

# 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

**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.*

## **NOTA DE ACCESO**

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

## 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-](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%20del%20Per%C3%BA&text=Las%20exportaciones%20totales%20entre%2)

[2021#:~:text=ComexPer%C3%BA%20%2D%20Sociedad%20de%20Comercio%20Exterio%20del%20Per%C3%BA&text=Las%20exportaciones%20totales%20entre%2](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%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>