESIS DE MAESTRIA). UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA, LIMA.

- Martinez, D., & Lombana, J. (2013). *PYMES, Rutas para la exportación*. Barranquilla , Colombia: Universidad del Norte.
- Mora, D., Lituma, A., & González, M. (2020). Las certificaciones como estrategia para la competitividad de las empresas. *INNOVA Research Journal*, 115 - 116. Obtenido de <http://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/index>
- NDOU, P. (17 de ENERO de 2012). THE COMPETITIVENESS OF THE SOUTH AFRICAN CITRUS INDUSTRY IN THE FACE OF THE CHANGING GLOBAL HEALT AND ENVIRONMENTAL STANDARS. ALICE , SOUTH AFRICA, SOUTH AFRICA.
- Peña, J., & Triguero, R. (2011). *Modelo de competitividad internacional de la empresa: En economias de desarrollo y/o emergentes de latinoamerica*. Sevilla, España.
- Tomas, C. (2015). Estándares Internacionales de calidad y desempeño exportador: evidencia a nivel de firma. *Revista del comercio exterior e integracion*. Obtenido de <http://www.cei.gov.ar/userfiles/7%20Estandares%20internacionales%20de%20calidad%20y%20desempe%C3%B1o%20exportador%20evidencia%20a%20nivel%20firma.pdf>
- UNIVERSIDAD ESAN. (2019). *UNIVERSIDAD ESAN*. Obtenido de UNIVERSIDAD ESAN: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-certificaciones-de-calidad-son-mas-requeridas-en-el-peru>
- Vara, A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa*. Lima.
- Vizan, A., Gil, M., Rodriguez, C., Morris, A., & Martinez, M. (2013). *Sistema de gestion de calidad y desempeño organizacional en la industria petrolera*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33929483006>



## ANEXOS

### Anexo 1: Cuestionario para Identificar la influencia de la Certificación FSSC 22000 en los resultados de la exportación a Chile de la empresa Bartori Sac 2022\*

\*Encuesta aplicada mediante el Google forms a los clientes de la empresa Bartori SAC

5= Totalmente de acuerdo, 4 = De acuerdo, 3 = Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 2 = En desacuerdo,

1 = Totalmente en desacuerdo

CERTIFICACION FSSC 22000		5	4	3	2	1
<b>Desempeño Organizacional</b>						
1	¿Considera usted que la alta dirección de la empresa Bartori está comprometida con el cumplimiento de la norma en relación a la mejora continua?					
2	¿Considera usted que la certificación FSSC 22000 mejora la imagen de la empresa en el mercado internacional?					
3	¿Considera importante que sus proveedores cuenten con alguna certificación de calidad para comprar sus productos?					
<b>Requisitos de la norma</b>						
4	¿Conoce usted acerca de los sistemas de seguridad alimentaria?					
5	¿Ha presentado alguna incidencia con la empresa Bartori, en cuanto a seguridad alimentaria que hayan afectado sus productos de manera directa?					
6	¿Está satisfecho con la empresa Bartori en cuanto a la relación de calidad e inocuidad alimentaria?					
7	¿Cree usted que los requisitos de la norma se adecuan a sus procesos de exportación?					
<b>Gestión de recursos</b>						
8	¿Cree usted que la certificación de la norma ha contribuido en la optimización de sus procesos en cuanto a evaluación de proveedores?					
9	¿Considera usted que tener un proveedor con certificación FSSC 22000 evita incurrir en costos de auditoría e inspecciones?					
	<b>EXPORTACIÓN</b>	5	4	3	2	1
<b>Estrategias de exportación</b>						
10	¿Considera importante que la empresa Bartori cuente que con la certificación FSSC 22000 para comprar sus productos?					
11	Según su experiencia comercial, ¿considera que la certificación facilita el acceso a nuevos mercados internacionales?					
12	¿Conoce otros proveedores de barquillos para helados con certificación FSSC 22000 en Perú?					

<b>Exportación al mercado chileno</b>					
13	¿Debido a que usted representa a una empresa del sector alimentario, conoce la norma FSSC 22000?				
14	En sus operaciones de comercio exterior, ¿considera que la certificación facilita sus procesos de exportación en cuanto a documentación?				
15	¿Consideró otros proveedores de barquillos para helados antes de comprar a la empresa Bartori?				
<b>Compromiso Exportador</b>					
16	En relación a otros proveedores de barquillos para helados, ¿Cree usted que la empresa Bartori cuenta con la tecnología adecuada para poder competir en el mercado internacional?				
17	¿Cuenta con otros proveedores que estén certificados con la FSSC 22000 o cuenten con algún sistema de gestión de calidad?				

## ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>CERTIFICACIÓN FSSC 22000</b>	FSSC 22000 representa un enfoque integral de la gestión de riesgos de inocuidad alimentaria a lo largo de la cadena de suministro de alimentos. La norma abarca los sistemas de gestión de la inocuidad alimentaria (Lloyd's Register Quality Assurance Limited., 2017).	Certificación internacional que establecen y garantizan la calidad e inocuidad de los productos en las industrias alimentarias.	Desempeño Organizacional	*Compromiso de la dirección. *Motivación organizacional. *Estrategias y cumplimiento de objetivos.	Escala Ordinal o Razón
			Requisitos de la norma	*Acciones correctivas y preventivas. *Mejora Continua. *Documentación requerida.	
			Gestión de recursos	*Recursos físicos y económicos disponibles. *Personal Capacitado. *Optimización de los procesos.	
<b>EXPORTACION</b>	Es el régimen aduanero que permite la salida del territorio aduanero de las mercancías nacionales o nacionalizadas para su uso o consumo definitivo en el exterior, no está afecta a tributo alguno. Los pagos que deberá realizar corresponden al traslado de la mercancía y está sujeta a las tarifas definidas por la empresa que brinde el servicio de transporte internacional, agenciamiento, traslados internos, etc. La SUNAT aplicará los controles pertinentes para garantizar el correcto cumplimiento de la normatividad vigente. (SUNAT, 2020)	Proceso que desempeña una labor importante en la economía global, contempla un conjunto de etapas que permiten vender un producto fuera de las fronteras del país en el que se produce.	Estrategias de exportación	*Conocimiento del mercado objetivo. *Desempeño exportador. *Creación de ventajas competitivas.	Escala Ordinal o Razón
			Exportación al mercado chileno	*Competencia nacional e internacional. *Cantidad ofertada. *Certificados diversos y documentación.	
			Compromiso Exportador	*Recursos financieros. *Recursos Humanos. *Capacidad de producción.	

## ANEXO 3 : MATRIZ DE CONSISTENCIA: LA CERTIFICACION FSSC22000 Y SU INFLUENCIA EN LOS RESULTADOS DE LAS EXPORTACIONES

FORMULACION DE PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA/DISEÑO
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>		
¿De qué manera la certificación FSSC 22000 influye en los resultados de las exportaciones de barquillos para helados a chile de la empresa Bartori SAC 2022?	Determinar de qué manera la certificación FSSC 22000 influye en los resultados de las exportaciones de barquillos para helados a chile de la empresa Bartori SAC 2022	la certificación FSSC 22000 influye en el resultado de las exportaciones de barquillos para helados a chile de la empresa Bartori sac	<b>Variable 1: CERTIFICACION FSSC 22000</b>	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Tipo de investigación:</b> No experimental <b>Diseño de Investigación:</b> Descriptivo causal <b>Población:</b> Clientes de la empresa Bartori
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Muestra:</b> 12 clientes <b>Técnica:</b> la técnica que se emplea para la recolección de datos en esta investigación es una encuesta.
¿De qué manera el desempeño organizacional influye en el resultado de las exportaciones de barquillos para helados a chile de la empresa Bartori sac?	Determinar qué manera el desempeño organizacional influye en el resultado de las exportaciones de barquillos para helados a chile de la empresa Bartori sac 2022	desempeño organizacional influye en el resultado de las exportaciones de barquillos para helados a chile de la empresa Bartori sac 2022	- <b>Desempeño Organizacional.</b> - <b>Requisitos de la norma.</b> - <b>Gestion de recursos.</b>	<b>Métodos de análisis de datos:</b> Descriptivo.
¿De qué manera los requisitos de la norma influyen en el resultado de las exportaciones de barquillos para helados a chile de la empresa Bartori sac 2022?	Determinar De qué manera los requisitos de la norma influyen en el resultado de las exportaciones de barquillos para helados a chile de la empresa Bartori sac 2022	Los requisitos de la norma influyen en el resultado de las exportaciones de barquillos para helados a chile de la empresa Bartori sac 2022	<b>Variable 2: EXPORTACIÓN</b> <b>Dimensiones</b>	<b>Instrumento:</b> Encuesta
¿De qué manera la gestión de recursos influye en el resultado de las exportaciones de barquillos para helados a chile de la empresa Bartori sac 2022?	Determinar de qué manera la gestión de recursos influye en el resultado de las exportaciones de barquillos para helados a chile de la empresa Bartori sac 2022	La gestión de recursos influye en el resultado de las exportaciones de barquillos para helados a chile de la empresa Bartori sac 2022	- <b>Estrategias de exportacion.</b> - <b>Exportacion al mercado chileno.</b> - <b>Compromiso Exportador.</b>	

## Anexo 04:

### Validez y Confiabilidad de la Variable exportación

Tabla 1. Confiabilidad de la variable Exportación

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,764	8

La confiabilidad con el alfa de cronbach es de 0.764, superando lo recomendado que sea mayor de 0,7. Confirmando que dicha variable en estudio es confiable.

Tabla 2. La validez de la variable Exportación

Estadísticas de total de elemento		
	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Considera importante que sus proveedores cuenten con alguna certificación de calidad para comprar sus productos?	0.590	0.726
Según su experiencia comercial, ¿considera que la certificación facilita el acceso a nuevos mercados internacionales?	0.812	0.694
¿Conoce otros proveedores de barquillos para helados con certificación FSSC 22000 en Perú?	0.243	0.813
¿Debido a que usted representa a una empresa del sector alimentario, conoce la norma FSSC 22000?	0.613	0.708
En sus operaciones de comercio exterior, ¿considera que la certificación facilita sus procesos de exportación en cuanto a documentación?	0.051	0.791
¿Consideró otros proveedores de barquillos para helados antes de comprar a Bartori?	0.387	0.754
En relación a otros proveedores de barquillos para helados, ¿Cree usted que Bartori cuenta con la tecnología adecuada para poder competir en el mercado internacional?	0.764	0.700
¿Cuenta con otros proveedores que estén certificados con la FSSC 22000 o cuenten con algún sistema de gestión de calidad?	0.691	0.711

La tabla 2, muestra la validez de los ítems. En el cual se puede observar que la mayoría cumple el criterio establecido ( $> 0.30$ ). Esto quiere decir, que los ítems de la escala de exportación son válidos.

## Anexo 05:

### Validez y Confiabilidad de la variable Certificación FSSC22000

Tabla 3. Confiabilidad de la variable Certificación FSSC22000

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,854	9

La confiabilidad con el alfa de cronbach es de 0,854, superando lo recomendado que sea mayor de 0.7. Confirmando que dicha variable en estudio es confiable.

Tabla 4. La validez de la variable Certificación FSSC22000

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Organización del sistema Resistente	,737	,768
Calidad del sistema resistente	,817	,753
Resistencia convencional	,531	,795
Posición del edificio y cimentación	,427	,803
Diagramas horizontales	,464	,801
Configuración de la planta	,384	,807
Configuración en elevación	,354	,809
Separación máxima entre muros	,369	,808
Tipo de cubierta	,311	,814
Elementos no estructurales	,414	,804
Estado de conservación	,436	,802

La tabla 4, muestra la validez de los ítems. En el cual se puede observar que se cumple el criterio establecido ( $> 0.30$ ). Esto quiere decir, que los ítems de la escala de la Certificación FSSC22000 son válidos.

## **Anexo 06 : ENTREVISTA – GERENTE COMERCIAL**

- 1) ¿Por qué decidió obtener la certificación fssc22000?
- 2) ¿Con la certificación fssc 22000 incrementaron sus ventas? ¿En qué porcentaje a comparación de antes de certificarse?
- 3) ¿Los resultados obtenidos a partir de la certificación han superado las expectativas de la empresa? Explique.
- 4) ¿Cree usted que la implementación de la norma brindó acceso de ingreso a nuevos mercados?
- 5) ¿Considera relevante la formación (estudios y experiencia) de los gerentes y ejecutivos de la empresa como parte de las estrategias de exportación?
- 6) ¿en la organización se comunica la importancia de la satisfacción al cliente?
- 7) ¿Los recursos con los que cuenta la empresa Bartori influyen de manera positiva en las exportaciones?
- 8) ¿La empresa toma en cuenta las nuevas tecnologías para optimizar sus procesos?
- 9) ¿Cómo manejan la competitividad en la organización?
- 10) ¿Considera que su empresa está preparada para cubrir nuevos mercados y aumentar las exportaciones? (posible mercado potencial)
- 11) ¿Considera que el tener un buen control en los costos de producción influye en tener un precio competitivo en el mercado?
- 12) ¿Cuáles son sus principales ventajas competitivas frente al mercado internacional?



**Anexo 07: Certificación FSSC 22000**

Certificate PE17/819942471

The Food Safety Management System of

**BARTORI S.A.C.**

Calle Las Magnolias Mz. G-1. Lote 18. Urb. La Capitana, C.P. Santa María de Huachipa  
Lima – Perú

has been assessed and complies with the requirements of

**Food Safety System Certification  
(FSSC) 22000**  
(Version 4.1)

Certification scheme food safety management systems consisting of the following elements:  
ISO 22000:2005, ISO/TS22002-1:2009 and additional FSSC 22000 requirement (version 4.1).

This certificate is applicable for:

**Production, storage and dispatch of sweet rolled wafers.**  
**Producción, almacenamiento y despacho de obleas enrolladas dulces.**

**Food Category: CIV - Processing of ambient stable products**

This certificate is valid from 02 July 2018 until 09 April 2020  
and remains valid subject to satisfactory surveillance audits.  
Date of Certification decision 02 July 2018  
Re certification audit due before 09 January 2020  
Issue 2. Certified since 10 April 2017

Authorised by

Authorised Accredited Office Manager  
SGS United Kingdom Ltd  
Rossmore Business Park Ellesmere Port, Cheshire CH65 3EN UK  
t +44 (0)151 350-6666 f +44 (0)151 350-6600 www.sgs.com

HC SGS FSSC 22000 V4 0118  
Page 1 of 1

Validity of this certificate can be verified in the FSSC 22000 database of certified organizations available on [www.fssc22000.com](http://www.fssc22000.com).



**ANEXO 08: FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: “LA CERTIFICACIÓN FSSC 22000 Y SU INFLUENCIA EN LOS RESULTADOS DE LAS EXPORTACIONES A CHILE DE LA EMPRESA BARTORI SAC 2022”**

Estimado(a) experto(a): Jesus Enrique Nuñez Untiveros

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir los Influencia de la certificación FSSC 22000 en las exportaciones. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 15 ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

**I. Datos Generales**

<b>Nombre y Apellidos:</b>	Jesus Enrique Nuñez Untiveros		
<b>Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)</b>	06 años		
<b>Grado académico:</b>	Bachiller ( )	Magister ( X )	Doctor ( )
<b>Área de Especialización</b>	Dirección y Gestión de Empresas ( )	Economía Internacional ( )	Negocios Internacionales ( )
	Derecho aduanero y comercio Internacional ( )	Otro: Auditoria	
<b>Área de experiencia profesional</b>	Derecho		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	2 a 4 años	<b>5 a 10 años</b>	10 años a mas

**II. Breve explicación del constructo**

La certificación y su influencia en las exportaciones se puede conceptualizar como: Como estrategias de la empresa para generar competitividad y le facilite el acceso a mercados internacionales.

**III.**

**Criterios de Calificación a. Relevancia**

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar la influencia de la certificación FSSC22000 en las exportaciones, se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem “Nada relevante” (puntaje 0), “poco relevante” (puntaje 1), “relevante” (puntaje 2) y “completamente relevante” (puntaje 3).

<i>Nada relevante</i> <i>Totalmente relevante</i>	<i>Poco relevante</i>	<i>Relevante</i>
0 3	1	2

**b. Coherencia**

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 3: El ítem “No es coherente para evaluar la influencia de la certificación FSSC22000 en las exportaciones” (puntaje 0), “poco coherente (puntaje 1), “coherente” (puntaje 2) y es “totalmente coherente (puntaje 3).

<i>Nada coherente</i> <i>Totalmente coherente</i>	<i>Poco coherente</i>	<i>Coherente</i>
0 3	1	2

**c. Claridad**

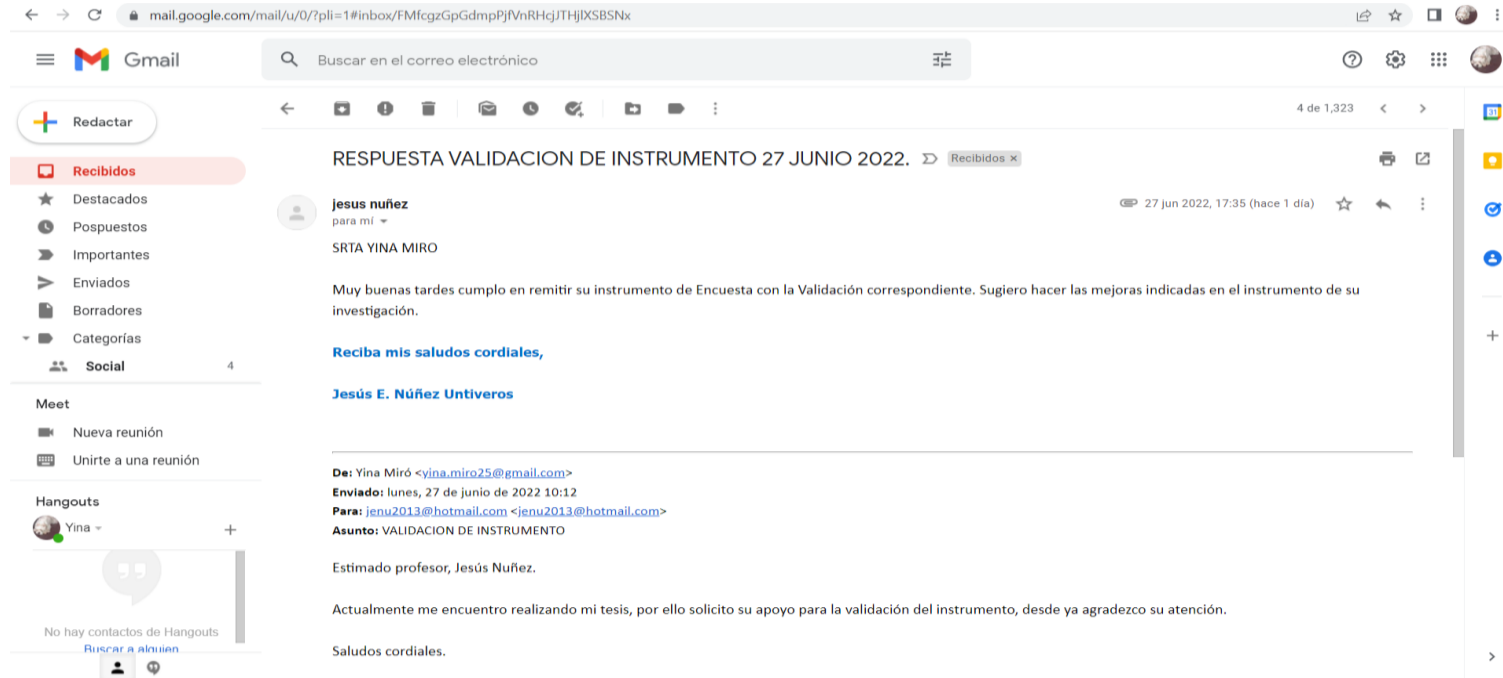
El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de “Nada Claro” (0 punto), “medianamente claro” (puntaje 1), “claro” (puntaje 2), “totalmente claro” (puntaje 3)

<i>Nada claro</i>	<i>Poco claro</i>	<i>Claro</i>	<i>Totalmente claro</i>
0	1	2	3

ITEMS	Relevancia				Coherente				Claridad				Sugerencias
	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>VARIABLE: CERTIFICACIÓN FSSC 22000</b>													
<b>Dimensión/ítem: Desempeño Organizacional</b>													
1	¿Considera usted que la alta dirección de la empresa Bartori está comprometida con el cumplimiento de la norma en relación a la mejora continua?						X				X		
2	¿Considera usted que la certificación FSSC 22000 mejora la imagen de la empresa Bartori en el mercado internacional?					X		X			X		
3	¿Considera importante que la empresa Bartori cuente que con la certificación FSSC 22000 para comprar sus productos?					X		X			X		
<b>Dimensión/ítem: Requisitos de la norma</b>													
4	¿Conoce usted acerca de los sistemas de seguridad alimentaria?					X		X			X		
5	¿Ha presentado alguna incidencia la empresa Bartori en cuanto a seguridad alimentaria que hayan afectado sus productos de manera directa?					X		X			X		
6	¿Está satisfecho con la empresa Bartori en cuanto a la calidad e inocuidad alimentaria?					X		X			X		
7	¿Cree usted que los requisitos de la norma se adecuan a sus procesos de exportación?					X		X			X		
<b>Dimensión/ítem: Gestión de recursos</b>													
8	¿Cree usted que la certificación de la norma ha contribuido en la optimización de sus procesos en cuanto a evaluación de proveedores?					X		X			X		



### Anexo 09: Correo de respuesta de validación de Instrumento.



**FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: "LA CERTIFICACIÓN FSSC 22000 Y SU INFLUENCIA EN LOS RESULTADOS DE LAS EXPORTACIONES A CHILE DE LA EMPRESA BARTORI SAC 2022"**

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir los Influencia de la certificación FSSC 22000 en las exportaciones. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 15 ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

**I. Datos Generales**

<b>Nombre y Apellidos:</b>	ELIZABETH MAYURI RAMOS		
<b>Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)</b>			
<b>Grado académico:</b>	Bachiller ( )	Magister ( X )	Doctor ( )
<b>Área de Especialización</b>	Dirección y Gestión de Empresas ( )	Economía Internacional ( )	Negocios Internacionales ( x )
	Derecho aduanero y comercio Internacional ( )	Otro: Auditoria	
<b>Área de experiencia profesional</b>			
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	2 a 4 años	5 a 10 años	10 años a mas

**II. Breve explicación del constructo**

La certificación y su influencia en las exportaciones se puede conceptualizar como: Como estrategias de la empresa para generar competitividad y le facilite el acceso a mercados internacionales.

**III. Criterios de Calificación**

**a. Relevancia**

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar la influencia de la certificación FSSC22000 en las exportaciones, se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem "Nada relevante" (puntaje 0), "poco relevante" (puntaje 1), "relevante" (puntaje 2) y "completamente relevante" (puntaje 3).

<i>Nada relevante</i>	<i>Poco relevante</i>	<i>Relevante</i>	<i>Totalmente relevante</i>
0	1	2	3

**b. Coherencia**

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 3: El ítem "No es coherente para evaluar la influencia de la certificación FSSC22000 en las exportaciones" (puntaje 0), "poco coherente" (puntaje 1), "coherente" (puntaje 2) y es "totalmente coherente" (puntaje 3).

<i>Nada coherente</i>	<i>Poco coherente</i>	<i>Coherente</i>	<i>Totalmente coherente</i>
0	1	2	3

c. Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de "Nada Claro" (0 punto), "medianamente claro" (puntaje 1), "claro" (puntaje 2), "totalmente claro" (puntaje 3)

Nada claro                      Poco claro                      Claro                      Totalmente claro  
0                                      1                                      2                                      3

	ITEMS	Relevancia			Coherente			Claridad			Sugerencias			
		0	1	2	3	0	1	2	3	0		1	2	3
	<b>VARIABLE: CERTIFICACION FSSC 22000</b>													
	<b>Dimensión/ítem: Desempeño Organizacional</b>													
1	¿Considera usted que la alta dirección de la empresa <u>Bartori</u> está comprometida con el cumplimiento de la norma en relación a la mejora continua?			X				X				X		
2	¿Considera usted que la certificación FSSC 22000 mejora la imagen de la empresa <u>Bartori</u> en el mercado internacional?			X			X				X			
3	¿Considera importante que la empresa <u>Bartori</u> cuente que con la certificación FSSC 22000 para comprar sus productos?			X			X				X			
	<b>Dimensión/ítem: Requisitos de la norma</b>													
4	¿Conoce usted acerca de los sistemas de seguridad alimentaria?			X			X				X			
5	¿Ha presentado alguna incidencia la empresa <u>Bartori</u> en cuanto a seguridad alimentaria que hayan afectado sus productos de manera directa?			X			X				X			
6	¿Está satisfecho con la empresa <u>Bartori</u> en cuanto a la calidad e inocuidad alimentaria?			X			X				X			
7	¿Cree usted que los requisitos de la norma se adecuan a sus procesos de exportación?			X			X				X			
	<b>Dimensión/ítem: Gestión de recursos</b>													
8	¿Cree usted que la certificación de la norma ha contribuido en la optimización de sus procesos en cuanto a evaluación de proveedores?			X			X				X			

09	¿Considera usted que tener un proveedor con certificación FSSC 22000 evita incurrir en costos de auditoría e inspecciones?		X				X				X			
	<b>VARIABLE: EXPORTACION</b>													
	<b>Dimensión/ítem: Estrategias de exportación</b>													
10	¿Considera importante que sus proveedores cuenten con alguna certificación de calidad para comprar sus productos?		X				X				X			
11	Según su experiencia comercial, ¿considera que la certificación facilita el acceso a nuevos mercados internacionales?		X				X				X			
12	¿Conoce otros proveedores de barquillos para helados con certificación FSSC 22000 en el Perú?		X				X				X			
	<b>Dimensión/ítem: Exportación al mercado chileno</b>													
13	¿Debido a que usted representa a una empresa del sector alimentario, conoce la norma FSSC 22000?		X				X				X			
14	En sus operaciones de comercio exterior, ¿Considera que la certificación facilita sus procesos de exportación en cuanto a documentación?		X				X				X			
15	¿Consideró otros proveedores de barquillos para helados antes de comprar a la empresa <u>Bartori</u> ?		X				X				X			
	<b>Dimensión/ítem: Compromiso Exportador</b>													
16	En relación a otros proveedores de barquillos para helados, ¿Cree usted que la empresa <u>Bartori</u> cuenta con la tecnología adecuada para poder competir en el mercado internacional?		X				X				X			
17	¿Cuenta con otros proveedores que estén certificados con la FSSC 22000 o cuentan con algún sistema de gestión de calidad?		X				X				X			

## ANEXO 10: ORDENES DE BARTORI POR ATENDER A CHILE A CLIENTE TRENDY



viernes 17/06/2022 12:48  
 edwintoro <edwintoro@bartori.com>  
 FW: RV: Ordenes de compra mlni cono modificadas


Para yina.miro@bartori.com; Joel Toro  
 Respondió a este mensaje el 18/06/2022 12:02.  
 Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

OC180215.pdf 77 KB	OC180216.pdf 77 KB	OC180217.pdf 77 KB	OC180218.pdf 77 KB	OC180219.pdf 77 KB	OC180220.pdf 77 KB
OC180221.pdf 77 KB	OC180222.pdf 77 KB	OC180214.pdf 77 KB			

**Listo Edwin**

Ordenes modificadas.

Gracias.



**Alejandra Valdivieso R.**  
 Encargada de Comercio Exterior  
 Industria de Alimentos Trendy S.A.  
 Lo Zañartu N° 131 Quilicura,  
 Santiago, Chile  
 Tel.: (56-2) 2898 5349  
[avaldivieso@trendy.cl](mailto:avaldivieso@trendy.cl)

martes, 28 de junio de 2022

**ANEXO 11: ORDENES DE BARTORI POR ATENDER A CHILE A CLIENTE CENCOSU**

RE: RE: Barquillos MMPP - Mensaje (HTML)

Archivo Mensaje Ayuda ¿Qué desea hacer?

Ignorar Correo no deseado Eliminar Archivo Responder Responder a todos Reenviar Crear nuevo

AGENCIAS DE A... Al jefe Responder y eli... Mover Marcar como no leído Seguimiento Traducir Leer en voz alta Immersivo Zoom

jueves 23/06/2022 15:14

CC Castro Camus, Carmen <carmen.castro@cencosud.cl>

RE: RE: Barquillos MMPP

Para Rocio Caroy; Astete Luman, Maria Gabriela

CC 'Edwin Toro'; Ponte, Mariana; yina.miro@bartori.com; jtoro@bartori.com

Hola Rocio, buenas tardes

Les envié el plan de compras 2022.  
 La semana en la que se coloca la carga es la semana en la que se necesita disponible en CD.  
 Por ejemplo la 1° compra que son 3 contenedores, se necesita en CD la semana 12, se tendría que embarcar 4 semanas antes si consideramos 1 semana de transito y 3 de liberación.  
 Alcanzamos a llegar para esa fecha?

BARQUILLOS	12-sept	19-sept	26-sept	03-oct	10-oct	17-oct	24-oct	31-oct	07-nov	14-nov	21-nov	28-nov	05-dic	12-dic	19-dic	26-dic	02-ene	09-ene
	202237	202238	202239	202240	202241	202242	202243	202244	202245	202246	202247	202248	202249	202250	202251	202252	202301	202302
<b>Plan de Recepciones (Q)</b>	76.545	-	-	25.515	-	-	25.515	-	-	-	51.030	-	-	-	-	-	-	25.515
1931187 BARQUILLOS 18 UNID CUISINE&CO	76.545	-	-	25.515	-	-	25.515	-	-	-	51.030	-	-	-	-	-	-	25.515
<b>Plan de Recepciones (Cajas)</b>	8.505	-	-	2.835	-	-	2.835	-	-	-	5.670	-	-	-	-	-	-	2.835
1931187 BARQUILLOS 18 UNID CUISINE&CO	8.505	-	-	2.835	-	-	2.835	-	-	-	5.670	-	-	-	-	-	-	2.835
<b>Plan de Recepciones (Contenedores)</b>	3,0	-	-	1,0	-	-	1,0	-	-	-	2,0	-	-	-	-	-	-	1,0
1931187 BARQUILLOS 18 UNID CUISINE&CO	3,0	-	-	1,0	-	-	1,0	-	-	-	2,0	-	-	-	-	-	-	1,0

Cualquier duda me avisas.

Saludos,