

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE COMERCIO Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES



**Administración de operaciones con SCM y la gestión
exportadora de mango (*Mangifera indica*) de la empresa Exotic's
Producers & Packers S.A.C., departamento de Lambayeque, año
2023**

Tesis que presentan los bachilleres

Chinchay Avalos, José Miguel

Samame Rimarachin, Treicy Vanessa

Para obtener el título profesional de

**LICENCIADO (A) EN COMERCIO Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

Asesor

M. Sc. Castro Farroñan, Juan Cesar

(orcid.org/0000-0003-0960-5949)

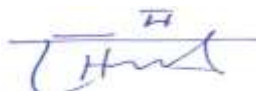
Lambayeque - Perú

2026

Administración de Operaciones con SCM y la Gestión Exportadora de mango (mangifera indica) de la empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C., Departamento de Lambayeque, año 2023

Resolución de sustentación N° 0105-2026-UNPRG-FACEAC-D/JAM

de fecha 6 de febrero del 2026



Chinchay Avalos José Miguel
Estudiante



Samame Rimarachin Treicy Vanessa
Estudiante



M.Sc. Castro Farroñan Juan Cesar

Asesor

Presentada para obtener el título profesional de **LICENCIADO (A) EN COMERCIO Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

Aprobado por el jurado:



Dr. Wilson Idrogo Rengifo

Presidente



Dra. Ana Bertha Cotrina Camacho

Secretario



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL COMERCIO DE LAMBAYEQUE
Dr. Abdel Javier Flores Olivios
CELAM 142

Dr. Abdel Javier Flores Olivios

Vocal



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
 UNIDAD DE INVESTIGACION



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 10:00 horas del día 16 de febrero del 2026, se dio inicio a la Sustentación de Tesis en forma PRESENCIAL con la participación de los miembros del jurado nombrado con Resolución No 1771-2023-VIRTUAL-UNPRG-FACEAC-D/JGN de fecha 1 de diciembre de 2023 y su modificación con Resolución N°1547-2025- UNPRG-FACEAC-D/JAM de fecha 2 de setiembre de 2025, conformado por:

- | | |
|-----------------------------------|------------|
| DR. WILSON IDROGO RENGIFO | Presidente |
| DRA. ANA BERTHA COTRINA CAMACHO | Secretario |
| DR. ABDEL JAVIER FLORES OLIVOS | Vocal |
| M. Sc. JUAN CESAR CASTRO FARROÑAN | Asesor |

Para evaluar el informe de tesis de los tesisistas CHINCHAY AVALOS JOSÉ MIGUEL y SAMAME RIMARACHÍN TREICY VANESSA; quienes desean obtener su título profesional de LICENCIADO(A) EN COMERCIO Y NEGOCIOS INTERNACIONALES, con la tesis titulada "ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES CON SCM Y LA GESTIÓN EXPORTADORA DE MANGO (MANGIFERA INDICA) DE LA EMPRESA EXOTIC'S PRODUCERS & PACKERS S.A.C., DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE, AÑO 2023."; El Sr. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes de la Sustentación ordenó la lectura de la Resolución decanal N°105-2026-UNPRG-FACEAC-D/JAM de fecha 6 de febrero de 2026 que autoriza la Sustentación presencial del informe de tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó a los candidatos a efectuar la sustentación otorgándole 25' minutos de tiempo.

Culminada la exposición del sustentante, el presidente dispuso la intervención de los señores miembros del jurado, empezando con el señor(a) vocal, luego señor(a) secretario hasta culminar con el (la)señor(a) presidente, en ese orden los jurados plantearon preguntas y observaciones, las cuales fueron absueltas por el/los sustentantes en forma CLARA.

El señor presidente invita al asesor para que exponga lo que considere conveniente respecto de la exposición de la tesis.

Culminadas las preguntas y respuestas, el (la)Sr.(a) presidente, dispuso que los asistentes incluido el asesor y el o los tesisistas abandonen temporalmente la sala, a fin de que el jurado delibere con plena libertad y pueda calificar la sustentación de la tesis.

Los jurados califican de acuerdo a la rúbrica de evaluación de la facultad. Culminada la deliberación y calificación el(la) sr.(a) presidente autorizo que ingresen a la sala de sustentaciones al tesisista o los tesisistas, su asesor y público en general, y autorizó la lectura del acta por parte del señor(a) secretario(a). El señor(a) secretario(a) dio lectura al acta señalando que el tesisista o los tesisistas: CHINCHAY AVALOS JOSÉ MIGUEL y SAMAME RIMARACHÍN TREICY VANESSA; han obtenido 17 puntos equivalentes a BUENO quedando expedito para obtener el título profesional de LICENCIADO(A) EN COMERCIO Y NEGOCIOS INTERNACIONALES.

Comunicado el resultado, el señor presidente da por concluido el acto académico a las 11:00 horas del mismo día y en señal de conformidad firman los señores miembros de jurado y asesor.

ESCALA: 20=Excelente; 19-18=Muy Bueno; 16-17= Bueno; 14-15 regular, menos de 14= Desaprobado.

DR. WILSON IDROGO RENGIFO
 PRESIDENTE

DRA. ANA BERTHA COTRINA CAMACHO
 SECRETARIO

DR. ABDEL JAVIER FLORES OLIVOS
 VOCAL

M. Sc. JUAN CESAR CASTRO FARROÑAN
 ASESOR

CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, MSc. Juan César Castro Farroñan, usuario revisor de tesis

Trabajo de suficiencia profesional y/o trabajo académico

Titulado: Administración de operaciones con SCM y la gestión exportadora de mango (Mangifera indica) de la empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C., departamento de Lambayeque, año 2023.

Cuyo autor es: Bach. Chinchay Avalos, José Miguel; con DNI N° 77278304 y Bach. Samame Rimarachin, Treicy Vanessa; con DNI N° 74961922; declaro que la evaluación por el programa informático, ha arrojado un porcentaje de similitud de 18% verificables en el resumen del reporte automatizado de similitudes que se acompaña.

El suscrito analizó el reporte y concluyo que cada una de las coincidencias dentro del porcentaje de similitud no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar el recibo digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque, 16 de abril del 2026



.....
MSc. JUAN CESAR CASTRO FARROÑAN
DNI: 17539621
ASESOR

Defina modalidad con (X)

Adjunta:

Resumen de Reporte automatizado de similitudes

Recibo digital

18%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1 | repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet | 4% |
| 2 | hdl.handle.net Fuente de Internet | 2% |
| 3 | upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet | 2% |
| 4 | Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Trabajo del estudiante | 1% |
| 5 | repositorio.uch.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 6 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 7 | repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet | <1% |
| 8 | repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet | <1% |
| 9 | www.coursehero.com Fuente de Internet | <1% |
| 10 | repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet | <1% |
| 11 | repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet | <1% |
| 12 | Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD, UNAD | <1% |



13 Noriega Jugo, Carlos Alberto. "Comprensión de la insatisfacción del comprador de una vivienda en el Perú. Propuestas de mejora desde el interior de las empresas inmobiliarias.", Pontificia Universidad Católica del Perú (Peru)
Publicación

<1 %

14 repositorio.uladech.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

15 documents.mx
Fuente de Internet

<1 %

16 Belinda Lema-Cachinell, Emma Delgado-Saeteros. "AVANCES DE INVESTIGACIÓN 2026/Nro4", ACVENISPROH Académico, 2026
Publicación

<1 %

17 core.ac.uk
Fuente de Internet

<1 %

18 Submitted to Universidad TecMilenio
Trabajo del estudiante

<1 %

19 Submitted to Universidad Mariano Gálvez de Guatemala
Trabajo del estudiante

<1 %

20 repositorio.upn.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

21 siga.regionlambayeque.gob.pe
Fuente de Internet

<1 %

22 Submitted to Universidad Técnica Nacional de Costa Rica
Trabajo del estudiante

<1 %

23 Submitted to Universidad Católica de Trujillo
Trabajo del estudiante

<1 %



| | | |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 24 | Submitted to Universidad de San Martin de Porres Trabajo del estudiante | <1 % |
| 25 | repositorio.ulasalle.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 26 | www.theibfr.com Fuente de Internet | <1 % |
| 27 | Mamani, Ronald Luis Churata. "Cultura organizacional y desempeño laboral en el uso eficiente de recursos públicos de los gobiernos locales de la región Puno, 2024", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru), 2025 Publicación | <1 % |
| 28 | Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante | <1 % |
| 29 | planeacionygestiondetics.blogspot.com Fuente de Internet | <1 % |
| 30 | www.clubensayos.com Fuente de Internet | <1 % |
| 31 | aerospaceexport.com Fuente de Internet | <1 % |
| 32 | bluerock.es Fuente de Internet | <1 % |
| 33 | alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 34 | es.scribd.com Fuente de Internet | <1 % |
| 35 | repositorio.unamba.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |

repositorio.upao.edu.pe



JUAN CESAR CASTRO FARROÑAN
DNI N° 17539621
ASESOR

| | | |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 36 | Fuente de Internet | <1 % |
| 37 | www.scribd.com Fuente de Internet | <1 % |
| 38 | agronegociosperu.org Fuente de Internet | <1 % |
| 39 | moam.info Fuente de Internet | <1 % |
| 40 | repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 41 | pirhua.udep.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 42 | repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 43 | repositorio.unica.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 44 | ciencialatina.org Fuente de Internet | <1 % |
| 45 | prezi.com Fuente de Internet | <1 % |
| 46 | relayn.redesla.la Fuente de Internet | <1 % |
| 47 | www.uteg.edu.ec Fuente de Internet | <1 % |
| 48 | Valentina Moyano, Paula López. "Caracterización de la cadena logística de la uchuva", Semilleros UMNG, 2025 Publicación | <1 % |
| 49 | Submitted to uncedu Trabajo del estudiante | <1 % |
| 50 | www.conftool.pro | |



JUAN CESAR CASTRO FARROÑAN
DNI N° 17539621
ASESOR




Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: José Miguel Chinchay Avalos
Título del ejercicio: informe
Título de la entrega: TESIS 1F.pdf
Nombre del archivo: TESIS_1F.pdf
Tamaño del archivo: 2.81M
Total páginas: 90
Total de palabras: 17,659
Total de caracteres: 102,716
Fecha de entrega: 16-abr-2026 09:22a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2933926264

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE COMERCIO Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES



Administración de operaciones con SCM y la gestión
exportadora de mango (*Mangifera indica*) de la empresa Exotic's
Producers & Packers S.A.C., departamento de Lambayeque, año
2023

Tesis que presentan los bachilleres
Chinchay Avalos, José Miguel
Samame Rimarachin, Treicy Vanessa

Para obtener el título profesional de
**LICENCIADO (A) EN COMERCIO Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

Asesor
M. Sc. Castro Farroñan, Juan Cesar
(orcid.org/0000-0003-0960-5949)
Lambayeque - Perú
2026

JUAN CESAR CASTRO FARROÑAN
DNI N° 17539621
ASESOR

Dedicatoria

Quiero dedicar este proyecto a mis padres, Miguel Chinchay y Santos Avalos y a mis hermanos que fueron piezas fundamentales durante mi formación universitaria brindándome el soporte necesario para poder culminar con éxito mi carrera profesional, a mis profesores que además de compartir sus conocimientos fueron ejemplo como profesionales lo cual me ha servido para poder desarrollarme en el ámbito laboral.

Jose Miguel Chinchay Avalos

Dedico este proyecto de tesis a mí misma, por la fortaleza y perseverancia que me permitieron superar obstáculos y alcanzar este logro.

A mis padres, por su amor y apoyo constante. Su fe en mí me ha inspirado a perseguir mis sueños y alcanzar mis metas.

A mi compañero de vida, J.E.P, cuyo amor y apoyo incondicional me han permitido superar obstáculos y seguir adelante, convirtiendo este camino en una experiencia enriquecedora.

Y a mis mentores, que me enseñaron a amar y respetar esta carrera. Su guía y sabiduría han sido fundamentales en mi formación y crecimiento.

Treicy Vanessa Samame Rimarachin

Agradecimiento

Quiero agradecer en primer lugar a Dios, por darme las fuerzas y salud para poder culminar mi carrera profesional, a mis padres que son y serán mi principal motivación de superación que con su sacrificio y esfuerzo me dieron la oportunidad de una educación universitaria, a nuestro asesor de tesis Juan Castro Farroñan por el apoyo brindado durante el desarrollo del proyecto y asesor externo Nikolays Lizana.

A mis profesores y compañeros de estudio con los cuales compartí gratos momentos de enseñanzas y compañerismo.

Jose Miguel Chinchay Avalos

Quiero agradecer en primer lugar a Dios, por ser mi guía y fortaleza en cada paso de esta investigación.

Mi familia, por su amor y apoyo incondicional. Su motivación y aliento han sido fundamentales para mi crecimiento y éxito.

A nuestro asesor de tesis M.Sc Juan Cesar Castro Farroñan y asesor especialista M.Sc Nikolays Pedro Lizana Guevara por su orientación y dedicación en este proyecto. Su experiencia y conocimiento han sido indispensables para esta investigación.

Y a mi compañero de tesis, José, por su paciencia y compromiso para que este proyecto se realice.

Treicy Vanessa Samame Rimarachin

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO..... | i |
| Dedicatoria | iv |
| Agradecimiento | v |
| ÍNDICE GENERAL..... | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS | viii |
| ÍNDICE DE FIGURAS | viii |
| ÍNDICE DE ANEXOS..... | ix |
| RESUMEN..... | xi |
| ABSTRACT | xii |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO..... | 8 |
| 1.1. Antecedentes | 8 |
| 1.2. Base teórica | 12 |
| 1.2.1. Fundamentación Teórica de Administración de Operaciones con SCM | 12 |
| 1.2.2. Fundamentación Teórica de Gestión Exportadora | 14 |
| 1.3. Variables y su operacionalización..... | 17 |
| 1.4. Hipótesis..... | 18 |
| 1.4.1. Hipótesis General | 18 |
| 1.4.2. Hipótesis específicas | 18 |
| 1.5. Definición específica de las variables, dimensiones relacionadas con las hipótesis. | 18 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.5.1. Definición Operacional de la variable uno: la Administración de Operaciones con SCM | 18 |
| 1.5.2. Definición Operacional de la variable dos: Gestión Exportadora..... | 19 |
| 1.6. Matrices de consistencia | 20 |
| CAPÍTULO II: DISEÑO METODOLÓGICO | 21 |
| 2.1. Diseño de metodología..... | 21 |
| 2.2 Población y muestra..... | 21 |
| 2.2.1. Población..... | 21 |
| 2.2.2. Muestra..... | 22 |
| 2.3. Fuentes, técnicas de recolección y procesamiento de datos..... | 22 |
| 2.3.1. Fuentes | 22 |
| 2.3.2. Técnica de recolección | 22 |
| 2.3.4. Resumen metodológico | 23 |
| CAPÍTULO III: RESULTADOS | 24 |
| 3.1. Gestión Exportadora..... | 25 |
| 3.2. Identificar la influencia de la Planificación de operaciones en la Gestión exportadora de la empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C., Departamento de Lambayeque en el año 2023. | 39 |
| 3.3. Identificar la influencia de la Ejecución de operaciones en la Gestión exportadora de la empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C., Departamento de Lambayeque en el año 2023..... | 46 |
| 3.4. Identificar la influencia del Control de operaciones en la Gestión exportadora de la empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C., Departamento de Lambayeque en el año 2023..... | 53 |
| CAPITULO IV: DISCUSIÓN | 60 |
| CONCLUSIÓN | 63 |
| RECOMENDACIONES | 64 |
| REFERENCIAS | 65 |

| | |
|-------------|----|
| ANEXOS..... | 69 |
|-------------|----|

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1 Operacionalización de Variables..... | 17 |
| Tabla 2 Matriz de consistencia..... | 20 |
| Tabla 3: Población seleccionada | 22 |
| Tabla 4: Resumen metodológico..... | 23 |
| Tabla 5 Análisis de Fiabilidad..... | 24 |
| Tabla 6 Correlación entre La Planificación de Operaciones con La Gestión Exportadora | 45 |
| Tabla 7 Correlación entre la Ejecución de Operaciones con la Gestión Exportadora | 52 |
| Tabla 8 Correlación entre el Control de Operaciones con la Gestión Exportadora | 59 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1 Satisfacción con la Investigación de Mercado en Mangos..... | 25 |
| Figura 2 Uso de la Investigación de Mercado en la Producción de Mangos | 26 |
| Figura 3 Percepción de la Participación en Ferias Comerciales | 27 |
| Figura 4 Efectividad de las Ferias Comerciales para Expandir el Negocio..... | 28 |
| Figura 5 Competitividad de los Precios de Exportación de Mangos | 29 |
| Figura 6 Evaluación del Sistema de Precios | 30 |
| Figura 7 Eficiencia en la Gestión de Costos Logísticos..... | 31 |
| Figura 8 Evaluación del Control de Costos en la Cadena de Suministro | 32 |
| Figura 9 Eficiencia de los Sistemas de Información en Logística | 33 |
| Figura 10 Eficiencia de la Gestión de Información en Logística..... | 34 |
| Figura 11 Implementación de Medidas para Reducir Tiempos de Espera | 35 |
| Figura 12 Capacidad de Respuesta a Cambios en la Demanda | 36 |
| Figura 13 Facilidad del Flujo de Producción en la Planta de Mangos..... | 37 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 14 Optimización de la Distribución de la Planta | 38 |
| Figura 15 Evaluación del Sistema de Abastecimiento para Mangos | 39 |
| Figura 16 Satisfacción con el Abastecimiento de Insumos para Empaque..... | 40 |
| Figura 17 Efectividad de la Planificación de la Producción de Mangos..... | 41 |
| Figura 18 Efectividad de la Planificación para Minimizar Inventarios | 42 |
| Figura 19 Efectividad de la Planificación de la Distribución de Mangos..... | 43 |
| Figura 20 Flexibilidad de la Planificación de Distribución | 44 |
| Figura 21 Efectividad de los Procedimientos de Evaluación de Calidad | 46 |
| Figura 22 Satisfacción con el Equipo de Aseguramiento de la Calidad | 47 |
| Figura 23 Uso de Indicadores Clave de Rendimiento (KPI) | 48 |
| Figura 24 Implementación de Medidas para Reducir Tiempos de Inactividad | 49 |
| Figura 25 Percepción sobre la Rapidez del Despacho | 50 |
| Figura 26 Percepción sobre la Gestión Documental en el Proceso de Despacho | 51 |
| Figura 27 Evaluación de Sistemas de Monitoreo en Contenedores Reefer | 53 |
| Figura 28 Satisfacción con los Parámetros de los Contenedores Reefer | 54 |
| Figura 29 Eficacia del Sistema de Seguimiento en Casos de Incidencias | 55 |
| Figura 30 Evaluación de la Frecuencia de Seguimiento | 56 |
| Figura 31 Eficacia de la trazabilidad en la gestión de calidad | 57 |
| Figura 32 Eficacia del Sistema de Trazabilidad en Mangos | 58 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|-------------------------------------------------|----|
| Anexo 1 Encuesta | 69 |
| Anexo 2 Validaciones | 76 |
| Anexo 3 Vista de variables (Spss) | 79 |
| Anexo 4 Vista de datos (Spss) | 80 |
| Anexo 5 Vista de Resultados (Spss) | 80 |

INFORMACIÓN GENERAL

- **Título:**

Administración de Operaciones con SCM y la Gestión Exportadora de mango (mangifera indica) de la empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C., Departamento de Lambayeque, año 2023.

- **Autores:**

Chinchay Avalos José Miguel

Samame Rimarachin Treicy Vanessa

- **Asesor:**

M. Sc. Castro Farroñan Juan Cesar

- **Línea de investigación:**

Ciencias sociales y humanidades

- **Lugar:**

Departamento de Lambayeque

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre la Administración de Operaciones basada en Supply Chain Management (SCM) y la gestión exportadora de mango (*Mangifera indica*) en Exotic's Producers & Packers S.A.C. durante el año 2023. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y diseño transversal, considerando como población a los trabajadores administrativos vinculados a las variables de estudio, mediante un muestreo censal no probabilístico. La recolección de datos se realizó a través de revisión documental utilizando una guía estructurada, y el procesamiento se efectuó con Microsoft Excel y SPSS. Los resultados evidenciaron una relación positiva y significativa entre la gestión de operaciones y la gestión exportadora, obteniéndose coeficientes de correlación de 0.78 en la planificación, 0.741 en la ejecución y 0.799 en el control de operaciones. En conclusión, una adecuada planificación asegura la disponibilidad de mangos de calidad conforme a estándares internacionales, mientras que una ejecución eficiente y el uso de indicadores optimizan los procesos productivos y logísticos; asimismo, un control riguroso basado en sistemas de trazabilidad fortalece la competitividad empresarial y el cumplimiento de acuerdos comerciales en el mercado internacional.

Palabras claves: Gestión exportadora, trazabilidad y control de operaciones.

ABSTRACT

The objective of this study was to analyze the relationship between operations management based on supply chain management (SCM) and the export management of mangoes (*Mangifera indica*) at Exotic's Producers & Packers S.A.C. during 2023. The research was conducted using a quantitative, correlational approach with a cross-sectional design, considering as the population the administrative staff linked to the study variables, through non-probabilistic census sampling. Data collection was conducted through a literature review using a structured guide, and data processing was performed using Microsoft Excel and SPSS. The results revealed a positive and significant relationship between operations management and export management, yielding correlation coefficients of 0.78 for planning, 0.741 for execution, and 0.799 for operations control. In conclusion, adequate planning ensures the availability of high-quality mangoes in accordance with international standards, while efficient execution and the use of indicators optimize production and logistics processes; furthermore, rigorous control based on traceability systems strengthens business competitiveness and compliance with trade agreements in the international market.

Keywords: Export management, traceability, operations control.

INTRODUCCIÓN

En la Gestión Exportadora de las empresas, se generan problemas por incumplimiento de acuerdos (pactados antes de embarque de la mercancía), como diferencias entre la calidad acordada y calidad entregada, lo que genera que la empresa exportadora genere pérdidas por descuentos en el pago, pérdida del cliente importador y un marketing internacional negativo; esta situación se agrava cuando la mercancía es un producto perecible como el mango fresco (mangifera indica). Por lo que al recurrir a publicaciones científicas como la de Helmold (2022) en Alemania, que hace referencia a la Gestión de la cadena de suministro (SCM) como una de las causas de la problemática de la Gestión Exportadora, que incluye planificar, administrar ejecutar y mejorar procesos comerciales, para la entrega de productos, que abarca desde los proveedores hasta el consumidor final de manera eficaz y eficiente.

Una adecuada gestión de la cadena de suministro permite mejorar la calidad, reducir costos, optimizar tiempos, disminuir interrupciones y mitigar riesgos, contribuyendo así al desempeño organizacional (Helmold, 2022). En este contexto, la gestión debe priorizar la distribución como un elemento estratégico, ya que las decisiones en este ámbito deben alinearse con la visión y misión empresarial para garantizar coherencia en el plan logístico y lograr la satisfacción y fidelización del cliente. En la misma línea, estudios recientes en revistas indexadas en Scopus, como el de Kankaew et al. (2021), evidencian que el rendimiento logístico de las empresas agrícolas en el mercado internacional enfrenta crecientes exigencias de calidad, cantidad y precio. Asimismo, estos autores señalan que la Administración de Operaciones basada en Supply Chain Management (SCM) permite implementar políticas que fortalecen la gestión exportadora, articulando eficientemente a los actores involucrados, desde el proveedor de materia prima hasta el cliente final, lo que favorece la sostenibilidad y el crecimiento empresarial. (Anaya, 2016)

Desde la Indica, Amonkar et al. (2021) refieren que, los productos agrícolas en específico las frutas frescas son muy susceptible a sufrir problemas de calidad por diferentes factores o circunstancias que pueden ocurrir en la gestión de la cadena de suministros como por ejemplo durante la travesía hacia su destino final, suelen surgir demoras debido al tráfico en los Puertos principales que muchas veces es ocasionado por la inadecuada gestión en la logística portuaria esto deriva en un alargue en el tiempo de tránsito que puede influenciar en gran medida que el producto arribe con problemas de calidad como sobre maduración, daños en la piel entre otros,

por ende se ha convertido en un reto para las empresas elaborar un plan de contingencia frente a estos casos para que no se vean afectados.

Los resultados anteriormente señalados no son ajenos al Perú, que al 2022, sus exportaciones de mango fresco (sub partida del Sistema Armonizado 08.04.50) presentaron una significativa disminución de 3% en el volumen exportado (251, 932.mil toneladas) en comparación al año anterior 2021 (260,864 mil toneladas) (Veritrade, 2023); las empresas exportadoras fueron afectadas por el alza de precios de los fletes, poca disponibilidad de contenedores, esto conllevó realizar los envíos de manera adelantada y destinar la fruta al mercado nacional (Fresh Fruit, 2022).

Durante el año 2022, a un total de 39 mercados fueron destino de las exportaciones del mango fresco teniendo como principales destinos a Países Bajos con un total de 99,365 toneladas por US\$ 99 millones, con una participación del 39% del mercado internacional, seguido de Estados Unidos con un total de 81,141 toneladas por US\$ 84 millones consiguiendo una participación de 32% y en tercer lugar a Reino Unido con un total de 14,321 toneladas por US\$ 13 millones con una participación de 6%; cabe resaltar que 253 empresas enviaron mango fresco a los mercados internacionales donde resaltan como principales empresas exportadoras a Sunshine Export S.A.C con un valor FOB US\$ 19 millones (19,834 toneladas), seguido de Camposol S.A con US\$ 16 millones (16,273 toneladas) y en sexto lugar tenemos a Exotic's Producers & Packers S.A.C con valor FOB de US\$ 10 millones (10,212 toneladas) (Veritrade, 2023).

En el Perú el mango fresco se ha mantenido dentro del top 10 de agroexportaciones, posicionándose, así como la sexta fruta más enviada en los años 2021 y 2022 (Fresh Fruit, 2023). Entre las principales empresas exportadoras mencionadas anteriormente, se tiene a Sunshine Export S.A.C, con un precio promedio de US\$ 0.97 por kilogramo, en segundo lugar, se encontró Camposol S.A., tiene un precio de US\$ 0.96 por kilogramo, Cerrando el podio, se encontró Exotic's Producers & Packers S.A.C., US\$ 1.08 por kilogramo, uno de los más altos (Veritrade, 2023).

Por otro lado, Fresh Fruit (2023), indica la importancia de la calidad de los productos debido que llega a influir en los precios, priorizando, no exceder los límites máximos del cadmio y tener información sobre la saturación del mercado, es por ello la importancia de una adecuada Gestión de exportación y de la Administración de operaciones con SCM.

El sector agroexportador aporta a la economía del Departamento de Lambayeque, debido a que se ha convertido en el cuarto agroexportador respecto al valor monetario enviado, y a la vez se posiciona como el segundo productor nacional de mango, logrando así que la economía Lambayecana crezca a partir del año 2020 (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo [MINCETUR], 2023). Se debe enfatizar que las exportaciones son un porcentaje de la cantidad producida, por lo que, en 2022, el Departamento de Lambayeque produjo 39,634.50 toneladas de mango (Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego [MIDAGRI], 2023).

Las empresas lambayecanas lograron exportar US\$ 16,285 millones. Durante el año 2022, las cinco principales empresas son Exotic's Producers & Packers S.A.C. con un total US\$ 3,250.3 millones (US\$ 1.08/kg) representando el 20% de las exportaciones lambayecanas, seguido de Inversiones Agrícolas Olmos S.A.C. con un total de US\$ 2,987.8 millones (US\$ 0.83/kg) representando el 18% de las exportaciones lambayecanas, Frutas De Piura Sociedad Anónima Cerrada - Frutas De Piura S.A.C. con un total de US\$ 1,900.08 millones (US\$ 1/kg) representando el 12% de las exportaciones lambayecanas, FLP Del Perú Sociedad Anónima Cerrada. con un total de US\$ 1,438.5 millones (US\$ 1.04/kg) representando el 9% de las exportaciones lambayecanas y Itaben Expoperu Sociedad Anónima Cerrada con un total de US\$ 1362.9 millones (US\$ 4.08/kg) representando el 8% de las exportaciones lambayecanas. (Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo [PROMPERU], 2023)

La empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C (EPP) identificada con RUC: 20601576245, se dedica al procesamiento, empaque, almacenamiento y exportación de frutas frescas como el mango en las variedades Kent y Keitt, está situada en la Panamericana Norte Km. 38, en el centro poblado La Viña, Jayanca distrito que pertenece al departamento de Lambayeque, EPP tuvo sus inicios en el año 2017 cuando cuatro productores de las regiones de Lambayeque, Piura y Ancash decidieron unirse con el objetivo de conformar una empresa líder capaz de realizar una buena gestión en la cadena de suministro de la fruta desde el campo de cosecha hasta el cliente importador, los socios cuentan con más de 300 hectáreas de mango entre Piura (Fundo Santa Bernardita - Tambogrande), Lambayeque (Fundo Agroindustrias Elizondo – Jayanca) y Ancash (Fundo Despoux Produce Export Import SAC - Casma).

La empresa llega a procesar 16 toneladas de mango por hora el cual es empacado en cajas de cartón Kraft en presentación de 4 kg (Calibres 6,7,8,9,10 y 12) y 10 kg (calibres 10 y 12) respectivamente, en el año 2021, EPP implementó su proceso de mango aéreo (VEER BY EPP) fruta altamente seleccionada, que cumpla con los parámetros de presentación y calidad requeridos por el cliente; como lo es, el porcentaje de chapa, color de la pulpa, grados brix y

firmeza, EPP cuenta con dos cámaras frigoríficas que le permite almacenar hasta 264 pallets aproximadamente listos para su despacho, los cuales son embarcados en contenedores refrigerados de 40 pies High cube, en picos de campaña (enero, febrero) el espacio de almacenamiento en las cámaras, generan problemas de operación, debido a su alta rotación del producto e incumplimiento con los calibres solicitados por clientes y mejorar con una sola rampa de despacho.

La empresa ha logrado consolidarse entre los 10 principales exportadores a nivel nacional de mango, para esta campaña 2022-2023 tuvo una participación 5%, con un precio FOB de US\$ 1.09 por kilogramo siendo sus principales mercados, Países Bajos y Reino Unido. (Fresh Fruit, 2023), la principal forma de pago es a la vista, con un 30 o 50% del valor de la factura, después de la fecha del zarpe de la nave y el restante cuando le logra vender la fruta en destino (consignación), a través del medio de pago de transferencia bancaria.

Una ventaja competitiva con respecto a la variable de gestión en la cadena de suministro, es que Exotic's Producers & Packers S.A.C es productor, emparador y exportador de su propio mango lo cual le permite tener un mejor monitoreo y control de las operaciones que se realizan durante el abastecimiento de materia prima (campo), procesamiento de la fruta (planta empaadora) y el arribo de los contenedores en destino, siendo un factor clave para detectar y solucionar los problemas en el momento oportuno, además a ello se pueden abastecer durante toda la campaña, debido a que tienen tres ventanas de producción (Piura, Lambayeque y Ancash) por consecuente, se contribuye a la gestión exportadora, en su ofertar y demanda satisfecha de clientes en el extranjero.

Teniendo como problema de investigación ¿Cómo la Administración de Operaciones con SCM (Supply Chain Management) se relaciona con la Gestión Exportadora de mango (mangifera indica) de la empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C., del Departamento de Lambayeque?

La presente investigación tiene justificación teórica porque busca proporcionar un mayor alcance en la comprensión de conceptos y teorías relacionadas a la administración de operaciones con SCM y gestión exportadora, donde se analizará el nivel de relación que existe entre ambas variables, para lo cual se tomará como referencia a la empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C con su principal producto exportación mango fresco (mangifera indica) durante el año 2023, además a ello servirá a las demás empresas agroexportadoras de mango

del Departamento de Lambayeque, para tener una mejor perspectiva y conocimiento acerca la gestión de la cadena de suministros en el mango fresco.

La presente investigación tiene justificación práctica porque busca solucionar un problema específico de la empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C. relacionado a la gestión exportadora y la administración de operaciones con SCM, donde se ofrecerá un análisis para la toma de decisiones por parte de los gerentes y jefes de la empresa, que son parte de esta realidad, donde su principal producto exportación es el mango fresco (mangifera indica); siendo de utilidad también para otras empresas del mismo sector e instituciones que promueven la cultura exportadora en el Departamento de Lambayeque, para tener una mejor perspectiva y conocimiento práctico (empírico) acerca de la gestión de la cadena de suministros en el mango fresco.

La presente investigación tiene justificación metodológica porque respeta el método científico, desde un enfoque cuantitativo que llegue hasta el nivel correlacional, de tipo no experimental y transversal; en el marco de la economía positiva y descriptiva, que permita extraer datos reales de la empresa exportadora Exotic's Producers & Packers S.A.C. y con el método de estudio deductivo de midan las variables de gestión exportadora y administración de operaciones con SCM (Supply Chain Management), donde se ofrecerá un análisis para futuras investigaciones científicas de universidad, interesados en estudiar la realidad de los negocios internacionales, donde su principal producto exportación es el mango fresco (mangifera indica); siendo de utilidad también para instituciones públicas que realizan investigaciones serias, para tener una mejor perspectiva y conocimiento de aplicación metodológica.

El objetivo general es de determinar la relación entre la administración de operaciones con SCM y la gestión exportadora de mango (Mangifera indica) de la empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C., departamento de Lambayeque, en el año 2023, y como objetivos específicos (OE), OE1: identificar la relación entre la planificación de operaciones y la gestión exportadora de la empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C., departamento de Lambayeque en el año 2023, OE2: Identificar la relación entre la ejecución de operaciones y la gestión exportadora de la empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C., departamento de Lambayeque en el año 2023, OE3: Identificar la relación entre el Control de operaciones en y la gestión exportadora de la empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C., departamento de Lambayeque en el año 2023.

Esta investigación está orientada al comercio exterior, el cual se presenta en cuatro capítulos.

El capítulo I comprende el marco teórico, el cual inicia con el desarrollo de los antecedentes de la investigación y analiza estudios similares a nivel internacional, nacional y local. Posteriormente, se establecen las bases teóricas para profundizar la fundamentación teórica de las variables de estudio, analizando su relevancia en el contexto del comercio internacional y su influencia en la competitividad de las exportaciones peruanas. Finalmente, se presenta la operacionalización de las variables, determinando las dimensiones e indicadores de la administración de operaciones con SCM y la gestión exportadora en las exportaciones peruanas de mango de la empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C.

El capítulo II se centra en el diseño metodológico de la investigación, detallando que el estudio que tuvo un enfoque cuantitativo correccional con alcance transversal, cuyo objetivo fue de contrastar la hipótesis de que existe una relación directa entre la administración de operaciones con SCM y la gestión exportadora de mango (*Mangifera indica*) en la empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C. durante el año 2023. La población y muestra de estudio estuvo conformada por los 30 trabajadores administrativos de la empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C, quienes estuvieron relacionados con las variables de estudio en el período mencionado, y se empleó un muestreo no probabilístico censal, abarcando la totalidad de la población. La recolección de datos se realizó mediante la técnica de revisión documental, utilizando una guía documental como instrumento. El procesamiento y análisis de los datos se llevó a cabo con Microsoft Excel y SPSS.

El capítulo III, se muestran los resultados obtenidos, los cuales evidencian una correlación positiva significativa entre la administración de operaciones con SCM y la gestión exportadora en la empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C. Los análisis reflejan que una planificación adecuada garantiza la calidad y disponibilidad del mango para la exportación, mientras que la ejecución eficiente de operaciones, incluyendo el uso de indicadores clave de desempeño (KPI), contribuye a la optimización de procesos logísticos y productivos. Asimismo, el control riguroso mediante sistemas de trazabilidad permite cumplir con los estándares internacionales, consolidando la posición de la empresa en mercados globales. Estos resultados demuestran cómo las mejoras en las tres dimensiones estudiadas impactan directamente en el desempeño exportador de la organización.

El capítulo IV, se muestra la discusión, destacando que la planificación de operaciones, cuando es flexible y adaptada a la demanda, mejora significativamente la competitividad en mercados internacionales. Asimismo, se resalta que la ejecución eficiente, respaldada por indicadores clave de rendimiento, optimiza tiempos y garantiza la calidad del producto. Finalmente, el control de operaciones, apoyado en sistemas de trazabilidad avanzados, asegura la conservación del mango y el cumplimiento de estándares internacionales. Estos análisis fortalecen la comprensión del impacto positivo de una adecuada administración de operaciones en la gestión exportadora, alineándose con las demandas del comercio global.

Finalmente, se mencionan las conclusiones y recomendaciones, sintetizando los principales resultados del estudio y plantea acciones estratégicas para optimizar la gestión exportadora de mango fresco en Exotic's Producers & Packers S.A.C. Se concluye que una adecuada planificación, ejecución y control de operaciones son fundamentales para garantizar la calidad del producto y mejorar la competitividad en mercados internacionales. Además, se recomienda implementar sistemas de monitoreo avanzados, indicadores clave de desempeño y capacitaciones al personal para fortalecer la eficiencia operativa. Estas propuestas buscan consolidar la posición de la empresa en el comercio global, asegurando el cumplimiento de estándares internacionales y maximizando la satisfacción del cliente.

CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

Internacional

Le et.al (2022) en su artículo tuvieron como “objetivo” analizar la Gestión de la cadena de suministro de la fruta Mango (*Mangifera Indica*) con enfoque en la calidad del producto durante la postcosecha; utilizaron una “metodología” descriptiva; con “resultados” donde afirman que debido a las condiciones climáticas y el manejo inadecuado postcosecha mayormente en los países de desarrollo donde no cuentan con la tecnología e infraestructura suficiente, el mango es muy susceptible en padecer problemas de calidad generando pérdidas económicas significativas a lo largo de la cadena de suministros, los autores “concluyen” que durante el proceso de cosecha de la fruta se debe seleccionar en su etapa de madures verde empleando técnicas adecuadas para evitar daños mecánicos, para su envasado recomiendan usar tratamientos o algún producto que le permita al mango retardar su maduración, pérdida de peso y deterioro de piel como es la cera, por ultimo durante el despacho se deberían usar contenedores refrigerados con atmosfera controlada dependiendo del tiempo de tránsito hacia el país de destino

Grisales Salazar (2019) tuvo como “objetivo” elaborar un plan de logística donde se pueda caracterizar los factores logísticos que impactan en la distribución física internacional de la cadena de suministro de la palta Hass en el municipio de Tuluá hacia los mercados internacionales, utilizaron como “metodología” de estudio descriptivo analítico, realizando entrevistas semiestructuradas y visitas de campo, con el fin de obtener información de fuentes relacionadas al tema, así como también el modelo SCOR para analizar la cadena de suministro del aguacate. Los resultados develaron que las principales empresas exportadoras de aguacate utilizan una cadena de suministro descentralizada que cumple con las exigencias del mercado internacional tanto en temas de producción, logística y calidad resaltando el uso eficiente de los recursos y su fácil adaptación a las necesidades de los clientes. La conclusión de la investigación indica que se debe poner énfasis al desarrollo de los terminales portuarios en Colombia y el transporte interno del país debido que son esenciales para la exportación de fruta fresca a los mercados internacionales, así como también las políticas agrarias ayudaran al buen apalancamiento del sector agro evolución.

Nacional

Llanque Sajama (2022) en su tesis de pregrado “Supply Chain Management y la competitividad de la empresa exportadora de palta Hass Trasandino Agrícola E.I.R.L. 2021” tuvo como objetivo determinar la relación entre la SCM y la competitividad de la empresa Trasandino Agrícola, dimensionando la variable de SCM en gestión logística integrada, gestión de compras y SCM integrado, el método de investigación fue cuantitativa con un diseño descriptivo no experimental “correlacional” con corte transversal, donde se obtuvo como resultado que existe una relación directa entre ambas variables lo cual repercute en los procesos desde acopio de la materia prima hasta la entrega del producto al cliente final, la autora resalta que al no ser eficiente en las operaciones de SCM conlleva a tener resultados negativos como poca participación en el mercado, errores en el manejo de la información, incremento de costos y poca rotación del producto terminado, esto debido a que el personal encargado no se encuentra capacitado en nuevos sistemas de información, cambios en la logística internacional y gestión en la compra de suministros, por consiguiente recomienda potenciar a las áreas involucradas mediante capacitaciones, implementar un sistema integrado de información y una mejor comunicación entre las áreas.

Kochi & Yengle (2019) en su tesis de pregrado “Propuesta de optimización en la cadena de suministros para la exportación de mangos en la empresa Asica Farms S.A.C. hacia Estados Unidos en el año 2018” tiene como objetivo principal investigar a profundidad la cadena de suministros enfocándose principalmente en la producción, distribución y almacenamiento; los autores indican que cada empresa tiene una cadena de suministros diferente y esto influye en el tipo de empresa, para ello utilizaron un tipo de investigación no experimental – transversal con enfoque cuantitativo donde obtuvo como resultado que la empresa tiene deficiencias en varias áreas, entre ellas en el almacén y la distribución encontrando que los empleados no cuentan con equipos y espacios para transportar los productos dentro de la empresa, los autores recomiendan un nuevo diseño de cadena de suministros para bajar los costos de la empresa-, concluyen diciendo si una empresa se basa en una buena gestión del SCM, existirá mayor rentabilidad, y las empresas serán más competitivas permitiendo así el ingreso a nuevos mercados internacionales y tener una mejor organización en cuanto a producción y almacenamiento y a la vez los colaboradores serán más eficientes.

Local

Cano & Silva (2018) en su tesis de pregrado “Plan de mejora de la cadena de suministro para incrementar la productividad en el grupo Puritasal SAC – Lambayeque 2017, tuvo como objetivo elaborar un plan de mejora de la cadena de suministro para incrementar la productividad del grupo Puritasal SAC, el tipo de metodología fue cuantitativa descriptiva con un diseño de investigación no experimental transversal, donde se obtuvo como resultado que la empresa carece de una cultura de limpieza por parte de los trabajadores, fallas en el sistema de envasado y sellado y cuenta con un deficiente control de materia prima y producto terminado, por lo cual los autores recomiendan llevar a cabo capacitaciones al personal evaluando su desempeño laboral, llevar un mejor control de inventarios aplicando acciones correctivas y preventivas con el objetivo de ofrecer un producto de calidad y por último capacitar a gerencia con el programa de las 5S.

Fernández Anaya y Puelles Malca (2021) realizaron un estudio orientado a examinar la relación entre el *Supply Chain Management* y la competitividad en la empresa Valley Coffee Trading S.A.C., empleando un enfoque cuantitativo con diseño no experimental, de tipo correlacional y corte transversal, en donde la investigación consideró una población de 13 trabajadores, seleccionando una muestra de 5 colaboradores mediante muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a su conocimiento sobre las variables analizadas. La información se recopiló a través de encuestas utilizando un cuestionario validado por juicio de expertos, y fue procesada mediante el software SPSS versión 25, aplicando pruebas como Chi-cuadrado y el coeficiente Rho de Spearman y los resultados evidenciaron que no existe una relación estadísticamente significativa entre el *Supply Chain Management* y la competitividad, al obtener valores de significancia mayores a 0,05, lo que indica que, en este caso, ambas variables no se encuentran asociadas; sin embargo, los autores concluyen que es importante fortalecer la gestión de la cadena de suministro dentro de la empresa, ya que su adecuada implementación podría contribuir a mejorar la eficiencia de los procesos y favorecer su desempeño competitivo en el mercado.

Damián & Vásquez (2021) en su tesis de pregrado “Gestión de la cadena de suministro para incrementar las exportaciones de uva de la empresa sociedad Agrícola San Agustín De Zaña S.A” el objetivo principal fue implementar la cadena de suministros para aumentar las exportaciones, enfocándose en tres procesos importantes como la producción, distribución y el aprovisionamiento para ello utilizó un diseño no experimental con un enfoque mixto y

descriptivo donde obtuvo como resultado la existencia de problemas en la cadena de suministros en cuanto a falta de organización, planificación y como consecuencia se incrementan los costos y tiempos; asimismo la inexistencia de un cronograma en los despachos retrasa las entregas y no permite una adecuada gestión de exportación, los autores concluyen que una adecuada gestión en la cadena de suministros la empresa podrá optimizar sus procesos y así de manera indirecta aumentarían las exportación periódicamente.

Damián Tirado & Vásquez Rodríguez (2021) estudiaron la gestión de la cadena de suministro como elemento clave para incrementar las exportaciones de uva en la empresa Sociedad Agrícola San Agustín de Zaña S.A., desarrollando una investigación de tipo aplicado, con enfoque mixto, alcance descriptivo y diseño no experimental, en donde la recolección de datos se realizó mediante entrevistas al personal administrativo del área logística, lo que permitió identificar diversas deficiencias en los procesos de aprovisionamiento, producción y distribución. En el aprovisionamiento, se evidenció falta de planificación y organización, generando incrementos en costos y tiempos; en producción, se observó una subutilización de la capacidad instalada; y en distribución, la ausencia de un cronograma de despachos ocasionaba retrasos en las entregas y concluyen que estas limitaciones afectan la eficiencia operativa y el desempeño exportador de la empresa. En ese sentido, sostienen que una adecuada gestión de la cadena de suministro permite optimizar los procesos internos, mejorar el uso de recursos y contribuir de manera indirecta al incremento sostenido de las exportaciones y a una mayor competitividad en el mercado internacional.

Cano Zuloeta & Silva Reyes (2018) desarrollaron una investigación orientada a proponer mejoras en la cadena de suministro con el propósito de elevar la productividad en la empresa Puritasal S.A.C., ubicada en Lambayeque, en donde el estudio se llevó a cabo bajo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y con diseño no experimental, analizando los procesos que conforman la cadena de suministro de la organización, y para ello, se aplicaron diversas herramientas de gestión como Just in Time, las 5S, el ciclo Deming, así como la incorporación de mejoras tecnológicas en los procesos de secado, envasado y control mediante equipos como montacargas y lectores de código de barras, y los resultados evidenciaron que la propuesta planteada genera beneficios significativos en la eficiencia operativa, lo cual fue validado mediante un análisis beneficio costo que arrojó un valor favorable, y en consecuencia, los autores concluyen que la implementación de estas mejoras contribuye a optimizar los procesos y aumentar la productividad empresarial.

1.2. Base teórica

1.2.1. Fundamentación Teórica de Administración de Operaciones con SCM

Definición de Administración

Ramírez Cardona et. al (2022) refieren que la administración es un conjunto de actividades, donde se planifica, organiza, dirige, coordina y controla por medio del cual se obtendrá resultados eficaces y eficientes en una organización. Clasifica a la administración como ciencia, arte y técnica; refiriéndose a la administración como la ciencia, porque estará siempre en constantes estudios; técnica porque se ejecuta mediante procedimientos y arte porque se puede obtener resultados óptimos con las habilidades de la persona encargada de una buena gestión administrativa. Con lo mencionado anteriormente, se puede afirmar que una adecuada administración permitirá una eficiente gestión exportadora en la empresa en estudio.

La Administración de Operaciones

Son las actividades relacionadas con la producción de bienes y servicios a través de la transformación de recursos en productos terminados o servicios deseados (Heiser & Render, 2009). Además, refieren que la administración de operaciones son parte clave para mejorar la productividad en las empresas, en donde las operaciones, el marketing y finanzas son las funciones básicas.

Schroeder et al. (2011) destacan tres aspectos: la toma de decisiones como un factor esencial en la administración de operaciones, identificando al proceso, calidad, capacidad e inventario como agrupamientos fundamentales en el área, así como las funciones y los procesos refiriéndose como el campo de la administración de operaciones.

Desde el punto de vista de Schroeder et al. (2011), la idea de lograr una ventaja competitiva es a través de la creación de estrategias de operaciones y de la cadena de suministro altamente valoradas por los clientes y el mercado. Por esta razón mencionan a la sustentabilidad ambiental, dentro de uno de los aspectos claves, como meta fundamental y estrategia para las operaciones y la cadena de suministro, donde a través de la formación de equipos interfuncionales con los proveedores se mida y disminuya el impacto ambiental en todas las etapas de diseño, producción y distribución.

Por último, Heiser & Render (2009) mencionan a la administración de la logística, como una incorporación de todas las actividades de adquisición, transporte y aprovisionamiento, las cuales tienen como propósito obtener eficiencia de las operaciones.

Fundamentación del Supply Chain Management (SCM).

SCM es definida por el Council of Logistics Management como la organización sistemática y estratégica de las operaciones del comercio tradicional (aprovisionamiento, almacenamiento y distribución de producto) que son llevadas a cabo al interior de una empresa y entre las distintas empresas que participan en el en la cadena con el objetivo de tener un mejor desempeño a largo plazo tanto individualmente como en conjunto y lograr una cadena de suministro integrada, lo cual implica alto compromiso de los líderes de cada área, uso eficiente de los recursos, trabajo coordinado y una mejora continua en los procesos operativos (Iglesia, 2020).

Baquero Villamil (2021) detalla que la “Gestión en la cadena de suministros” es un conjunto de actividades indispensables para poder planificar, ejecutar y controlar el flujo de un producto, desde la abastecimiento de materia prima, producción y distribución hacia el cliente final de la manera más rentable y eficaz posible, una eficiente gestión en la cadena de suministro tiene como beneficios: llevar un correcto control de inventarios, ofrecer mejor su producto, reducción de costos y por ende una mayor rentabilidad satisfaciendo la demanda de sus clientes.

Desde un enfoque institucional, el International Trade Center (ITC) define a la “gestión de la cadena de suministros” como la gestión de procesos de adquisición, transformación, distribución y entrega que permita tener un eficiente flujo de productos y servicios, información y fondos a lo largo de toda la cadena desde el origen de los insumos hasta los consumidores finales con el fin de obtener una mejor calidad del producto al menor costo posible. Además, a ello lo clasifica en cinco componentes: Abastecimiento y extracción de materia prima, procesamiento de la materia prima, fabricación o ensamble de partes o componentes, distribución a través de mayoristas o minoristas y la entrega al cliente final (International Trade center [ITC], 2023).

Dimensiones de la Administración de Operaciones con SCM

Planificación de operaciones

Según Chavez & Torres-Rabello (2012) refieren que planificación de operaciones en la gestión de la cadena de suministros se trata de estructurar una serie de acciones mediante planes de trabajo de corto, mediano y largo plazo en las diferentes etapas de la cadena desde el abastecimiento de materia prima hasta la entrega del producto al cliente final, con el fin de lograr una SCM eficiente e integrada y anticiparse

a los posibles eventos que puedan representar una oportunidad o amenaza, de esta manera se busca minimizar los impactos negativos e impulsar lo positivo.

Ejecución de operaciones

La ejecución de operaciones en la SCM, es llevar a cabo las actividades que resultaron de la planeación, haciendo un uso eficiente de los recursos, en el tiempo establecido sin descuidar la calidad del producto, es importante la comunicación entre las áreas involucradas a través de herramientas de información que les permita desarrollar las operaciones de manera eficiente, durante esta fase se obtienen los resultados que son analizados para su posterior acción correctiva o retroalimentación (Rocha Medina et al,2020).

Control de operaciones

Es la fase de la administración de operaciones en la cual se realiza el monitoreo, supervisión constante de las actividades ejecutadas según el plan de desarrollo de la empresa, con el fin de detectar alguna falla que se pueda presentar durante el proceso y resolverlo en el momento oportuno ya sea utilizando herramientas o sistemas de trazabilidad como el control documentario, reportes de producción y calidad, para así garantizar los niveles de calidad aceptables en el producto terminado (Rocha Medina et al. 2020).

1.2.2. Fundamentación Teórica de Gestión Exportadora

Definición de Gestión

La RAE (2022) define el término gestión como “Acción dirigida a conseguir o resolver algo.” (párrafo 1); asimismo define la palabra gestionar a “ocuparse de la administración, organización y funcionamiento de una empresa, actividad económica u organismo.” (párrafo 2), por ende, se puede determinar que la gestión son acciones o procedimientos que se llevan a cabo dentro de las empresas a fin de cumplir con objetivos determinados.

Fundamentación teórica de la gestión

La gestión era asociada de manera tradicional como dirección o mando; sin embargo, luego de comprender el ciclo de gestión, esta permite relacionarlo con la planificación y evaluación. Es por esta razón, el autor de una manera gráfica denomina al ciclo de gestión, como aquella que permite mantener viva a la empresa y su sistema de gestión a través de las herramientas de medición y seguimiento. Por otro lado, hace referencia a la gestión y mejora como términos similares, puesto que la mejora forma parte de la gestión. (Pérez Fernández de Velasco, Gestión por procesos, 2012)

El ciclo de gestión se visualiza a través de un modelo conocido como ciclo Deming o PDCA, las cuales son Planificar, Hacer, Verificar y Actuar. Por otro lado, el autor hace referencia que el ciclo se origina porque existe un objetivo a conseguir o un problema a solucionar. (Pérez Fernández de Velasco, 2004).Mencionado lo anterior, el ciclo Deming permite mejorar la competitividad y calidad en los procesos, maximizando aciertos y minimizando errores mediante planes de gestión y mejora continua.

Pérez Fernández de Velasco (2004) relaciona a la eficiencia con la productividad de los recursos optimizando la relación entre la cantidad producida y los recursos consumidos y a la eficacia con la contribución al logro de los objetivos de la empresa, asimismo indica que la eficacia está directamente relacionada con la competitividad. Por otro lado, hace referencia que todo sistema de gestión debe contar con un sistema de control, las cuales deben estar interrelacionados entre sí, teniendo un objetivo en común como incrementar la eficacia de la gestión, así como la satisfacción del cliente gestionando variables como calidad, precio, servicio y tiempo. (Eslava, 2019)

Definición de Gestión Exportadora

Silvera Escudero (2020) menciona que las empresas exportadoras producen bienes y servicios con la finalidad de exportar hacia los exigentes mercados internacionales. Dicho lo anterior las empresas deberán gestionar sus exportaciones a través de la administración de los recursos que tengan para poder penetrarse de manera eficiente y eficaz en los mercados internacionales a través de una amplia visión en cuanto a compraventa internacional, gestión aduanera y logística, aspectos legales, política comercial, infraestructura, procedimientos aduaneros, incoterms, tratados de libre comercio ; es por ello que los responsables de la gestión deberán poseer un vasto conocimiento en los deberes y obligación de la gestión aduanera referidos al tráfico de mercancías, además de personal capacitado en las técnicas del comercio internacional, de este manera podrán lograr los objetivos empresariales en cuanto a los trámites que deban realizarse y lograr la exportación de manera eficiente. (Coll, 2020). Por otro lado, existen múltiples factores que afectan a la gestión de la cadena logística internacional de las exportaciones estas son: la desconfianza en la compraventa internacional entre el exportador e importador para esto el autor como solución recurre a los Incoterms; las normas legales que tiene cada país, lo cual obliga al exportador a adaptar el producto en cuanto a estándares de calidad, envase y embalaje y así adaptarse a la normativa del mercado de destino; adaptar los productos de exportación a las tendencias y gusto de los consumidores; adecuar el precio y

forma de distribución en cada mercado de destino, transportes largos y costosos, política comercial, realizar las gestiones aduaneras las cuales implican inspecciones, documentos de exportación, restricciones, impuestos , regímenes aduaneros. (Cabrera Cánovas, 2014). Para una empresa debe gestionar las operaciones utilizando las oportunidades que ofrecen los mercados internacionales usando los factores, mencionados en el párrafo anterior, para ofrecer satisfacción en el cliente y lograr posicionarse en el mercado internacional y de esta manera asegurar una gestión eficiente.

Dimensiones de la Gestión Exportadora

Gestión comercial

Según Herrero Palomo (2011) refiere la gestión comercial como el intercambio de la empresa (producto o servicio) con el mercado (cliente), siendo la última fase del proceso productivo en la cual se abastece al mercado con productos o servicios de la empresa, para ello se tiene que realizar un estudio de mercado contemplando cómo saber llegar al consumidor final, estrategias y políticas de ventas, establecer objetivos específicos, fijación de precios, ferias o visitas comerciales y fidelización de clientes.

Gestión logística

Es el proceso que consiste en planificar, dirigir y controlar el flujo de productos y servicios, almacenamiento y la información generada, con el fin de garantizar que el producto o servicio llegue al cliente en el plazo establecido (just in time) con la calidad y calidad exigida, al menor costo posible sin descuidar el nivel de competitividad y preservación del medio ambiente. (Escudero Serrano, 2021)

Gestión de producción

Escudero Serrano (2021) refiere que es un proceso que implica diseñar, organizar y controlar todos los materiales o insumos, recursos y medios que son necesarios para fabricar un producto terminado tales como instalaciones, maquinarias, tecnología, recursos humanos (personal administrativo y operarios) y las actividades de elaboración o transformación (empaquete, embalaje y almacenaje).

1.3. Variables y su operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de variables

| Variables | Dimensiones | Indicadores |
|----------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Administración de operaciones con SCM | Planificación de operaciones | -Tipo de abastecimiento -Nivel de Planificación de producción -Nivel de Planificación de distribución |
| | Ejecución de operaciones | -Tipo de evaluaciones de calidad -Nivel de Rendimiento de la producción -Tipo de despacho |
| | Control de operaciones | -Parámetros de contenedores reefer -Tracking de contenedores -Ejercicio de trazabilidad |
| Gestión exportadora | Gestión comercial | -Tipos de investigación de mercado -Tipo de ferias comerciales -Fijación de precios |
| | Gestión logística | -Tipo de Costo de servicio logístico integral -Tipo de Sobrecostos del SIL |
| | Gestión de producción | -Tiempo de respuesta de producción -Tipo de distribución de planta o layout de producción |

Nota. Elaboración en base al estudio

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

La administración de operaciones con SCM se relaciona de forma positiva en la gestión exportadora de mango (*Mangifera indica*), caso empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C.

1.4.2. Hipótesis específicas

La Planificación de operaciones se relaciona de forma positiva en la gestión exportadora de mango (*Mangifera indica*), caso empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C.

La Ejecución de operaciones se relaciona de forma positiva en la gestión exportadora de mango (*Mangifera indica*), caso empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C.

El Control de operaciones se relaciona de forma positiva en la gestión exportadora de mango (*Mangifera indica*), caso empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C.

1.5. Definición específica de las variables, dimensiones relacionadas con las hipótesis.

1.5.1. Definición Operacional de la variable uno: la Administración de Operaciones con SCM

La Administración de Operaciones con SCM abarca la planificación, ejecución y control de todas las actividades involucradas en la transformación de recursos en productos terminados y su entrega al cliente final; esto incluye la gestión eficiente de procesos internos de producción, la coordinación con proveedores y distribuidores a lo largo de la cadena de suministro, y la optimización de la logística para asegurar la disponibilidad del producto en el momento y lugar adecuado; con el objetivo principal de lograr una ventaja competitiva a través de la creación de estrategias que maximicen la eficiencia, la calidad y la satisfacción del cliente, al tiempo que se minimicen los costos y el impacto ambiental.

Dimensiones de la Administración de Operaciones con SCM

Planificación de operaciones

La planificación de operaciones en SCM, según Chávez & Torres-Rabello (2012), implica diseñar acciones a corto, mediano y largo plazo en toda la cadena de suministro, desde la obtención de materia prima hasta la entrega al cliente, el objetivo es lograr una SCM eficiente, prever eventos y minimizar riesgos, aprovechando oportunidades.

Ejecución de operaciones

La ejecución en SCM implica realizar las actividades planificadas, utilizando eficientemente los recursos y cumpliendo plazos sin comprometer la calidad, la comunicación efectiva entre áreas es clave para lograr operaciones eficientes y los resultados obtenidos se analizan para implementar mejoras (Rocha Medina et al,2020).

Control de operaciones

El control de operaciones es la fase donde se monitorean y supervisan las actividades según el plan, para detectar y corregir fallas a tiempo, asegurando la calidad del producto final mediante herramientas y sistemas de trazabilidad (Rocha Medina et al. 2020).

1.5.2. Definición Operacional de la variable dos: Gestión Exportadora

Definición de Gestión Exportadora en función de la teoría.

La gestión exportadora es la administración estratégica de los recursos de una empresa para penetrar y competir exitosamente en los mercados internacionales. Implica un profundo conocimiento de compraventa internacional, gestión aduanera, logística, aspectos legales, política comercial y procedimientos aduaneros, con el fin de cumplir con los requisitos de exportación y adaptarse a las particularidades de cada mercado de destino; una gestión exportadora eficiente permite a las empresas aprovechar las oportunidades del comercio internacional, superar los desafíos logísticos y legales, y alcanzar sus objetivos comerciales a nivel global.

Dimensiones de la Gestión Exportadora

Gestión comercial

La gestión comercial, según Herrero Palomo (2011), es el intercambio entre empresa y mercado, la fase final donde se abastece al cliente. Implica estudiar el mercado, definir estrategias de venta, fijar precios y fidelizar clientes.

Gestión logística

Es el proceso de planificar, dirigir y controlar el flujo de productos, servicios e información para asegurar que el cliente reciba un tiempo un producto de calidad, a

bajo costo y de forma competitiva, respetando el medio ambiente (Escudero Serrano, 2021).

Gestión de producción

Escudero Serrano (2021) refiere que es el proceso de diseñar, organizar y controlar todos los elementos (materiales, recursos, personales y actividades) necesarios para producir un bien terminado.

1.6. Matrices de consistencia

Tabla 2

Matriz de consistencia

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Principal: ¿Cómo la Administración de Operaciones con SCM influye en la Gestión Exportadora de mango (mangifera indica) de la empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C., del Departamento de Lambayeque? | General: Determinar la influencia de la Administración de Operaciones con SCM en la Gestión Exportadora de mango (mangifera indica) de la empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C., Departamento de Lambayeque, en el año 2023. | General: La Administración de Operaciones con SCM se relaciona de forma positiva en la Gestión Exportadora de mango (mangifera indica), caso empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C. | 1. Administración de operaciones con SCM 2. Gestión exportadora |
| Específicos: ¿Cómo la Planificación de operaciones influye en la Gestión Exportadora de mango (mangifera indica) de la empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C., del Departamento de Lambayeque? ¿Cómo la Ejecución de operaciones influye en la Gestión Exportadora de mango (mangifera indica) de la empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C., del Departamento de Lambayeque? ¿Cómo el Control de operaciones influye en la Gestión Exportadora de mango (mangifera indica) de la empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C., del Departamento de Lambayeque? | Específico: - Identificar la influencia de la Planificación de operaciones en la Gestión exportadora de la empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C., Departamento de Lambayeque en el año 2023. - Identificar la influencia de la Ejecución de operaciones en la Gestión exportadora de la empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C., Departamento de Lambayeque en el año 2023. - Identificar la influencia del Control de operaciones en la Gestión exportadora de la empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C., Departamento de Lambayeque en el año 2023. | Específico: -La Planificación de operaciones se relaciona de forma positiva en la Gestión Exportadora de mango (mangifera indica), caso empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C. -La Ejecución de operaciones se relaciona de forma positiva en la Gestión Exportadora de mango (mangifera indica), caso empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C. -El Control de operaciones se relaciona de forma positiva en la Gestión Exportadora de mango (mangifera indica), caso empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C. | Dimensiones: -Planificación de operaciones -Ejecución de operaciones -Control de operaciones -Gestión comercial -Gestión logística -Gestión de producción |

Nota. Elaboración en base al estudio

CAPÍTULO II: DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Diseño de metodología

La presente investigación tuvo una naturaleza básica, porque buscó facilitar la comprensión de la vinculación entre las dos variables, que son la Administración de Operaciones con SCM y la Gestión Exportadora (Hernández Sampieri, 2014).

La presente investigación utilizó un enfoque cuantitativo. En este enfoque, los investigadores plantearan un problema delimitado y concreto, siguiendo procesos estructurados logrando la formulación y demostración de teorías sin que esta se vea afectada por los investigadores, sino que se realizó lo más neutral posible (Hernández Sampieri, 2014)

La presente investigación es correlacional, por lo cual el propósito fue conocer el grado de relación que existen entre las dos variables de estudio; además, el alcance de la presente investigación fue transversal, es decir el periodo de estudio se realiza en un año determinado (Hernández Sampieri, 2014).

El estudio tuvo un diseño no experimental, debido a que no se manipularan a las dos variables, que son la Administración de Operaciones con SCM y la Gestión Exportadora, describiéndose únicamente mediante estadísticas (Hernández Sampieri, 2014).

Para la realización de la presente investigación se utilizaron instrumentos como encuestas y guía de documentos.

2.2 Población y muestra.

2.2.1. Población

La población en estudio fue conformada por los 30 trabajadores de la empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C. que se relacionaron con las variables del estudio, siendo personal que labora en campañas administrativas realizando gestión exportadora de mango para los diferentes destinos como Países Bajos, Bélgica, Reino Unido y Rusia.

Tabla 3:*Población seleccionada*

| Tipo de estrato | Número | Porcentaje |
|----------------------------------------------------------------|---------------|-------------------|
| Trabajadores de la empresa relacionados a las variables | 30 | 100% |
| Total | 30 | 100% |

Nota. Elaboración en base al estudio

2.2.2. Muestra

Debido a que la muestra era pequeña (menor a 50), la muestra fue igual a la población y se procedió a trabajar con el total para mayor confiabilidad de los resultados y un muestreo de tipo censal. Por eso se realizó el muestreo a la parte administrativa que forma parte directa con la gestión exportadora de la empresa.

2.3. Fuentes, técnicas de recolección y procesamiento de datos.

2.3.1. Fuentes

Fuentes primarias

La información recolectada de primera mano, que permite tener acceso de forma directa al tema de investigación (Fernández Nogales, 2004). Es este caso, se recolectó a través de encuestas a la muestra de la población en estudio.

Fuentes secundarias

Los datos que se recolectaron a través de investigaciones anteriores, libros, artículos, internet e información proporcionada por la propia empresa de un periodo de tiempo en específico (Fernández Nogales, 2004).

2.3.2. Técnica de recolección

Encuesta

Se refiere como la técnica más utilizada para la obtención de información primaria, permitiendo obtener una medición de la variable de estudio de forma estructurada para de esta manera tener un cálculo estadístico más confiable (Fernández Nogales, 2004).

2.3.3. Procesamiento de datos

En la presente investigación, para el procesamiento de datos se utilizó en el programa SPSS 25, con el fin de dar el soporte estadístico a la investigación; procesando información de tipo cuantitativa, conjuntamente con los programas Microsoft Excel. Se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman para determinar la influencia de la Administración de Operaciones con SCM en la Gestión Exportadora. Se utilizó este coeficiente debido a que permite determinar la asociación entre variables ordinales que no necesariamente siguen una distribución normal; en base a la encuesta se calculo el coeficiente de Spearman para determinar la fuerza y dirección de la relación entre las variables, un coeficiente cercano a +1 indicará una fuerte correlación positiva, mientras que un coeficiente cercano a -1 señalará una fuerte correlación negativa. Un coeficiente cercano a 0 indicará una débil o nula correlación.

2.3.4. Resumen metodológico

Tabla 4:

Resumen metodológico

| Variables | Dimensiones | Población | Muestra | Fuentes de información | Técnicas de recolección |
|------------------|--------------------|------------------|----------------|-------------------------------|--------------------------------|
|------------------|--------------------|------------------|----------------|-------------------------------|--------------------------------|

| | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------------|------------|
| Variable de estudio uno: Administración de operaciones con SCM | - Planificación de operaciones | Unidad poblacional: La empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C | -30 trabajadores | - Primaria y Secundaria | - Encuesta |
| | - Ejecución de operaciones | | | | |
| | - Control de operaciones | | | | |
| Variable de estudio dos: Gestión exportadora | - Gestión comercial | | | | |
| | - Gestión Logística | | | | |
| | - Gestión de producción | | | | |

Nota: información sintetizada a partir del contenido de Planteamiento metodológico.

Nota: información sintetizada a partir del contenido de Planteamiento metodológico.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Tabla 5 Análisis de Fiabilidad

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|-----------------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,986 | 32 |

Nota. Datos obtenidos a través de encuesta

Alfa de Cronbach de ,986 para una escala compuesta por 32 elementos. Este valor, tan cercano a 1, indica una excelente consistencia interna o fiabilidad de la escala.

3.1. Gestión Exportadora

Figura 1

Satisfacción con la Investigación de Mercado en Mangos



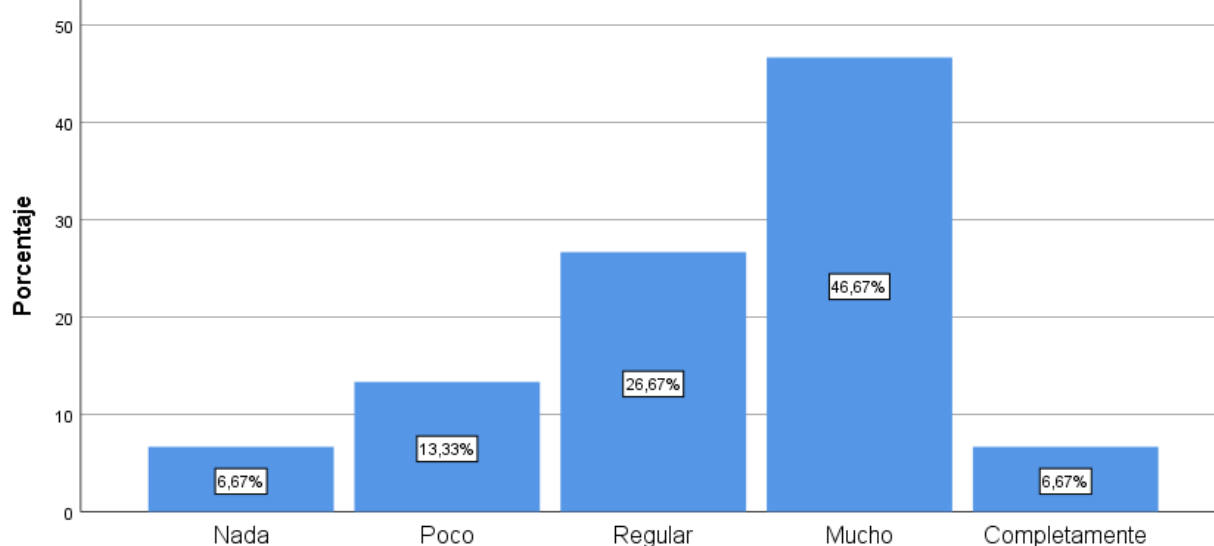
Nota. Datos obtenidos a través de encuesta

Un 50% de los encuestados está "de acuerdo" en que la empresa realiza investigaciones de mercado de manera regular y un 10% está "totalmente de acuerdo". Esto indica una práctica establecida de investigación de mercado. Estos resultados evidencian que la investigación de mercados constituye un insumo estratégico para la toma de decisiones comerciales.

Figura 2

Uso de la Investigación de Mercado en la Producción de Mangos

¿En qué medida la información obtenida a través de las investigaciones de mercado se utiliza para ajustar la producción y la comercialización de los mangos, adaptándose a las demandas del mercado?



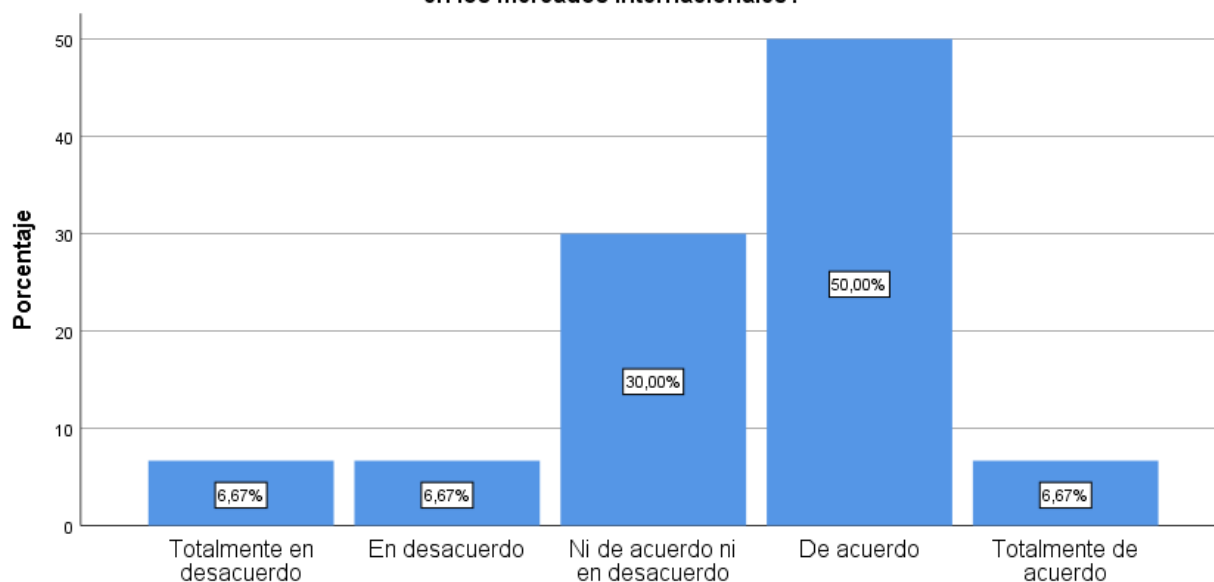
Nota. Datos obtenidos a través de encuesta

El 46.67% de los encuestados considera que la información de las investigaciones de mercado se utiliza "mucho" para ajustar la producción y un 6.67% adicional la utiliza "completamente". Esto sugiere un uso significativo de la información de mercado en la toma de decisiones. La utilización de información de mercado en la planificación productiva fortalece la alineación entre la oferta y su demanda internacional, en el cual se optimiza los calibres requeridos, cumplimiento de especificaciones técnicas solicitadas por los importadores y la programación de las cosechas.

Figura 3

Percepción de la Participación en Ferias Comerciales

¿Considera que la empresa participa en ferias comerciales de manera regular para promocionar sus mangos en los mercados internacionales?



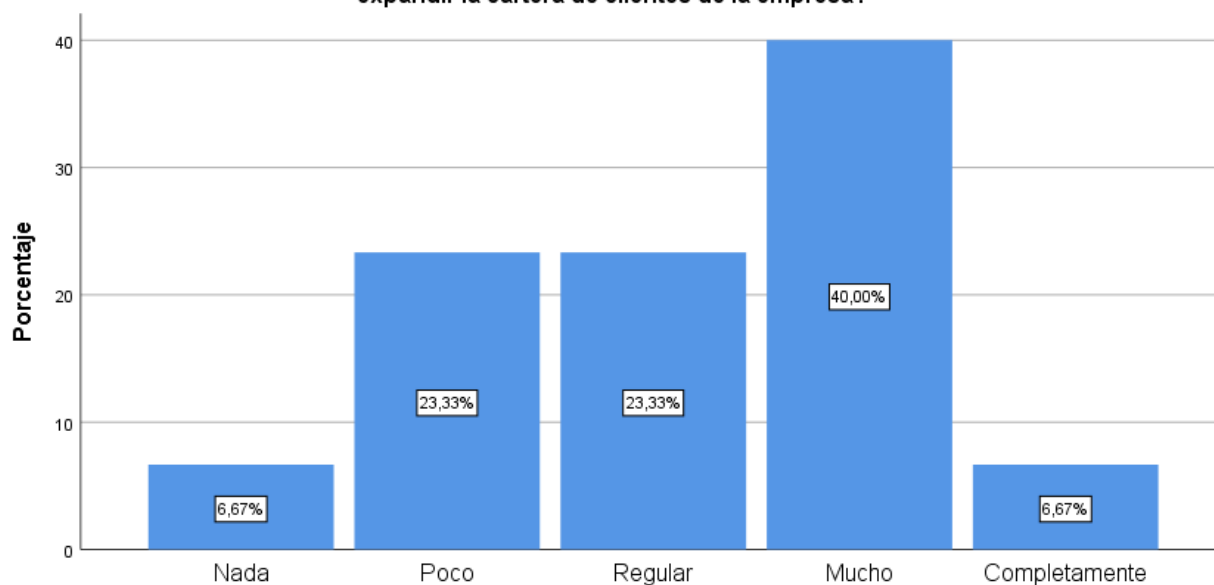
Nota. Datos obtenidos a través de encuesta

Un 50% de los encuestados está "de acuerdo" en que la empresa participa en ferias comerciales de manera regular y un 6.67% está "totalmente de acuerdo". Esto indica una participación activa en ferias comerciales. La participación en ferias internacionales se evidencia como una herramienta de inteligencia comercial, facilitando el acceso a nuevos contactos, la identificación de tendencias globales y el fortalecimiento del posicionamiento competitivo de la empresa en el mercado del mango fresco.

Figura 4

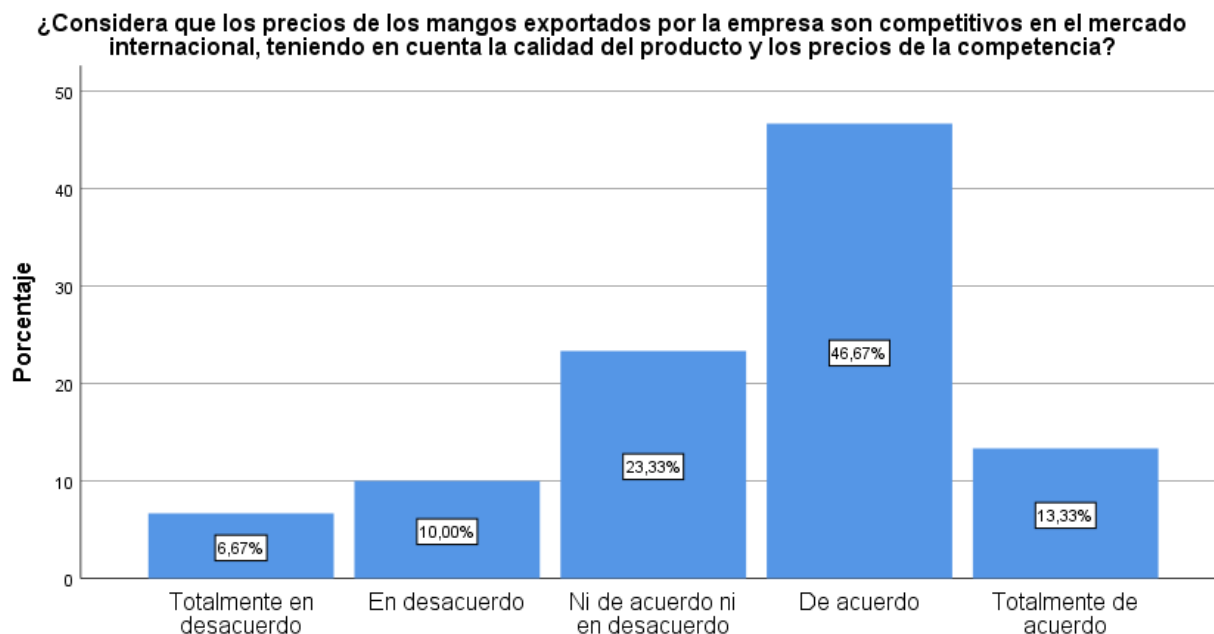
Efectividad de las Ferias Comerciales para Expandir el Negocio

¿En qué medida la participación en ferias comerciales ha permitido establecer nuevos contactos comerciales y expandir la cartera de clientes de la empresa?



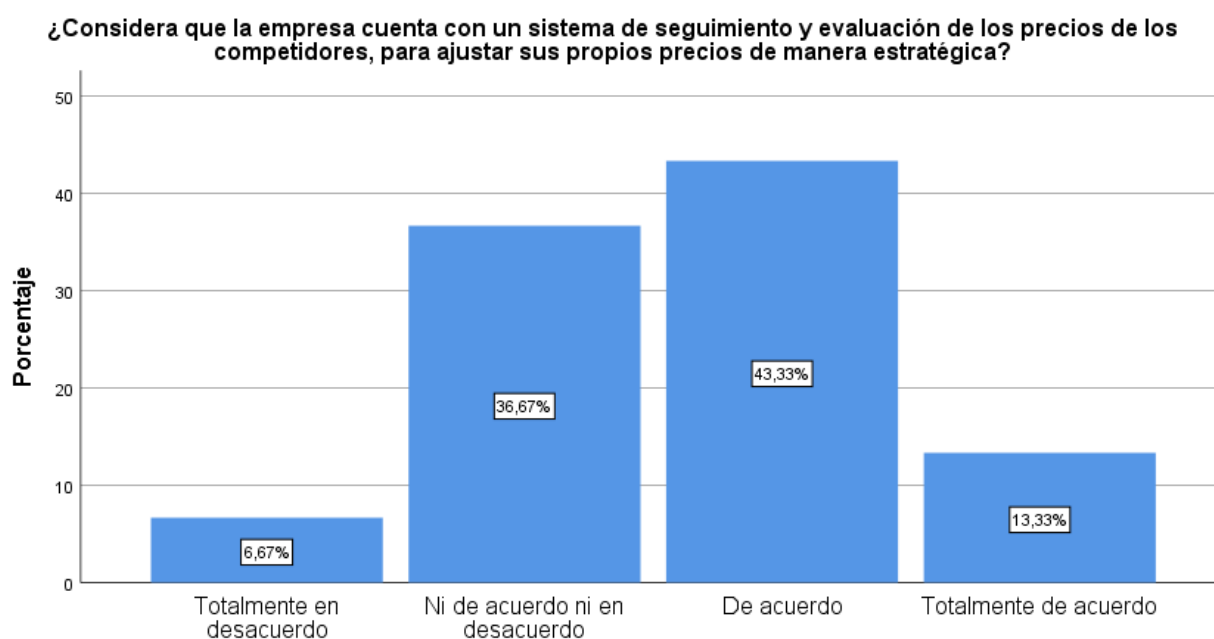
Nota. Datos obtenidos a través de encuesta

El 40% de los encuestados considera que la participación en ferias ha permitido establecer nuevos contactos "mucho" y un 6.67% adicional considera que lo ha permitido "completamente". Esto sugiere la efectividad de las ferias comerciales para la expansión comercial. Los resultados reflejan que las ferias comerciales contribuyen a la diversificación de mercados, ampliando la cartera de sus clientes, reduciendo la dependencia de destinos tradicionales y generando oportunidades para poder establecer alianzas estratégicas con importadores internacionales.

Figura 5*Competitividad de los Precios de Exportación de Mangos*

Nota. Datos obtenidos a través de encuesta

El 46.67% de los encuestados está "de acuerdo" en que los precios de los mangos son competitivos y un 13.33% está "totalmente de acuerdo". Esto indica una percepción general de que los precios son competitivos. La percepción de precios competitivos evidencia una estructura de costos eficiente, adecuada gestión logística y la capacidad negociación, factores que permiten sostener márgenes rentables y enfrentar la presión de sus competidores internacionales dentro del mercado global.

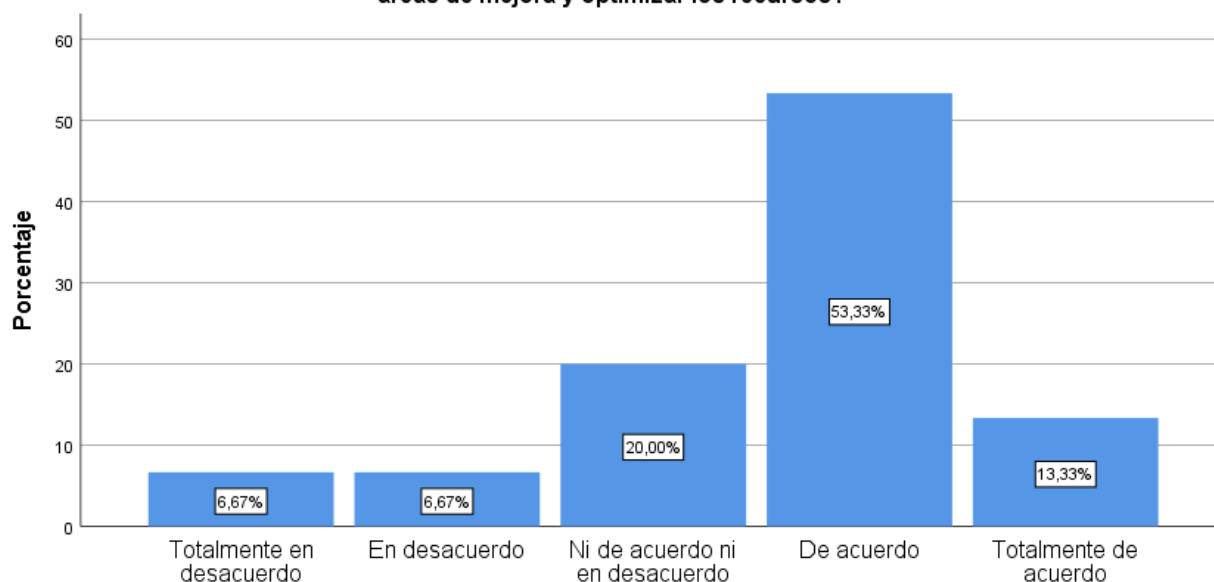
Figura 6*Evaluación del Sistema de Precios*

Nota. Datos obtenidos a través de encuesta

El 43.33% de los encuestados está "de acuerdo" en que la empresa cuenta con un sistema de seguimiento de precios de la competencia y un 36.67% está "Ni acuerdo ni en desacuerdo". Esto sugiere la necesidad de mejorar el sistema de seguimiento de precios. Las respuestas neutrales sugieren la necesidad de fortalecer los mecanismos de monitoreo de los precios internacionales, implementar sistemas de inteligencia comercial y poder mejorar la capacidad de ajuste frente a la volatilidad del mercado exportador.

Figura 7*Eficiencia en la Gestión de Costos Logísticos*

¿Considera que la empresa realiza un seguimiento adecuado de los costos logísticos para identificar posibles áreas de mejora y optimizar los recursos?

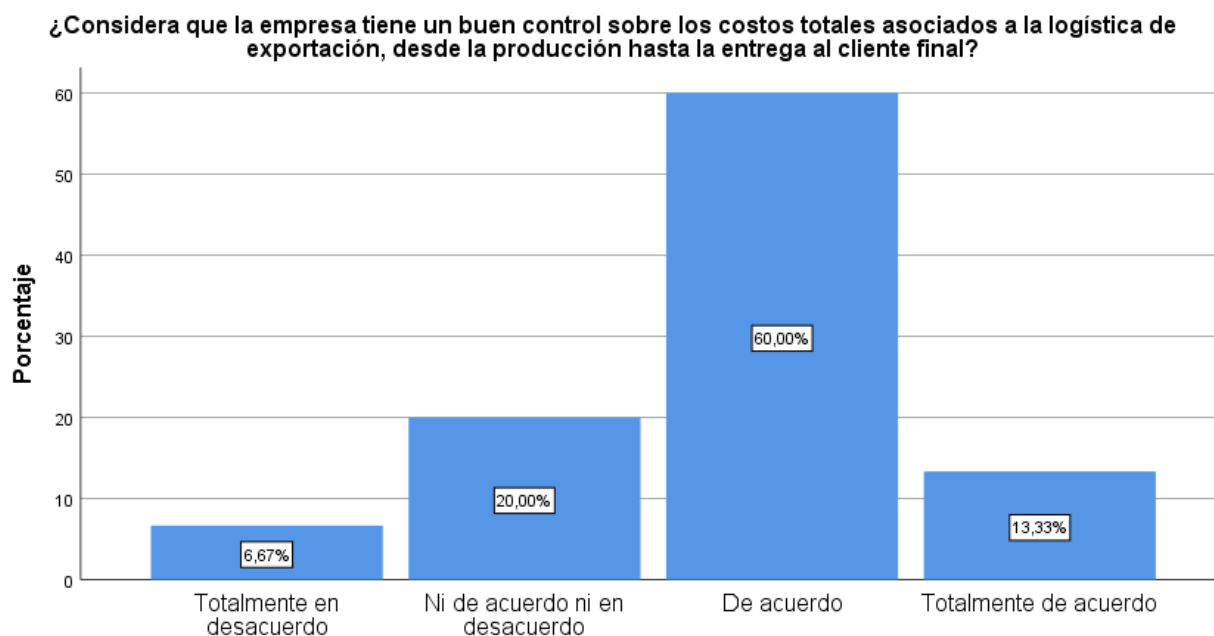


Nota. Datos obtenidos a través de encuesta

El 53.33% de los encuestados está "de acuerdo" en que la empresa realiza un seguimiento adecuado de los costos logísticos y un 13.33% está "totalmente de acuerdo". Esto indica un buen control de los costos logísticos. El control eficiente de los costos logísticos indica una adecuada planificación del transporte, consolidación de carga y gestión de almacenes, lo cual contribuye en reducir los sobrecostos y mejorar la competitividad en términos de precio FOB.

Figura 8

Evaluación del Control de Costos en la Cadena de Suministro

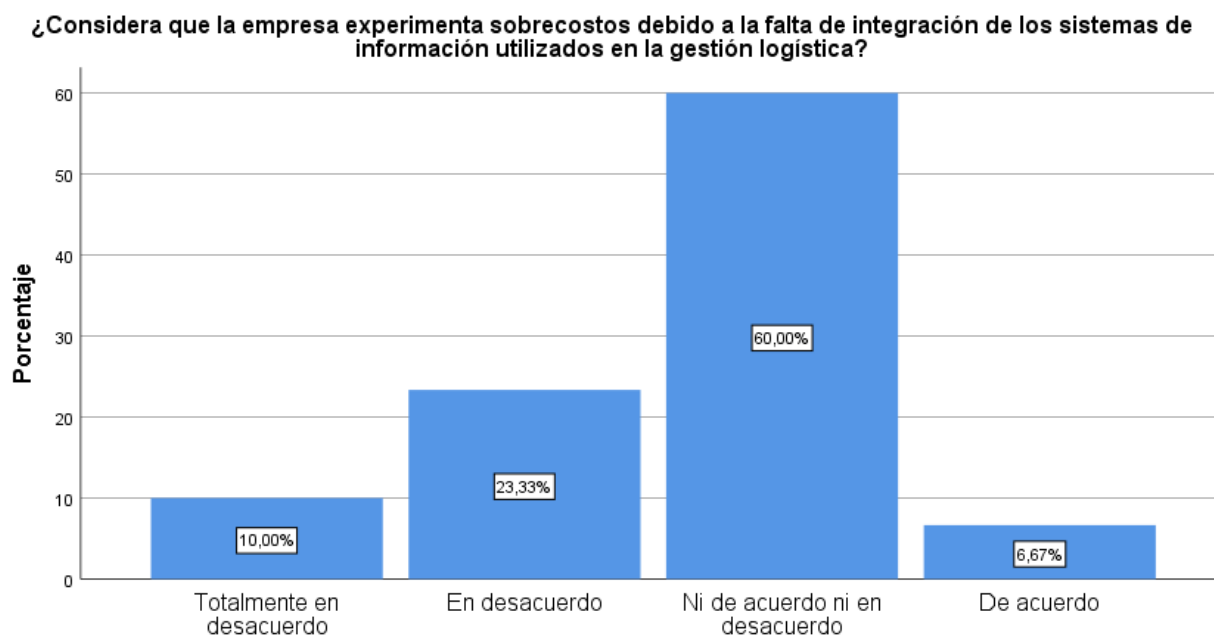


Nota. Datos obtenidos a través de encuesta

El 60% de los encuestados está "de acuerdo" en que la empresa tiene un buen control sobre los costos totales de la logística de exportación y un 13.33% está "totalmente de acuerdo". Esto sugiere una gestión eficiente de los costos logísticos. Un adecuado control de costos a lo largo de la cadena de suministros evidencia integración operativa entre áreas, permitiendo decisiones basadas en eficiencia, sostenibilidad financiera y optimización de recursos en las operaciones exportadoras.

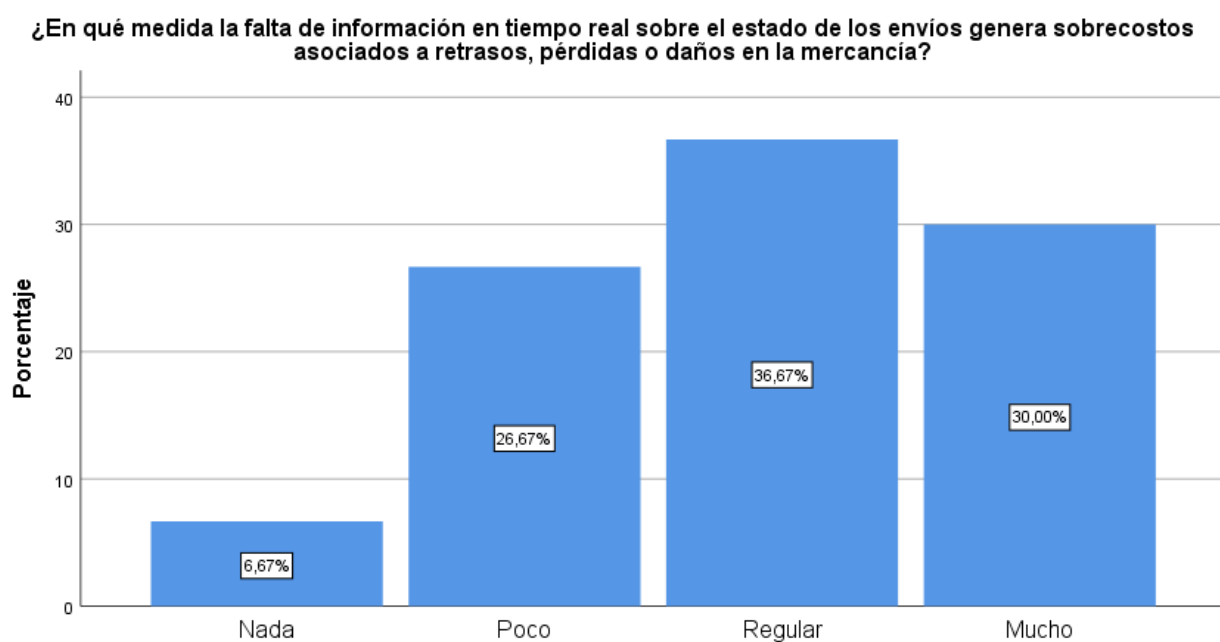
Figura 9

Eficiencia de los Sistemas de Información en Logística



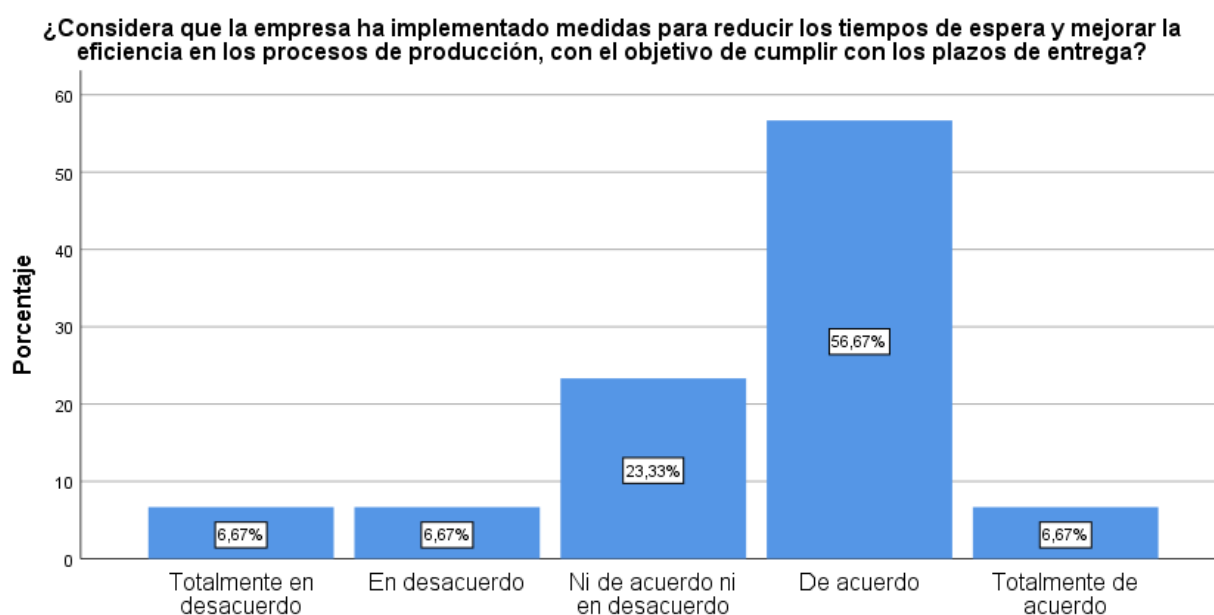
Nota. Datos obtenidos a través de encuesta

El 60% de los encuestados está "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" en que la empresa experimenta sobrecostos debido a la falta de integración de los sistemas de información y un 6.67% está "en desacuerdo". Esto indica un problema con la integración de los sistemas de información. La percepción neutral evidencia limitaciones en la digitalización de los procesos logísticos, afectando la visibilidad de inventarios, la trazabilidad y la capacidad de coordinación oportuna entre las etapas de almacenamiento, transporte y el despacho de mercancías.

Figura 10*Eficiencia de la Gestión de Información en Logística*

Nota. Datos obtenidos a través de encuesta

El 36.67% de los encuestados considera que la falta de información en tiempo real genera sobrecostos "regularmente" y un 30% considera que los genera "mucho". Esto resalta la importancia de la información en tiempo real para evitar sobrecostos. La falta de información en tiempo real impacta en la programación de embarques, el control de contenedores y la toma de decisiones logísticas, generando riesgos de retrasos, menor cumplimiento de plazos contractuales de exportaciones y los sobrecostos.

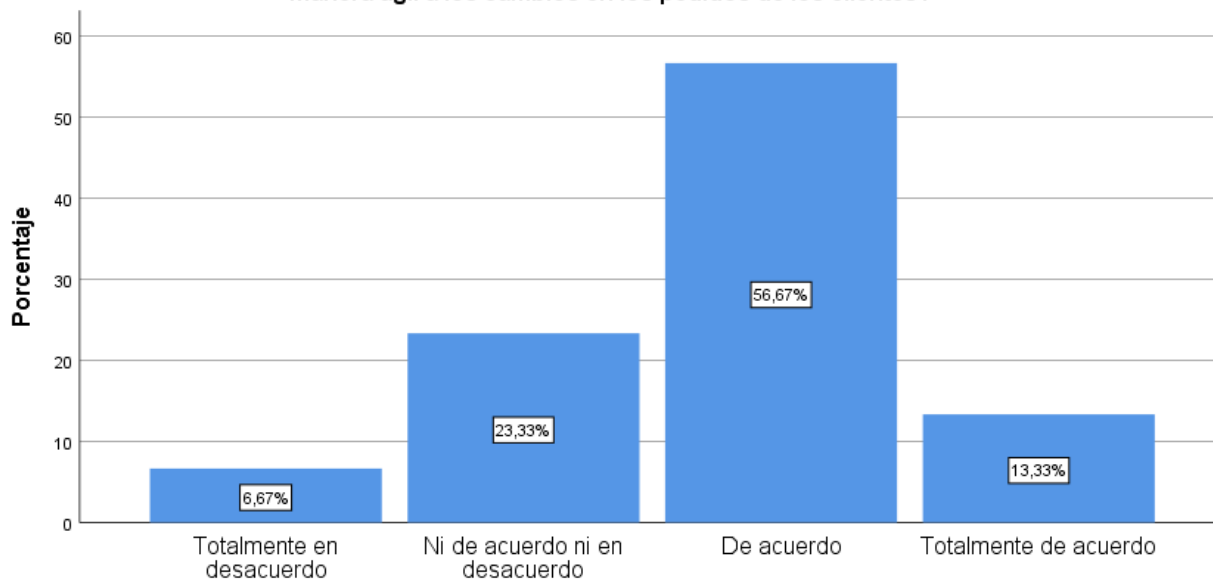
Figura 11*Implementación de Medidas para Reducir Tiempos de Espera*

Nota. Datos obtenidos a través de encuesta

El 56.67% de los encuestados está "de acuerdo" en que la empresa ha implementado medidas para reducir los tiempos de espera en la producción y un 6.67% está "totalmente de acuerdo". Esto indica un esfuerzo por mejorar la eficiencia y cumplir con los plazos de entrega. Este resultado evidencia avances operativos en la reducción de tiempos de espera, lo cual contribuye a mejorar la eficiencia logística, optimizar la rotación de pedidos y a fortalecer la satisfacción del cliente internacional, generando ventajas competitivas sostenibles en el proceso exportador.

Figura 12*Capacidad de Respuesta a Cambios en la Demanda*

¿Considera que la empresa cuenta con los recursos y la capacidad productiva necesarios para responder de manera ágil a los cambios en los pedidos de los clientes?



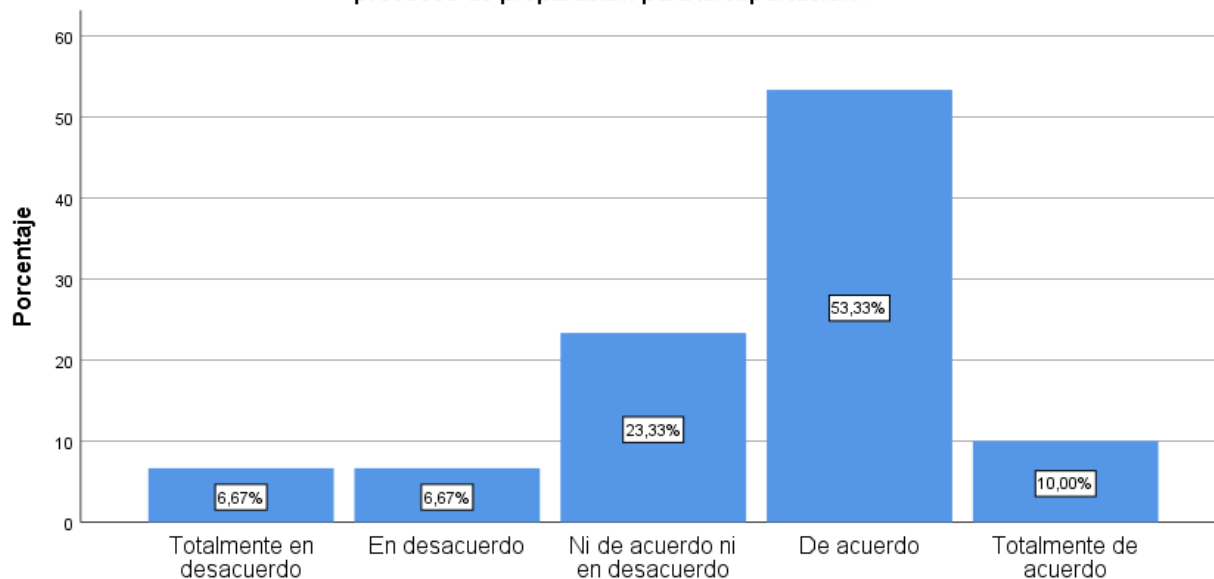
Nota. Datos obtenidos a través de encuesta

El 56.67% de los encuestados está "de acuerdo" en que la empresa tiene la capacidad productiva para responder a los cambios en los pedidos y un 13.33% está "totalmente de acuerdo". Esto sugiere flexibilidad y capacidad de adaptación a las demandas de los clientes. También los resultados evidencian que la planificación de operaciones en Exotic's Producers & Packers S.A.C. permite una adecuada flexibilidad productiva, favoreciendo la adaptación oportuna de los requerimientos, del mercado y contribuye al cumplimiento de los compromisos comerciales a nivel internacional.

Figura 13

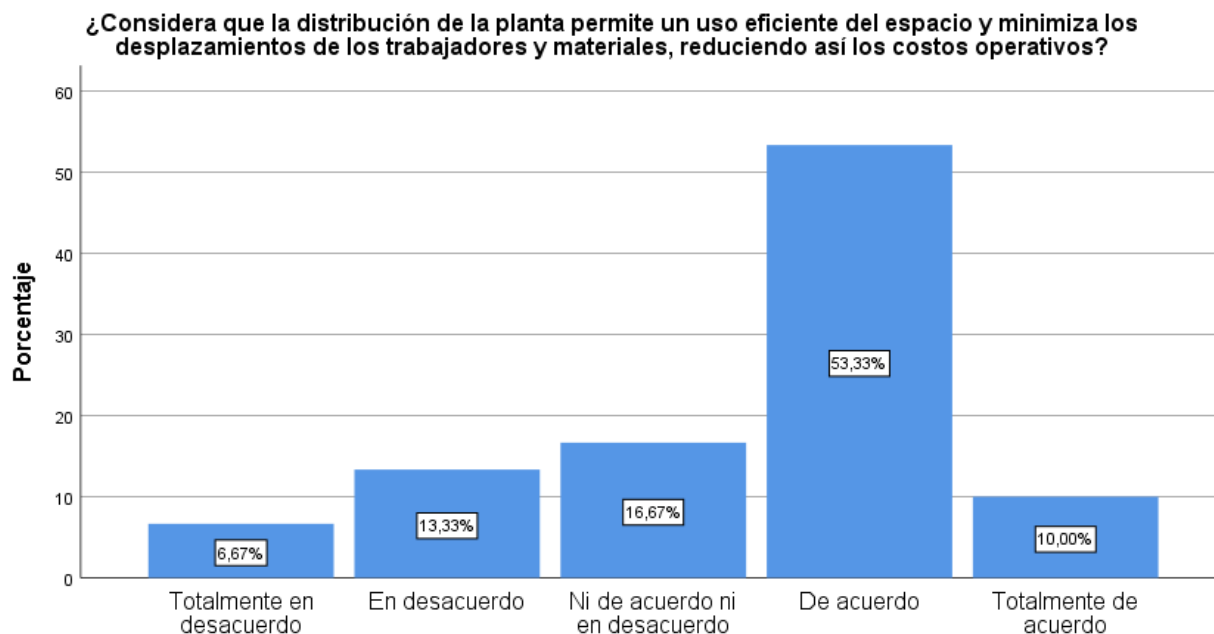
Facilidad del Flujo de Producción en la Planta de Mangos

¿Considera que la distribución actual de la planta facilita el flujo de producción de los mangos y agiliza los procesos de preparación para la exportación?



Nota. Datos obtenidos a través de encuesta

El 53.33% de los encuestados está "de acuerdo" en que la distribución de la planta facilita el flujo de producción y agiliza los procesos y un 10% está "totalmente de acuerdo". Esto indica una percepción positiva de la distribución de la planta. Esto demuestra que el diseño del layout productivo favorece a la continuidad de las operaciones, permitiendo reducir los tiempos improductivos y optimiza la secuencia de los procesos, en el cual impacta positivamente su eficiencia operativa y la capacidad de atención a sus pedidos de exportación.

Figura 14*Optimización de la Distribución de la Planta*

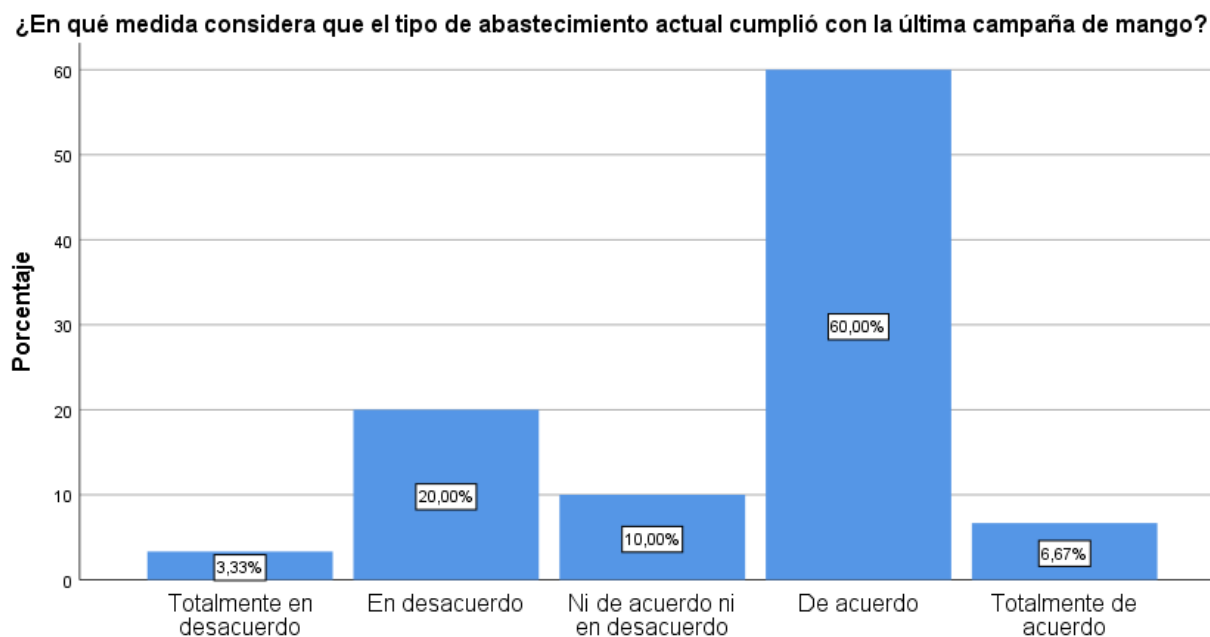
Nota. Datos obtenidos a través de encuesta

El 53.33% de los encuestados está "de acuerdo" en que la distribución de la planta permite un uso eficiente del espacio y un 10% está "totalmente de acuerdo". Esto sugiere una buena optimización del espacio y los recursos. Los resultados confirman que la planificación de las operaciones contribuye a la adecuada organización de los recursos físicos, minimizando desplazamientos innecesarios y mejorando la productividad, lo que fortalece la gestión exportadora mediante procesos más ordenados y competitivos.

3.2. Identificar la influencia de la Planificación de operaciones en la Gestión exportadora de la empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C., Departamento de Lambayeque en el año 2023.

Figura 15

Evaluación del Sistema de Abastecimiento para Mangos

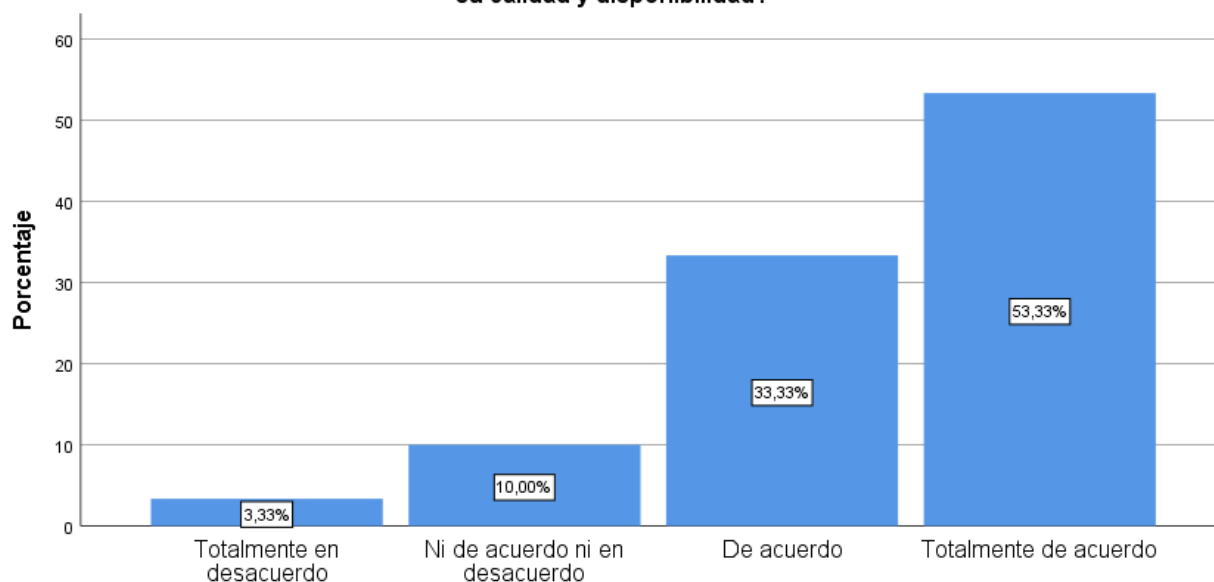


Nota. Datos obtenidos a través de encuesta

El 60% de los encuestados está "de acuerdo" en que el tipo de abastecimiento actual cumplió con la última campaña de mango, mientras que un 20% adicional está "En desacuerdo". Esto indica una percepción general positiva del sistema de abastecimiento actual. El resultado evidencia que el sistema de abastecimiento permite garantizar la disponibilidad oportuna de materia prima, reduciendo los riesgos de desabastecimiento y favoreciendo a la continuidad productiva. Esto fortalece la programación de las exportaciones y mejorar la capacidad de respuesta ante requerimientos del mercado internacional.

Figura 16*Satisfacción con el Abastecimiento de Insumos para Empaque*

¿Considera que el tipo de abastecimiento actual de insumos para el empaque y embalaje de mangos garantiza su calidad y disponibilidad?

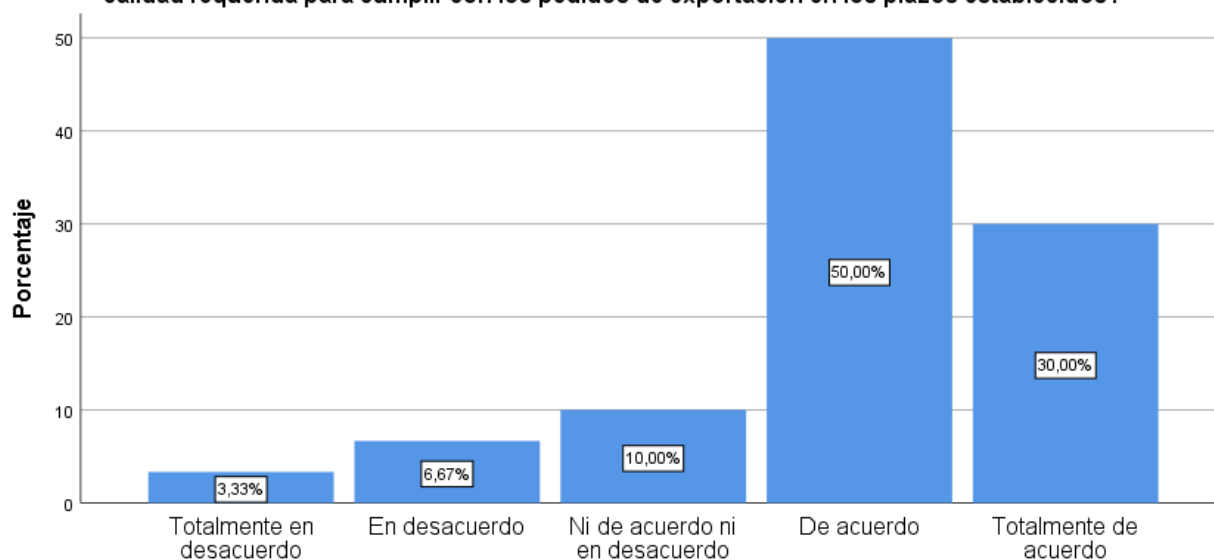


Nota. Datos obtenidos a través de encuesta

El 53.33% de los encuestados está "totalmente de acuerdo" en que el tipo de abastecimiento actual garantiza la calidad y disponibilidad de los insumos de empaque y embalaje. Esto sugiere una alta confianza en la capacidad del sistema para asegurar la calidad y disponibilidad de los insumos. Se observa un nivel favorable de satisfacción respecto al suministro de insumos de empaque, lo que asegura la protección del producto durante el proceso logístico. Esta condición contribuye a mantener la calidad del producto exportador y a poder cumplir con las especificaciones técnicas exigidas por los clientes externos.

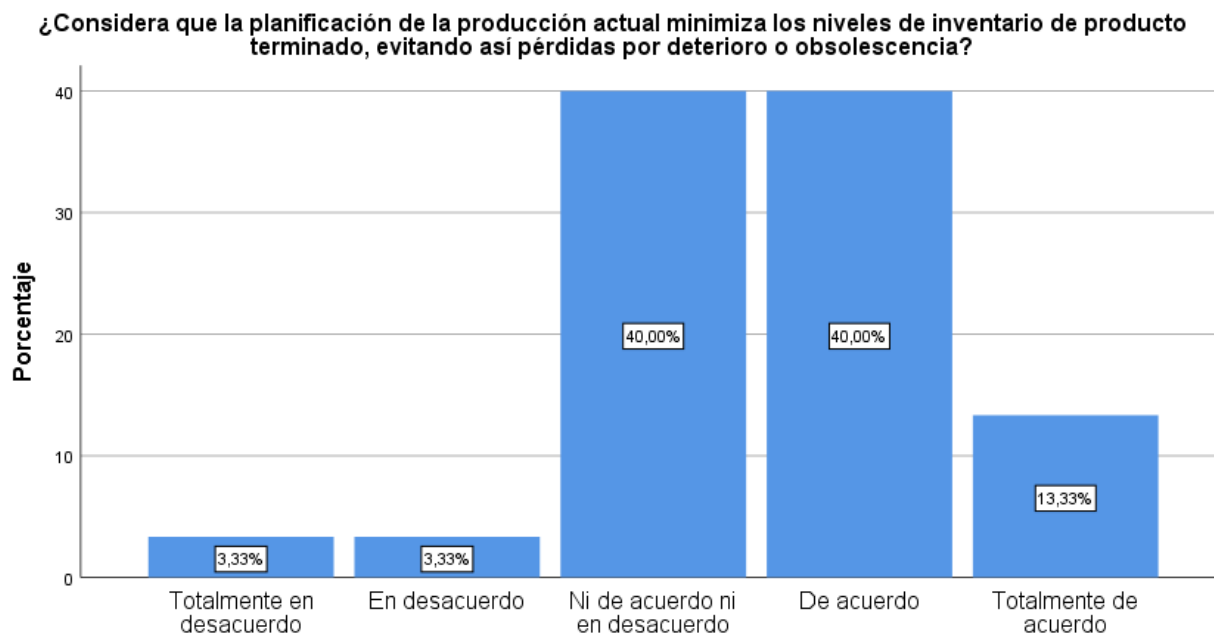
Figura 17*Efectividad de la Planificación de la Producción de Mangos*

¿Considera que el nivel actual de planificación de la producción garantiza la disponibilidad de mangos de la calidad requerida para cumplir con los pedidos de exportación en los plazos establecidos?



Nota. Datos obtenidos a través de encuesta

La mayoría de los encuestados (50%) está "de acuerdo" en que el nivel actual de planificación garantiza la disponibilidad de mangos de la calidad requerida y un 30% está "totalmente de acuerdo". Esto indica que la planificación de la producción es generalmente efectiva para asegurar la disponibilidad de mangos de calidad. Los resultados muestran que la planificación productiva se desarrolla de manera eficiente permitiendo organizar volúmenes, tiempos y recursos. Esto facilita el cumplimiento de los programas de exportación optimiza la utilización de la capacidad instalada y reduce las desviaciones en el proceso operativo.

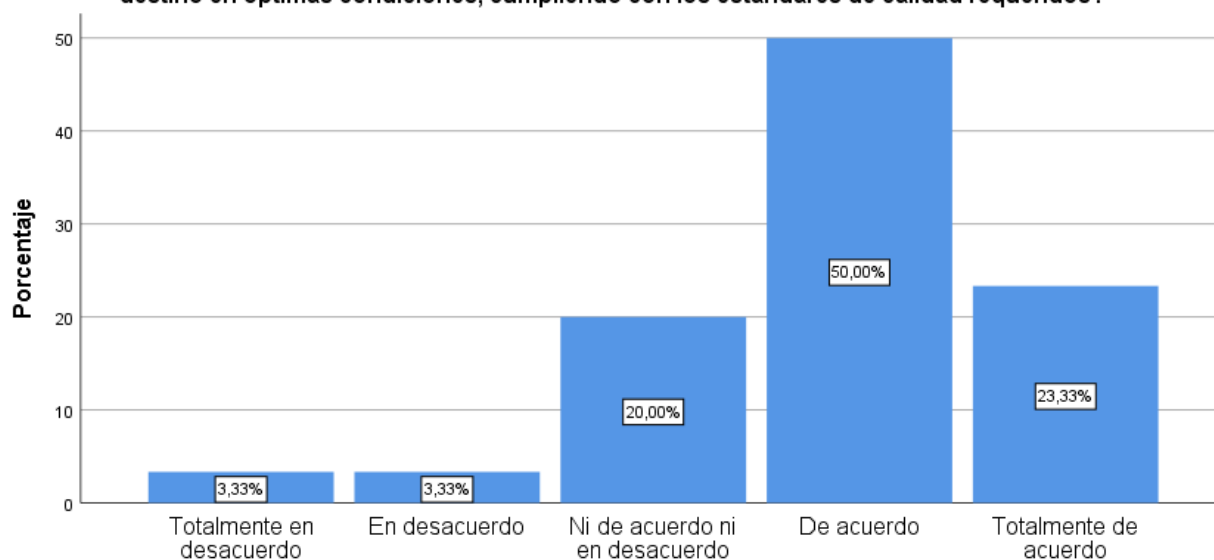
Figura 18*Efectividad de la Planificación para Minimizar Inventarios*

Nota. Datos obtenidos a través de encuesta

Un 40% está "de acuerdo" y otro 40% está "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" en que la planificación de la producción minimiza los niveles de inventario. Esto sugiere que la planificación es efectiva para evitar pérdidas por deterioro u obsolescencia. Se evidencia que la planificación contribuye a mantener niveles adecuados de inventario, evitando los sobrecostos por almacenamiento y la pérdida por el deterioro. Este manejo eficiente favorece con la rotación del producto, fortalece la competitividad y mejora la liquidez operativa en los mercados internacionales.

Figura 19*Efectividad de la Planificación de la Distribución de Mangos*

¿Considera que la planificación de la distribución actual garantiza que los mangos lleguen a los mercados de destino en óptimas condiciones, cumpliendo con los estándares de calidad requeridos?

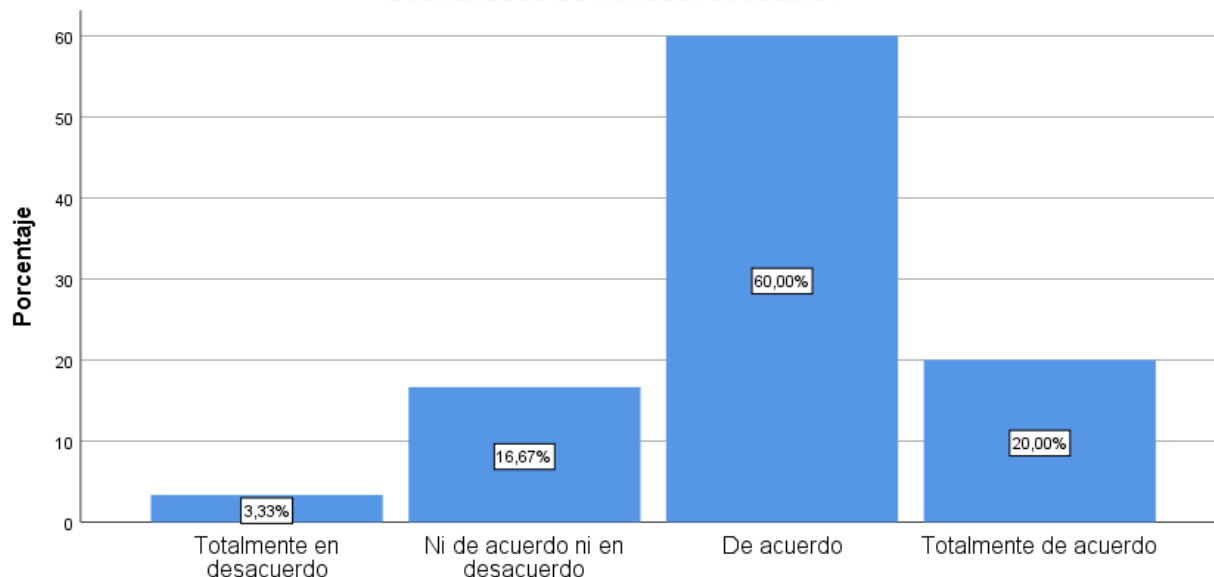


Nota. Datos obtenidos a través de encuesta

Un 50% de los encuestados está "de acuerdo" en que la planificación de la distribución garantiza que los mangos lleguen en óptimas condiciones y un 23.33% está "totalmente de acuerdo". Esto indica una percepción positiva de la planificación de la distribución en relación con la calidad del producto. El resultado demuestra que la distribución se planifica de manera organizada, lo que permite coordinar transporte, los tiempos de despacho y los destinos. Esta gestión reduce retrasos, optimiza rutas logísticas y asegura el cumplimiento de los compromisos comerciales con sus compradores internacionales.

Figura 20*Flexibilidad de la Planificación de Distribución*

¿Considera que la planificación de la distribución actual permite adaptarse de manera flexible a los cambios en la demanda de los mercados de destino?



Nota. Datos obtenidos a través de encuesta

El 60% de los encuestados está "de acuerdo" en que la planificación de la distribución permite adaptarse a los cambios en la demanda y un 20% está "totalmente de acuerdo". Esto sugiere que la planificación de la distribución es flexible y adaptable. Se observa que la planificación de la distribución presenta capacidad de adaptación ante los cambios en los pedidos o condiciones logísticas. Esta flexibilidad le permite reprogramar envíos sin afectar la calidad del producto ni los tiempos de entrega, fortaleciendo la confiabilidad del proceso.

Tabla 6

Correlación entre La Planificación de Operaciones con La Gestión Exportadora

| | | Planificación de operaciones | Gestión Exportadora |
|-----------------|------------------------------|------------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Planificación de operaciones | 1.000 | ,780** |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 |
| | | N | 30 |
| | Gestión Exportadora | ,780** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 |
| | | N | 30 |

Nota. Datos obtenidos a través de encuesta

En la tabla 6, se evidencia una correlación positiva alta entre la planificación de operaciones y la gestión exportadora ($\rho = 0.780$), lo que indica una asociación fuerte y directa entre ambas variables. Asimismo, el nivel de significancia ($p = 0.000$) es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la existencia de una relación estadísticamente significativa. Esto implica que una mejora en la planificación de operaciones como la programación de la producción, gestión de la demanda y coordinación logística se traduce en un mejor desempeño de la gestión exportadora.

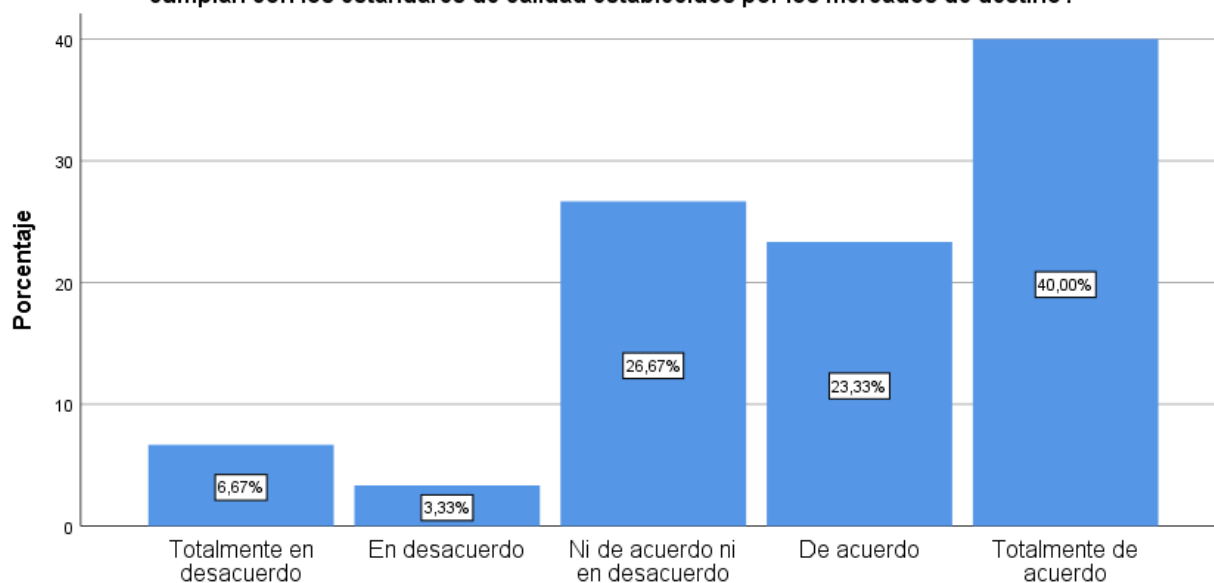
Adicionalmente, este resultado sugiere que la planificación no solo influye en la eficiencia interna, sino también en el cumplimiento de estándares internacionales, tiempos de entrega y acuerdos comerciales, aspectos clave en mercados externos y en términos prácticos, una adecuada planificación permite anticipar riesgos, reducir incertidumbre en la cadena de suministro y asegurar la disponibilidad oportuna de productos con la calidad requerida, fortaleciendo la competitividad de la empresa. Sin embargo, es importante precisar que, al tratarse de un estudio correlacional, no se puede establecer una relación de causalidad, sino únicamente de asociación entre las variables.

3.3. Identificar la influencia de la Ejecución de operaciones en la Gestión exportadora de la empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C., Departamento de Lambayeque en el año 2023.

Figura 21

Efectividad de los Procedimientos de Evaluación de Calidad

¿Considera que los procedimientos de evaluación de calidad actuales garantizan que los mangos exportados cumplan con los estándares de calidad establecidos por los mercados de destino?

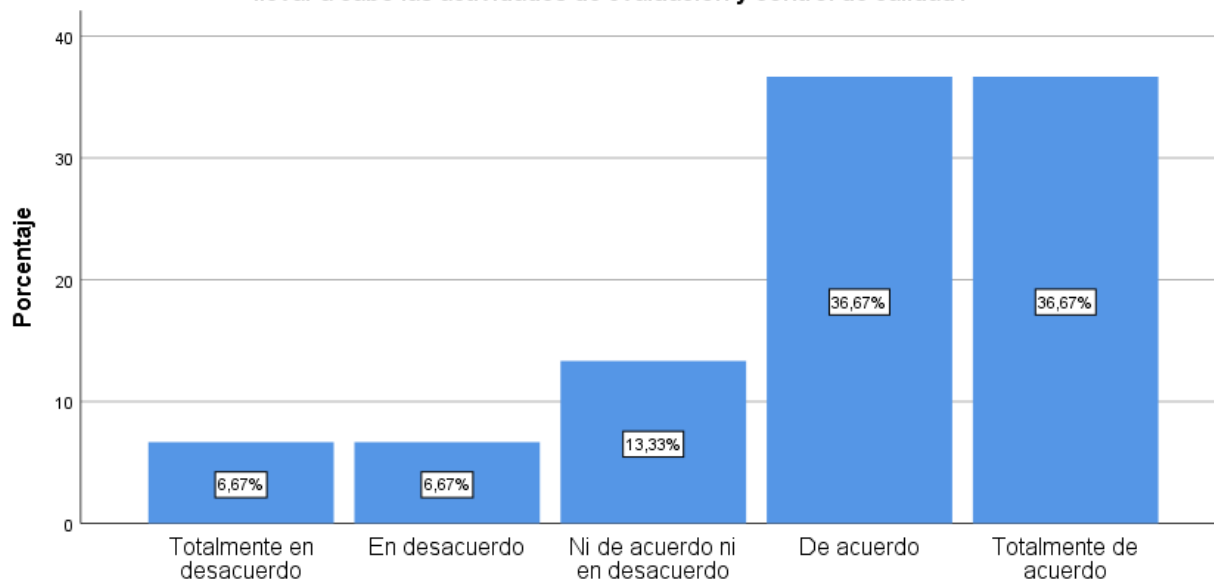


Nota. Datos obtenidos a través de encuesta

El 40% de los encuestados está "Totalmente de acuerdo" y otro 26.67% está "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" en que los procedimientos de evaluación de calidad garantizan que los mangos cumplan con los estándares. Esto indica una confianza moderada en los procedimientos de evaluación de calidad. Por otro lado, refleja que la evaluación de calidad se aplica de manera sistemática, permitiendo detectar desviaciones oportunamente esto asegura el cumplimiento de estándares internacionales, reduce el rechazo en el destino y fortalece la imagen de la empresa como proveedor confiable.

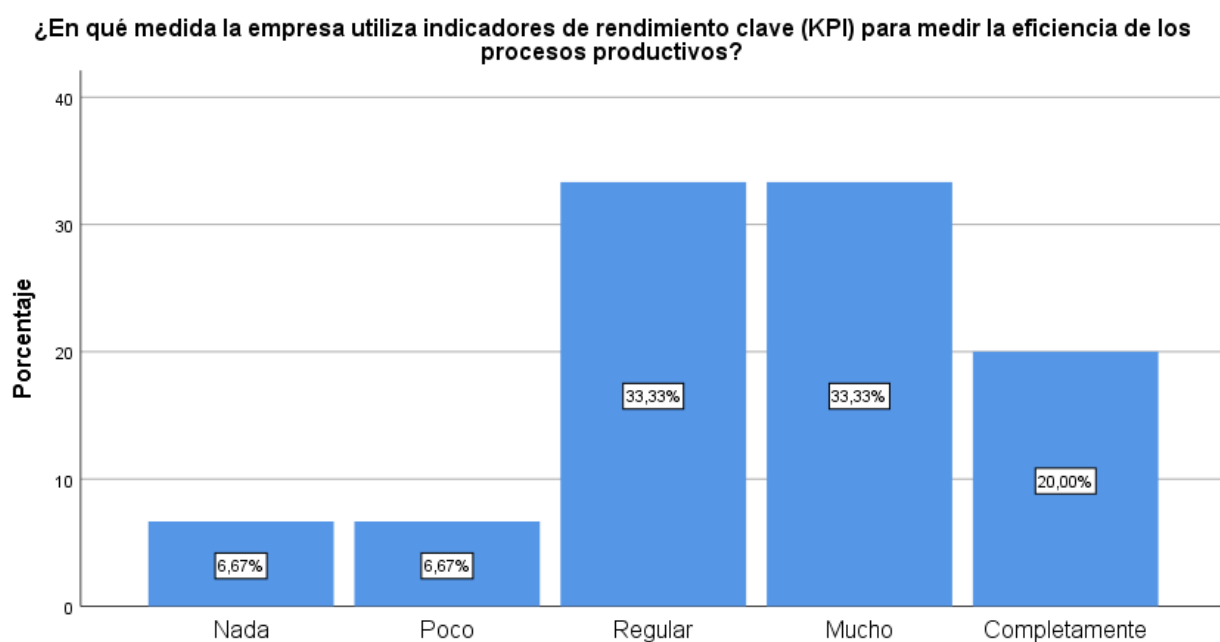
Figura 22*Satisfacción con el Equipo de Aseguramiento de la Calidad*

¿Considera que la empresa cuenta con un equipo de aseguramiento de la calidad dedicado y capacitado para llevar a cabo las actividades de evaluación y control de calidad?



Nota. Datos obtenidos a través de encuesta

Un 36.67% está "Totalmente de acuerdo" y otro 36.67% está "De acuerdo" en que la empresa cuenta con un equipo de aseguramiento de la calidad dedicado y capacitado. Esto sugiere una percepción neutral sobre el equipo de aseguramiento de la calidad. Se evidencia un nivel favorable de satisfacción con el desempeño de la calidad, lo que demuestra competencias técnicas adecuadas y compromiso con los estándares exportables. Este factor contribuye a mantener la consistencia del producto y a minimizar los riesgos en los mercados de destino.

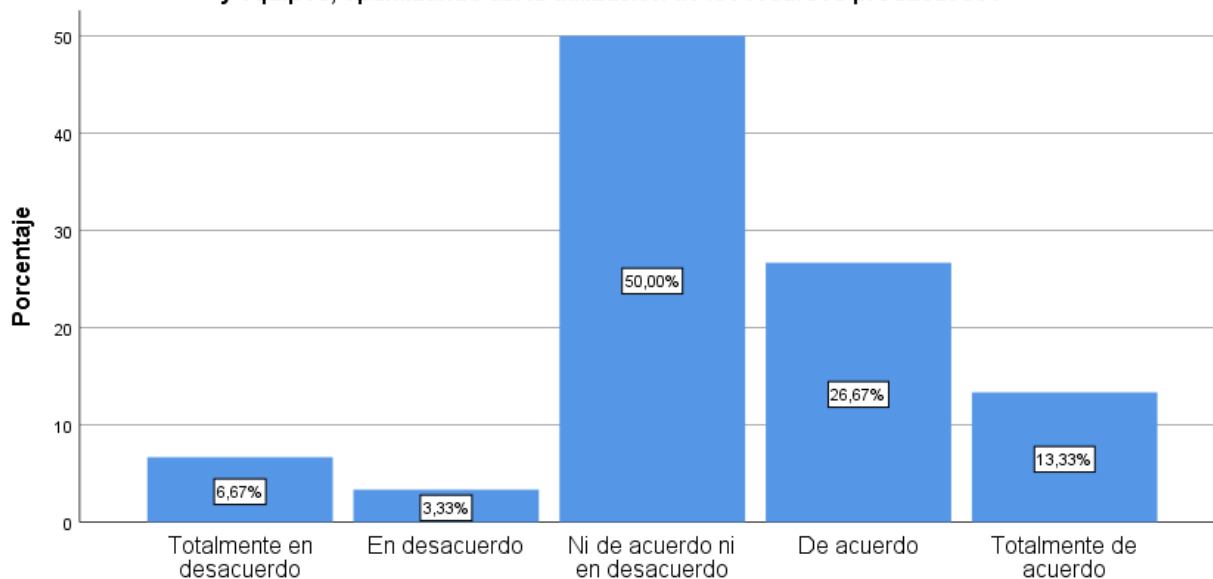
Figura 23*Uso de Indicadores Clave de Rendimiento (KPI)*

Nota. Datos obtenidos a través de encuesta

El 33.33% de los encuestados considera que la empresa utiliza los indicadores de rendimiento clave (KPI) "mucho" para medir la eficiencia de los procesos productivos y un 20% adicional mencionan que los utilizan "completamente". Esto indica un uso significativo de los KPI en la empresa. El uso de KPI permite monitorear el desempeño operativo y tomar decisiones basadas en datos. Esta práctica mejora el control de procesos, facilita la identificación de oportunidades de mejora y fortalece la eficiencia en la gestión de las operaciones exportables.

Figura 24*Implementación de Medidas para Reducir Tiempos de Inactividad*

¿Considera que la empresa ha implementado medidas para reducir los tiempos de inactividad de las máquinas y equipos, optimizando así la utilización de los recursos productivos?

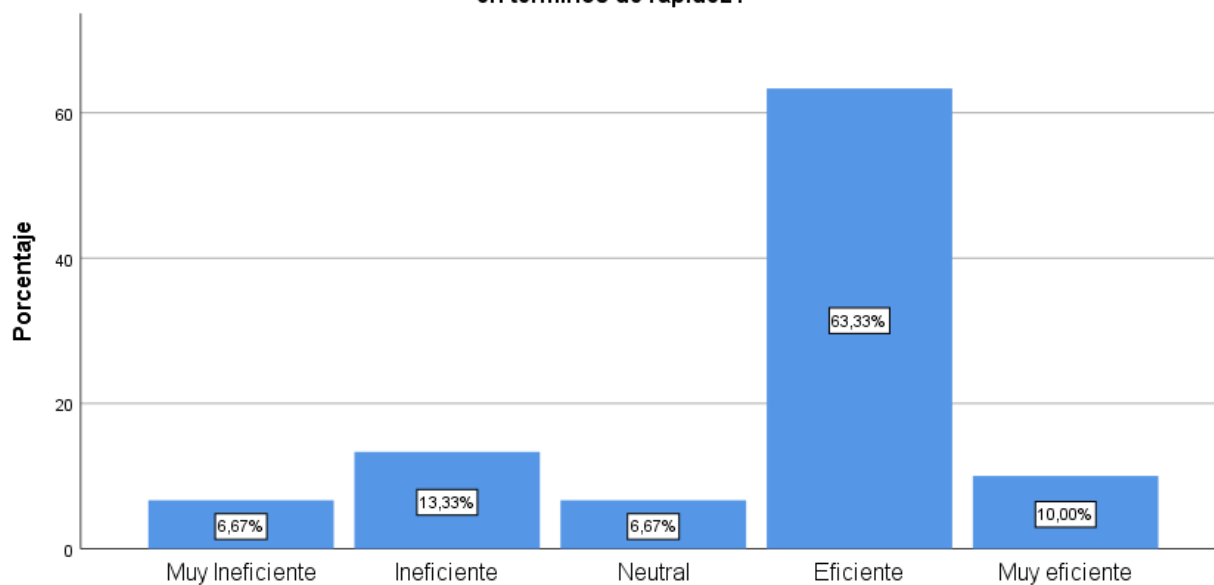


Nota. Datos obtenidos a través de encuesta

La mayoría de los encuestados 50% está "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" en que la empresa ha implementado medidas para reducir los tiempos de inactividad de las máquinas, un 26.67% está "totalmente de acuerdo" y un 3.33% indica que esta "En desacuerdo". Se observa la aplicación de acciones orientadas a poder disminuir los tiempos muertos en la producción, lo que incrementa la productividad y permite optimizar el uso de los recursos. Esta mejora impacta positivamente en la capacidad de cumplimiento de los cronogramas de exportación previamente establecidos.

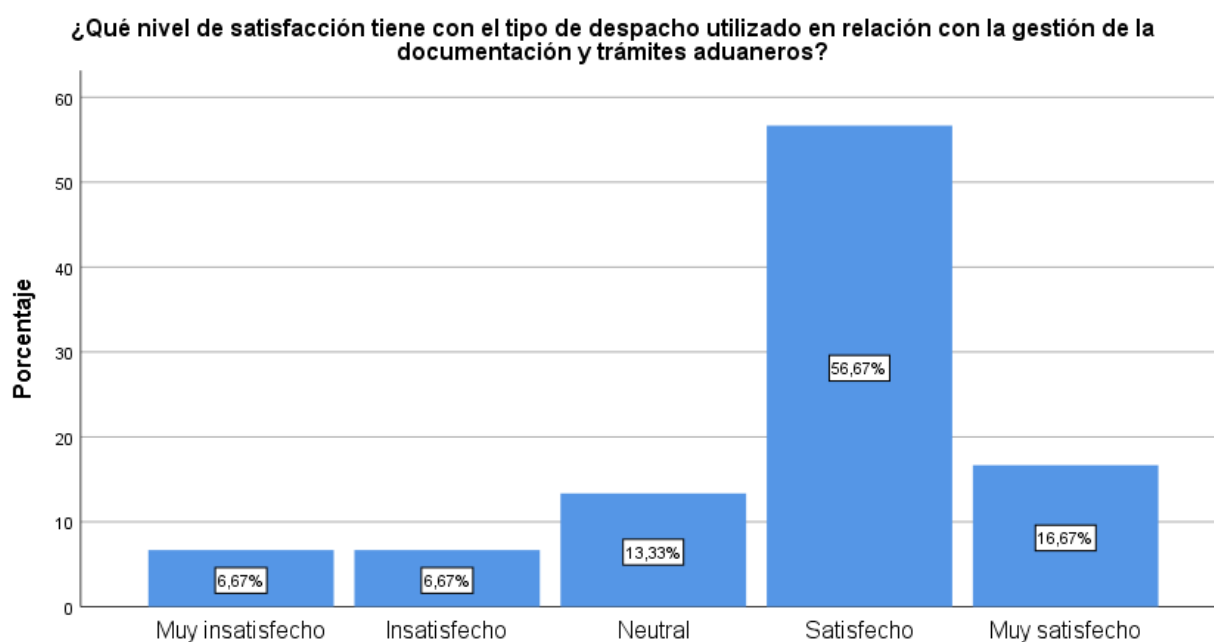
Figura 25*Percepción sobre la Rapidez del Despacho*

¿Qué tan eficiente considera que es el tipo de despacho utilizado en la empresa para la exportación de mango en términos de rapidez?



Nota. Datos obtenidos a través de encuesta

La mayoría de los encuestados 63.33% considera que el tipo de despacho utilizado es "eficiente" en términos de rapidez y un 10% adicional lo considera "muy eficiente". Esto indica una alta satisfacción con la eficiencia del despacho y dentro de los plazos establecidos. Permitiendo fortalecer la coordinación logística y reducir el riesgo de incumplimiento. Esto mejora la satisfacción del cliente internacional y la confiabilidad en operaciones comerciales.

Figura 26*Percepción sobre la Gestión Documental en el Proceso de Despacho*

Nota. Datos obtenidos a través de encuesta

El 56.67% de los encuestados está "satisfecho" con el tipo de despacho en relación con la gestión de la documentación y trámites aduaneros y un 16.67% está "muy satisfecho". Esto indica una satisfacción general con el proceso de despacho. Se evidencia una adecuada gestión documental, permitiendo la preparación oportuna de certificados, documentos de embarque y permisos. Esta eficiencia reduce retrasos en las aduanas, facilita el flujo logístico y asegura el cumplimiento de los requisitos necesarios del comercio internacional.

Tabla 7*Correlación entre la Ejecución de Operaciones con la Gestión Exportadora*

| | | | Ejecución de operaciones | Gestión Exportadora |
|-----------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Ejecución de operaciones | Coefficiente de correlación | 1.000 | ,741** |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | | N | 30 | 30 |
| | Gestión Exportadora | Coefficiente de correlación | ,741** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | | N | 30 | 30 |

Nota. Datos obtenidos a través de encuesta

En la tabla 7, se evidencia una correlación positiva considerable entre la ejecución de operaciones y la gestión exportadora ($\rho = 0.741$), lo que indica una relación directa y estadísticamente significativa entre ambas variables y el nivel de significancia ($p = 0.000$) es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se confirma la existencia de asociación entre la ejecución operativa y el desempeño exportador y este resultado sugiere que una adecuada ejecución de operaciones reflejada en la correcta implementación de los planes, el uso eficiente de recursos, la coordinación de actividades productivas y logísticas, así como el cumplimiento de tiempos establecidos incide favorablemente en la gestión exportadora. En ese sentido, una ejecución eficiente contribuye a asegurar la calidad del producto, evitar retrasos en los envíos y cumplir con los requerimientos del mercado internacional, factores clave para mantener relaciones comerciales sostenibles.

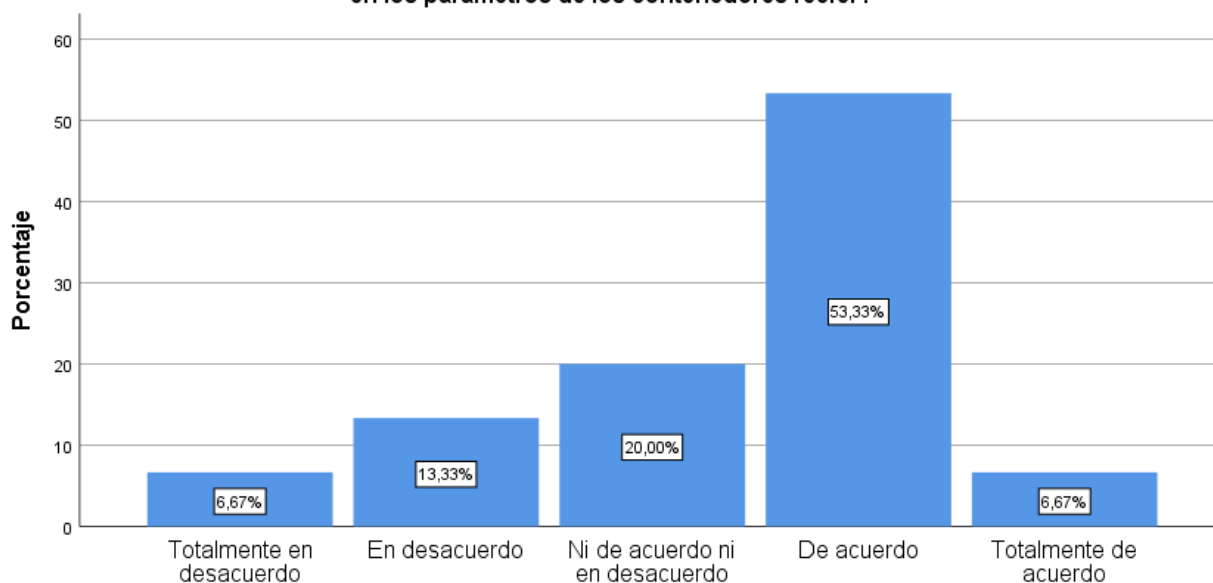
Asimismo, se puede inferir que las deficiencias en la ejecución operativa podrían generar sobrecostos, incumplimientos contractuales o pérdida de competitividad en mercados externos. No obstante, es importante señalar que, al tratarse de un estudio correlacional, los resultados evidencian asociación, mas no una relación de causalidad directa entre las variables.

3.4. Identificar la influencia del Control de operaciones en la Gestión exportadora de la empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C., Departamento de Lambayeque en el año 2023.

Figura 27

Evaluación de Sistemas de Monitoreo en Contenedores Reefer

¿Cree que la empresa cuenta con sistemas de alerta temprana para detectar y solucionar cualquier desviación en los parámetros de los contenedores reefer?

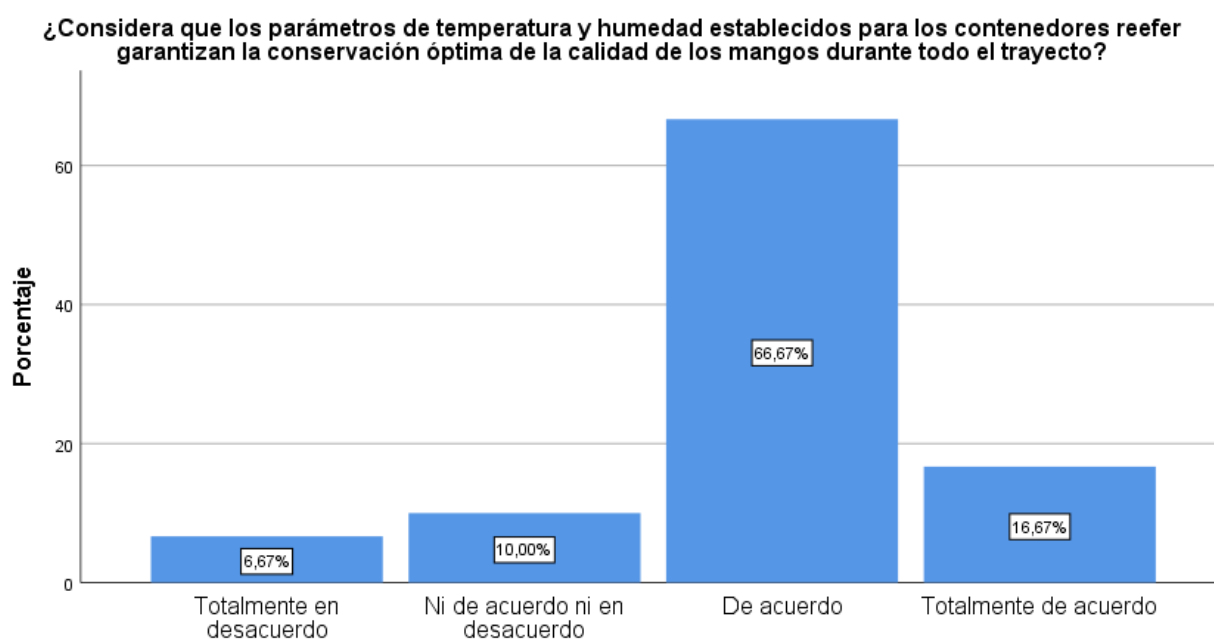


Nota. Datos obtenidos a través de encuesta

La mayoría de los encuestados 53.33% está "de acuerdo" en que la empresa cuenta con sistemas de alerta temprana para los contenedores reefer y un 6.67% está "totalmente de acuerdo". Esto indica una percepción positiva de los sistemas de alerta temprana. El monitoreo de contenedores refrigerados se realiza de manera adecuada, garantizando el control de temperatura y condiciones del producto. Esto permite preservar la calidad del mango durante su transporte internacional y reducir los riesgos de deterioros.

Figura 28

Satisfacción con los Parámetros de los Contenedores Reefer

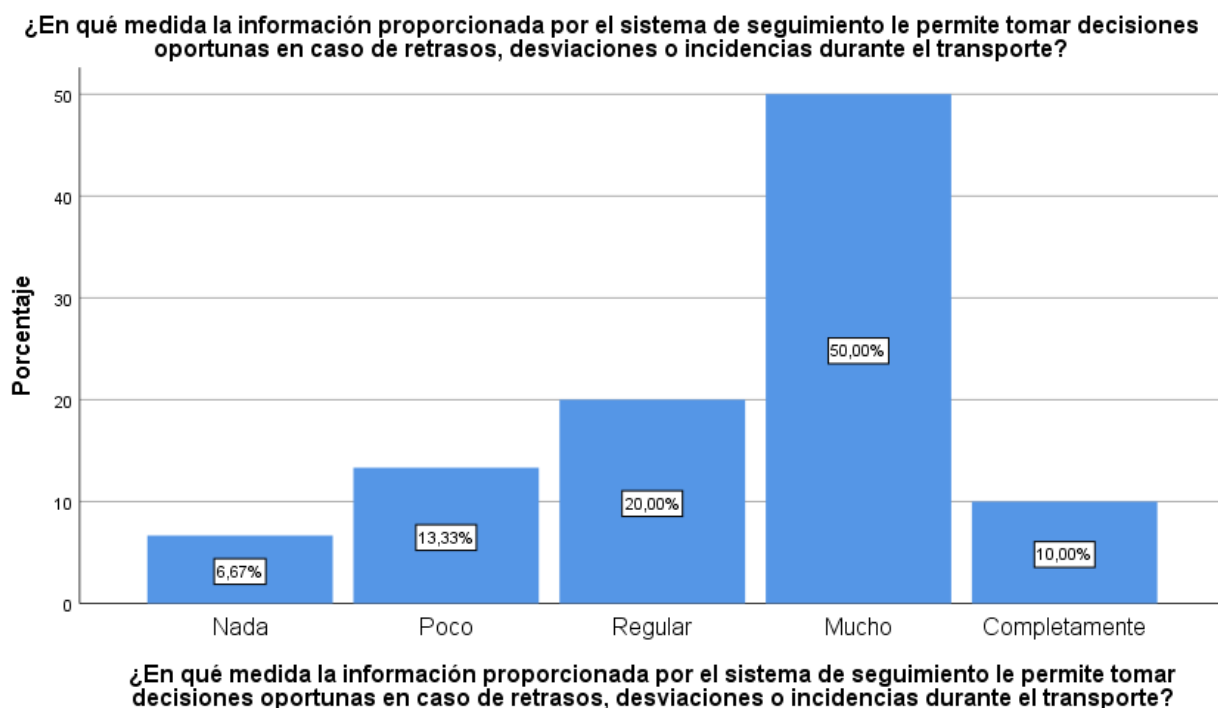


Nota. Datos obtenidos a través de encuesta

El 66.67% de los encuestados está "de acuerdo" en que los parámetros de temperatura y humedad garantizan la conservación óptima de los mangos y un 16.67% está "totalmente de acuerdo". Esto sugiere una alta confianza en los parámetros establecidos para los contenedores reefer. Este factor es clave para cumplir con los estándares fitosanitarios y conserva las características del producto en destino.

Figura 29

Eficacia del Sistema de Seguimiento en Casos de Incidencias

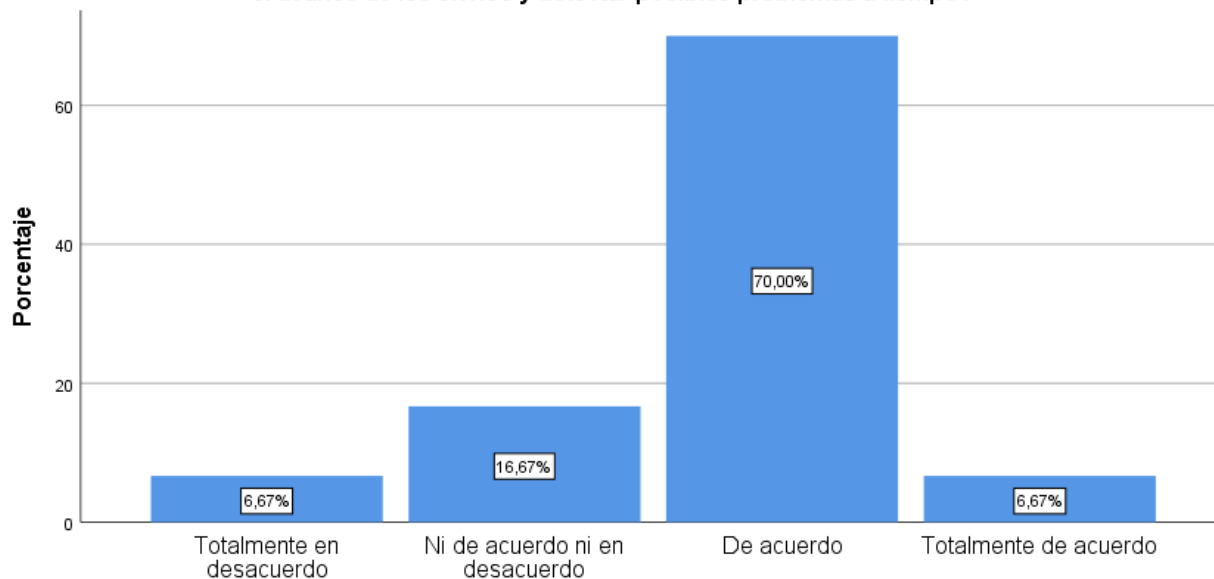


Nota. Datos obtenidos a través de encuesta

La mitad de los encuestados 50% considera que la información del sistema de seguimiento les permite tomar decisiones oportunas "mucho" y un 10% adicional la utiliza "completamente". Esto indica la utilidad del sistema de seguimiento para la toma de decisiones y eventualidades logísticas, facilitando la toma de decisiones correctivas. Reduciendo impactos negativos en los envíos, asegurando la trazabilidad del producto y fortaleciendo a la gestión de riesgos en la exportación.

Figura 30*Evaluación de la Frecuencia de Seguimiento*

¿Considera que la frecuencia de actualización de la información de seguimiento es adecuada para monitorear el avance de los envíos y detectar posibles problemas a tiempo?

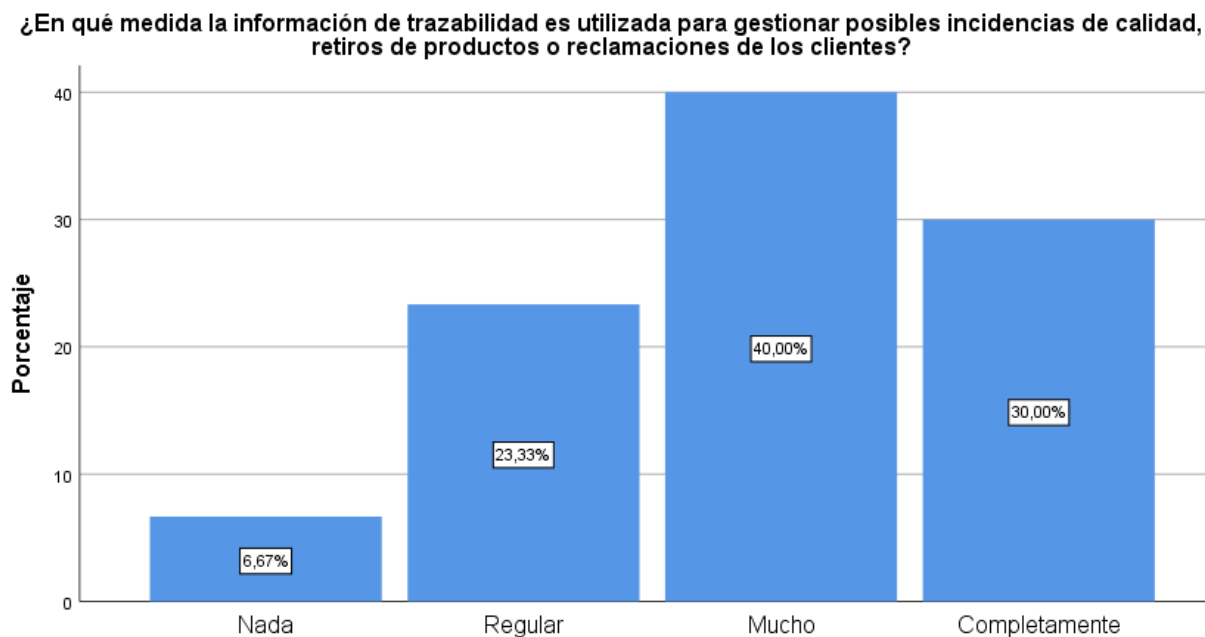


Nota. Datos obtenidos a través de encuesta

El 70% de los encuestados está "de acuerdo" en que la frecuencia de actualización de la información de seguimiento es adecuada. Un 6.67% está "totalmente de acuerdo". Esto indica una alta satisfacción con la frecuencia de actualización de la información. Se observa que el seguimiento permite actuar oportunamente ante eventualidades logísticas, facilitando la toma de decisiones correctivas. Esto reduce el impacto negativo en los envíos, asegurando la trazabilidad del producto y fortaleciendo la gestión de riesgo en la exportación.

Figura 31

Eficacia de la trazabilidad en la gestión de calidad

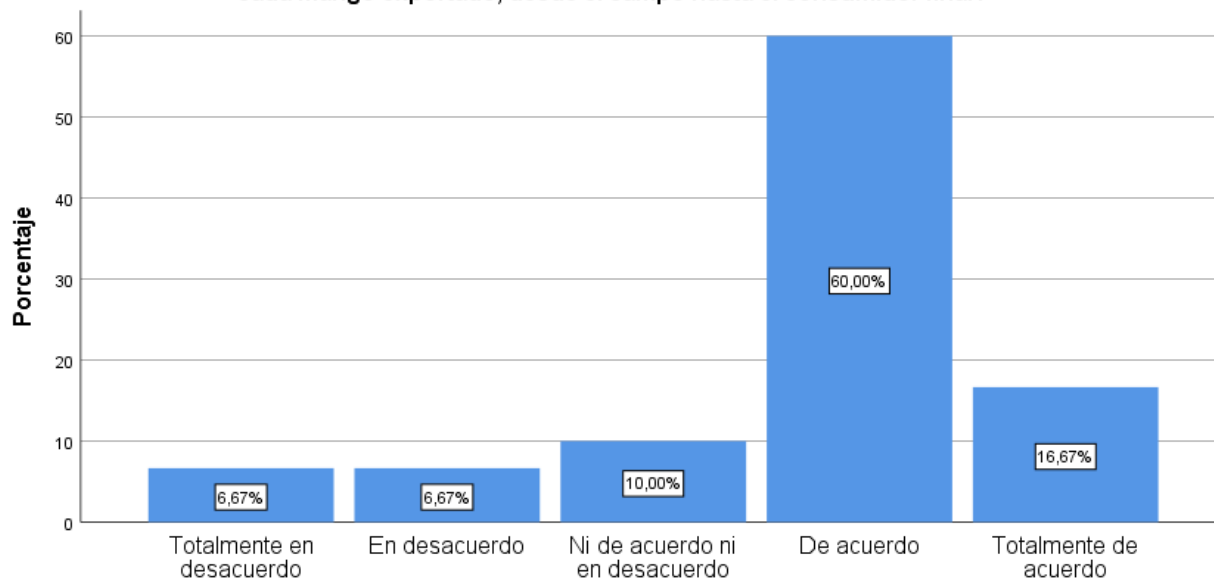


Nota. Datos obtenidos a través de encuesta

El 40% de los encuestados considera que la información de trazabilidad es utilizada "mucho" para gestionar incidencias y un 30% adicional la utiliza "completamente". Esto sugiere un uso extensivo de la información de trazabilidad en la gestión de la calidad. La trazabilidad permite facilitar la identificación del origen y el proceso del producto, permitiendo un control integral de calidad. Esto contribuye al cumplimiento de las normas internacionales y poder mejorar la confianza de los clientes externos.

Figura 32*Eficacia del Sistema de Trazabilidad en Mangos*

¿Considera que el sistema actual de trazabilidad permite identificar de manera rápida y precisa el origen de cada mango exportado, desde el campo hasta el consumidor final?



Nota. Datos obtenidos a través de encuesta

El 60% de los encuestados está "de acuerdo" en que el sistema de trazabilidad permite identificar el origen de cada mango y un 16.67% está "totalmente de acuerdo". Esto indica la efectividad del sistema de trazabilidad. Permitiendo registrar y monitorear cada etapa del proceso productivo y logístico. Esta herramienta fortalece el control sanitario, facilita auditorías internacionales y asegura la transparencia en la cadena exportadora.

Tabla 8*Correlación entre el Control de Operaciones con la Gestión Exportadora*

| | | | Control de operaciones | Gestión Exportadora |
|-----------------|------------------------|-----------------------------|------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Control de operaciones | Coefficiente de correlación | 1.000 | ,799** |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | | N | 30 | 30 |
| | Gestión Exportadora | Coefficiente de correlación | ,799** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | | N | 30 | 30 |

Nota. Datos obtenidos a través de encuesta

En la tabla 8, se evidencia una correlación positiva alta entre el control de operaciones y la gestión exportadora ($\rho = 0.799$), lo que indica una relación fuerte y estadísticamente significativa entre ambas variables, y el nivel de significancia ($p = 0.000$) es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se confirma la existencia de una asociación significativa. Esto implica que un mayor nivel de control en las operaciones se vincula con un mejor desempeño en la gestión exportadora. Desde una perspectiva operativa, este resultado sugiere que el control de operaciones mediante el monitoreo continuo, el uso de indicadores de desempeño (KPIs), auditorías internas y sistemas de trazabilidad permite detectar desviaciones, corregir errores oportunamente y asegurar el cumplimiento de estándares de calidad exigidos por los mercados internacionales. En ese sentido, un control riguroso contribuye a reducir riesgos logísticos, evitar incumplimientos contractuales y garantizar la consistencia del producto exportado.

Asimismo, se puede inferir que el control de operaciones actúa como un mecanismo clave para la mejora continua, fortaleciendo la confiabilidad de la empresa frente a clientes internacionales y consolidando su competitividad; no obstante, es importante precisar que, al tratarse de un estudio correlacional, los resultados evidencian una relación de asociación, mas no de causalidad directa entre las variables.

CAPITULO IV: DISCUSIÓN

El primer objetivo específico, referido a la planificación de operaciones, evidenció una relación positiva y significativa con la gestión exportadora, lo cual se considera favorable, y este resultado se respalda en los antecedentes analizados, especialmente en Llanque Sajama (2022), quien demuestra que una adecuada gestión del SCM fortalece la competitividad empresarial al optimizar los procesos desde el acopio hasta la entrega final. Asimismo, Kochi & Yengle (2019) evidencian que las deficiencias en planificación generan problemas en almacenamiento y distribución, afectando la eficiencia exportadora y en el ámbito internacional, Le et al. (2022) refuerzan esta relación al señalar que una inadecuada planificación en la etapa de cosecha y postcosecha del mango incrementa las pérdidas y deteriora la calidad del producto y desde el sustento teórico, Heizer & Render (2009) destacan que la planificación de operaciones es clave para transformar eficientemente los recursos en productos de calidad, mientras que Chávez & Torres-Rabello (2012) enfatizan que permite anticipar riesgos y coordinar las actividades a lo largo de la cadena de suministro.

En ese sentido, el resultado obtenido no solo es consistente con la teoría, sino que también evidencia un aporte significativo para la empresa en estudio y una planificación adecuada de las operaciones permite organizar eficientemente la producción, almacenamiento y distribución del mango, reduciendo pérdidas postcosecha y asegurando el cumplimiento de los estándares internacionales exigidos en los mercados de destino; además, esto contribuye directamente a mejorar la gestión exportadora, optimizando tiempos de entrega, reduciendo costos logísticos y fortaleciendo la competitividad de Exotic's Producers & Packers S.A.C y por consiguiente, se reafirma que la planificación de operaciones, dentro del enfoque de SCM, constituye un factor estratégico clave para el desempeño exportador en el sector agroindustrial.

El segundo objetivo específico, referido a la ejecución de operaciones, evidenció una relación positiva y significativa con la gestión exportadora, por lo que se considera óptima y este resultado se encuentra respaldado por los antecedentes revisados, como Cano y Silva (2018) evidencian que una deficiente ejecución de procesos productivos como fallas en envasado, sellado y manejo de insumos afecta directamente la calidad del producto final, lo cual repercute negativamente en el desempeño organizacional. De manera similar, Kochi & Yengle (2019) identifican que las limitaciones en la ejecución operativa, especialmente en almacenamiento y distribución, generan ineficiencias que afectan la competitividad

exportadora; asimismo, Damián & Vásquez (2021) señalan que la falta de organización y ejecución adecuada de actividades incrementa costos y retrasa entregas, perjudicando la gestión exportadora. Desde el enfoque teórico, Rocha Medina et al. (2020) sostienen que la ejecución de operaciones implica la correcta implementación de lo planificado, haciendo uso eficiente de los recursos y garantizando la calidad del producto, mientras que Escudero Serrano (2021) destaca que una adecuada gestión operativa permite cumplir con los tiempos y estándares exigidos en mercados internacionales.

En ese sentido, el hallazgo obtenido aporta de manera significativa al contexto de la empresa en estudio. Una correcta ejecución de operaciones permite asegurar que las actividades productivas, de empaque, almacenamiento y despacho del mango se realicen de manera eficiente, manteniendo la calidad y frescura del producto durante toda la cadena de suministro. Además, esto contribuye a reducir errores operativos, minimizar pérdidas y cumplir con los requisitos fitosanitarios y logísticos exigidos en el comercio internacional y en consecuencia, se fortalece la gestión exportadora al garantizar entregas oportunas, optimizar costos y mejorar la imagen de la empresa en mercados externos, consolidando así su competitividad en el sector agroexportador.

El tercer objetivo específico, referido al control de operaciones, evidenció una relación positiva y significativa e incluso de mayor intensidad con la gestión exportadora, por lo que se considera consistente y este resultado es consistente con los antecedentes analizados. Kochi & Yengle (2019) señalan que la ausencia de control en los procesos de almacenamiento y distribución genera deficiencias operativas que afectan la calidad del producto y la eficiencia logística, mientras que Cano y Silva (2018) evidencian que un control inadecuado de la materia prima y del producto terminado impacta negativamente en la productividad y calidad. Asimismo, Damián y Vásquez (2021) destacan que la falta de seguimiento y control en los procesos incrementa los costos y retrasa los despachos, afectando directamente el desempeño exportador. Desde el sustento teórico, Rocha Medina et al. (2020) establecen que el control de operaciones implica el monitoreo y supervisión constante de las actividades mediante herramientas como reportes, indicadores y sistemas de trazabilidad, con el fin de detectar y corregir fallas oportunamente, garantizando estándares de calidad en el producto final.

En ese sentido, el hallazgo aporta significativamente a la empresa en estudio, ya que un adecuado control de operaciones permite asegurar la calidad del mango durante todas las etapas de la cadena de suministro, desde el almacenamiento hasta la exportación, en donde la implementación de sistemas de monitoreo y trazabilidad facilita la identificación de

desviaciones en tiempo real, permitiendo acciones correctivas inmediatas que evitan pérdidas y rechazos en los mercados internacionales. Además, contribuye a optimizar los procesos logísticos, mejorar la confiabilidad en los despachos y fortalecer la imagen de la empresa frente a clientes internacionales y en consecuencia, el control de operaciones se consolida como un elemento clave dentro del enfoque de SCM, al garantizar eficiencia operativa, cumplimiento de estándares y mayor competitividad en la gestión exportadora.

El objetivo general, referido a la administración de operaciones con enfoque en la cadena de suministro, evidenció una relación positiva y significativa con la gestión exportadora, este hallazgo es consistente con los antecedentes internacionales, como el estudio de Le et al. (2022), quienes destacan que una gestión eficiente de la cadena de suministro del mango, especialmente en la etapa de postcosecha, permite reducir pérdidas y garantizar la calidad del producto en mercados internacionales. Asimismo, Grisales Salazar (2019) resalta que una adecuada articulación logística y el uso eficiente de recursos dentro de la cadena de suministro facilitan el cumplimiento de estándares internacionales y la adaptación a las exigencias del mercado. Estos aportes coinciden en que la gestión integral de la cadena es un factor determinante para el éxito exportador de productos perecibles.

Desde el sustento teórico, Heizer & Render (2009) señalan que la administración de operaciones es fundamental para la transformación eficiente de los recursos en productos de calidad, mientras que Schroeder et al. (2011) enfatizan que la integración entre operaciones y cadena de suministro permite generar ventajas competitivas sostenibles; asimismo, el enfoque del SCM según el ITC (2023), destaca la importancia de integrar los flujos de productos, información y recursos financieros a lo largo de toda la cadena. En ese sentido, el aporte del presente estudio radica en evidenciar que una adecuada administración de operaciones con enfoque SCM permite a Exotic's Producers & Packers S.A.C. mejorar su capacidad de respuesta ante las exigencias del mercado internacional, optimizar sus procesos productivos y logísticos, reducir pérdidas postcosecha y garantizar la entrega de un producto de calidad. Esto fortalece su competitividad y posicionamiento en el sector agroexportador, consolidando su eficiencia en la gestión exportadora del mango.

CONCLUSIÓN

Los resultados obtenidos evidencian una relación entre una sólida planificación de operaciones y el éxito en la gestión exportadora arrojando un coeficiente de 0.78 el cual está dentro de los intervalos indicándonos una relación alta. Al planificar de manera eficiente, las empresas garantizan la disponibilidad de mangos de alta calidad en el momento adecuado, optimizando sus inventarios y asegurando una entrega oportuna y en óptimas condiciones. Esta práctica no solo mejora la competitividad de las empresas en el mercado internacional, sino que también contribuye a fortalecer su posicionamiento en el sector exportador.

Los resultados indican que la ejecución de operaciones efectiva es clave para el éxito de la gestión exportadora arrojando un coeficiente de 0.741 el cual es considerable para indicar una relación positiva. Al implementar indicadores de desempeño y minimizar los tiempos de inactividad, se garantiza una producción eficiente y consistente con los estándares internacionales. Esto se traduce en una mayor rapidez y eficiencia en los despachos, lo que a su vez mejora la competitividad de la empresa en el mercado global de mangos.

Los resultados también detallan que un control de operaciones riguroso es fundamental para el éxito de la gestión exportadora con un coeficiente de correlación de 0.799 el cual permite indicar que tienen una relación fuerte. Al implementar sistemas de seguimiento y trazabilidad, se garantiza la identificación de la procedencia de cada mango y se asegura el cumplimiento de los estándares de calidad internacionales. Esto optimiza la cadena de suministro, mejora la conservación del producto y fortalece la confianza de los clientes, consolidando así la posición de la empresa en el mercado global.

Finalmente, los resultados reflejan la implementación de una adecuada gestión de la cadena de suministro (SCM) en Exotic's Producers & Packers S.A.C. ha demostrado ser un factor clave para el éxito de sus exportaciones de mango. Los resultados obtenidos revelan una fuerte relación entre la planificación, ejecución y control de las operaciones y el desempeño exportador, lo que sugiere que optimizar los procesos a lo largo de la cadena de suministro permite a la empresa mejorar su posición competitiva en el mercado global.

RECOMENDACIONES

Implementar un sistema de planificación operativa más flexible y proactivo y esto implica desarrollar herramientas de pronóstico de demanda y utilizar tecnologías que optimicen la producción. Asimismo, es fundamental evaluar y ajustar periódicamente los niveles de inventario y las rutas de distribución, garantizando así la disponibilidad de productos de alta calidad y minimizando las pérdidas por deterioro.

Optimizar sus operaciones, se le recomienda a Exotic's Producers & Packers S.A.C. que debe implementar un sistema de indicadores clave de desempeño (KPI) que permita medir y mejorar continuamente la eficiencia de sus procesos. Además, es fundamental capacitar al personal en metodologías de mejora continua, como Lean Manufacturing, para reducir los tiempos de inactividad y garantizar la calidad del producto en todas las etapas. Estas acciones no solo agilizarán las operaciones, sino que también fortalecerán la percepción de la marca en el mercado internacional.

Mejorar significativamente su control de operaciones, se recomienda a la empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C. implementar un sistema de monitoreo y trazabilidad avanzado. Esto permitirá detectar y solucionar problemas de calidad de manera proactiva a lo largo de toda la cadena de suministro, antes de que afecten al producto final. Además, se sugiere establecer controles de calidad periódicos para garantizar el cumplimiento de los estándares internacionales y fortalecer la confianza de los clientes, mejorando así la reputación de la empresa en el mercado global.

Finalmente, para optimizar sus operaciones y consolidar su posición en el mercado internacional, se sugiere que a la empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C. implementar un enfoque integral de gestión de la cadena de SCM; esto implica la adopción de tecnologías avanzadas y la capacitación continua del personal en prácticas de gestión de operaciones. Al optimizar la cadena de suministro, la empresa podrá reducir costos, garantizar la frescura y calidad del mango, y fortalecer su competitividad en el mercado local, regional y mundial.

REFERENCIAS

- Amonkar, R. V., Sengupta, T., & Patnaik, D. (2021). OCTO SCM: Assessment of determinants of seaport logistics for the export supply chain of agricultural products. *Emerald insight*, 11(3), 1–18. <https://doi.org/10.1108/EEMCS-02-2021-0036>
- Anaya Tejero, J. J. (2016). *Organización de la producción industrial*. Madrid: ESIC Editorial. https://www.google.com.pe/books/edition/Organizaci%C3%B3n_de_la_producci%C3%B3n_industri/7JkkDwAAQBAJ
- Baquero Villamil, G. A. (2021). *Gestión en la cadena de suministro*. <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/6796/2%20GESTION%20EN%20LA%20CADENA%20DE%20SUMINISTRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cabrera Cánovas, A. (2014). *Logística internacional: Una herramienta para la competitividad*. Madrid: ICEX España Exportación e Inversiones. <https://books.google.com.pe/books?id=NhHKAwAAQBAJ>
- Cano Zuloeta, J. C., & Silva Reyes, A. M. (2018). *Plan de mejora de la cadena de suministro para incrementar la productividad en el grupo Puritasal SAC-Lambayeque-2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán] <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4648>
- Chávez, H., & Torres-Rabello, R. (2012). *Supply Chain Management*. Santiago de Chile: RIL Editores. https://www.google.com.pe/books/edition/Supply_Chain_Management_Gesti%C3%B3n_de_la_c/SJHkoLnyjooC
- Coll, P. (2020). *Manual de gestión aduanera: Normas y procedimientos clave del comercio internacional*. Barcelona: Marge Books. <https://books.google.com.pe/books?id=2sXODwAAQBAJ>

Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo [PROMPERU]. (2023).

Información útil de fácil uso y dinámica. Infotrade.

<https://infotrade.promperu.gob.pe/login>

Damián Tirado, C. J., & Vásquez Rodríguez, T. P. (2021). *Gestión de la cadena de suministro para incrementar las exportaciones de uva de la Empresa Sociedad Agrícola San Agustín de Zaña S.A.* [Tesis de pregrado, Universidad de San Martín de Porres] <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/8594>

Escudero Serrano, J. (2021). *Gestión logística y comercial*. Madrid: Paraninfo.

https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_log%C3%ADstica_y_comercial_2_%C2%AA_edi/9GGzDwAAQBAJ

Eslava Sarmiento, A. (2019). *Logística del transporte de mercancías en contenedores marítimos*. Ediciones de la U.

https://www.google.com.pe/books/edition/Log%C3%ADstica_de_transporte_de_mercancias_e/VTSjDwAAQBAJ

Fernández Anaya, O., & Puelles Malca, L. A. (2021). *Supply Chain Management y su influencia con la competitividad de la empresa Valley Coffee Trading SAC en el distrito de Bagua Grande*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]

<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9357>

Fernández Nogales, Á. (2004). *Investigación y técnicas de mercado (2.ª ed.)*. ESIC Editorial.

<https://books.google.es/books?id=LnVxgMkEhkgC>

Fresh Fruit. (2022). *Fresh Fruit expertos en inteligencia comercial*.

<https://freshfruit.pe/2022/08/21/campana-de-mango-cerro-en-positivo-pero-no-fue-suficiente-para-recuperar-los-niveles-prepandemia/>

- Grisales Salazar, J. L. (2019). *Plan de logística de distribución física internacional de la cadena de suministro del aguacate Hass para pequeñas y medianas empresas en el municipio de Tuluá - Valle del Cauca* [Tesis de maestría, Universidad del Valle].
<http://hdl.handle.net/10893/15037>
- Heiser, J., & Render, B. (2009). *Principios de administración de operaciones*. Pearson Educación.
<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/47cb70cab6ec78aa65b34e6c70ce8822.pdf>
- Helmold, M. (2022). Supply Chain Management and Distribution Channels. *Springer Nature, 1(376)*, 185–198. https://doi.org/10.1007/978-3-031-10097-0_18
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herrero Palomo, J. (2011). *Administración, gestión y comercialización en la pequeña empresa*. Ediciones Paraninfo.
<https://books.google.com.pe/books?id=JEJYwOwniAwC>
- Iglesia, A. (2020). *La cadena de suministros: Su gestión y la acción del marketing*. Madrid: ESIC Editorial.
https://www.google.com.pe/books/edition/La_cadena_de_suministro/JR8DEAAAQB
AJ
- International Trade Center [ITC]. (2023). *What is Supply Chain Management?*
<https://learning.intracen.org/course/view.php?id=1619>
- Kankaew, K., Yapanto, L. M., Waramontri, R., Arief, S., Hamsir, H., Sastrawati, N., & Espinoza-Maguiña, M. R. (2021). Supply chain management and logistic presentation: Mediation effect of competitive advantage. *Uncertain Supply Chain Management, 9(2)*, 255–264. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2021.3.007>

- Kochi Gomero, F. R., & Yengle Uriol, L. E. (2019). *Propuesta de optimización en la cadena de suministros para la exportación de mangos en la empresa Asica Farms S.A.C. hacia Estados Unidos en el año 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte] <https://repositorio.upn.edu.pe/item/d4a1b848-e0dd-4d8b-bd9a-c64345a6d1f3>
- Le, T. D., Viet Nguyen, T., Muoi, N. V., Toan, H. T., Lan, N. M., & Pham, T. N. (2022). Supply Chain Management of Mango (*Mangifera indica* L.) Fruit: A Review With a Focus on Product Quality During Postharvest. *Frontiers in Sustainable Food Systems*, 5, 799431. <https://doi.org/10.3389/fsufs.2021.799431>
- Llanque Sajama, A. D. (2022). *Supply Chain Management y la competitividad de la empresa exportadora de palta Hass Trasandino Agrícola E.I.R.L 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Peru] <https://repositorio.utp.edu.pe/item/844b364b-e524-4956-9d10-9ac06d70a3db>
- Pérez Fernández de Velasco, J. A. 2004, *Gestión por procesos: cómo utilizar ISO 9001:2000 para mejorar la gestión de la organización*. ESIC, Madrid.
- Veritrade. (2023). *Información de comercio exterior de Latinoamérica y el mundo*. <https://www.veritradecorp.com/>

ANEXOS

Anexo 1 Encuesta

Información sobre el tipo de abastecimiento

1. ¿En qué medida considera que el tipo de abastecimiento actual cumplió con la última campaña de mango?

| | | | | |
|----------------------------------|--------------------|-------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|
| 1 Totalmente en desacuerdo | 2 En desacuerdo | 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4 De acuerdo | 5 Totalmente de acuerdo |
|----------------------------------|--------------------|-------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|

2. ¿Considera que el tipo de abastecimiento actual de insumos para el empaque y embalaje de mangos garantiza su calidad y disponibilidad?

| | | | | |
|----------------------------------|--------------------|-------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|
| 1 Totalmente en desacuerdo | 2 En desacuerdo | 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4 De acuerdo | 5 Totalmente de acuerdo |
|----------------------------------|--------------------|-------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|

Información sobre el nivel de planificación de producción

3. ¿Considera que el nivel actual de planificación de la producción garantiza la disponibilidad de mangos de la calidad requerida para cumplir con los pedidos de exportación en los plazos establecidos?

| | | | | |
|----------------------------------|--------------------|-------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|
| 1 Totalmente en desacuerdo | 2 En desacuerdo | 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4 De acuerdo | 5 Totalmente de acuerdo |
|----------------------------------|--------------------|-------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|

4. ¿Considera que la planificación de la producción actual minimiza los niveles de inventario de producto terminado, evitando así pérdidas por deterioro o obsolescencia?

| | | | | |
|----------------------------------|--------------------|-------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|
| 1 Totalmente en desacuerdo | 2 En desacuerdo | 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4 De acuerdo | 5 Totalmente de acuerdo |
|----------------------------------|--------------------|-------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|

Información sobre el nivel de Planificación de distribución

5. ¿Considera que la planificación de la distribución actual garantiza que los mangos lleguen a los mercados de destino en óptimas condiciones, cumpliendo con los estándares de calidad requeridos?

| | | | | |
|-------------------------------|--------------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------------|
| 1 Totalmente en desacuerdo | 2 En desacuerdo | 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4 De acuerdo | 5 Totalmente de acuerdo |
|-------------------------------|--------------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------------|

6. ¿Considera que la planificación de la distribución actual permite adaptarse de manera flexible a los cambios en la demanda de los mercados de destino?

| | | | | |
|-------------------------------|--------------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------------|
| 1 Totalmente en desacuerdo | 2 En desacuerdo | 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4 De acuerdo | 5 Totalmente de acuerdo |
|-------------------------------|--------------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------------|

Información sobre el tipo de evaluaciones de calidad

7. ¿Considera que los procedimientos de evaluación de calidad actuales garantizan que los mangos exportados cumplan con los estándares de calidad establecidos por los mercados de destino?

| | | | | |
|-------------------------------|--------------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------------|
| 1 Totalmente en desacuerdo | 2 En desacuerdo | 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4 De acuerdo | 5 Totalmente de acuerdo |
|-------------------------------|--------------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------------|

8. ¿Considera que la empresa cuenta con un equipo de aseguramiento de la calidad dedicado y capacitado para llevar a cabo las actividades de evaluación y control de calidad?

| | | | | |
|-------------------------------|--------------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------------|
| 1 Totalmente en desacuerdo | 2 En desacuerdo | 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4 De acuerdo | 5 Totalmente de acuerdo |
|-------------------------------|--------------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------------|

Información sobre el nivel de rendimiento de la producción

9. ¿En qué medida la empresa utiliza indicadores de rendimiento clave (KPI) para medir la eficiencia de los procesos productivos?

| | | | | |
|-----------|-----------|--------------|------------|--------------------|
| 1 Nada | 2 Poco | 3 Regular | 4 Mucho | 5 Completamente |
|-----------|-----------|--------------|------------|--------------------|

10. ¿Considera que la empresa ha implementado medidas para reducir los tiempos de inactividad de las máquinas y equipos, optimizando así la utilización de los recursos productivos?

| | | | | |
|-------------------------------|--------------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------------|
| 1 Totalmente en desacuerdo | 2 En desacuerdo | 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4 De acuerdo | 5 Totalmente de acuerdo |
|-------------------------------|--------------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------------|

Información sobre el tipo de despacho

11. ¿Qué tan eficiente considera que es el tipo de despacho utilizado en la empresa para la exportación de mango en términos de rapidez?

| | | | | |
|----------------------|------------------|--------------|----------------|--------------------|
| 1 Muy Ineficiente | 2 Ineficiente | 3 Neutral | 4 Eficiente | 5 Muy eficiente |
|----------------------|------------------|--------------|----------------|--------------------|

12. ¿Qué nivel de satisfacción tiene con el tipo de despacho utilizado en relación con la gestión de la documentación y trámites aduaneros?

| | | | | |
|-----------------------|-------------------|--------------|-----------------|---------------------|
| 1 Muy insatisfecho | 2 Insatisfecho | 3 Neutral | 4 Satisfecho | 5 Muy satisfecho |
|-----------------------|-------------------|--------------|-----------------|---------------------|

Información sobre el parámetro de contenedores reefer

13. ¿Cree que la empresa cuenta con sistemas de alerta temprana para detectar y solucionar cualquier desviación en los parámetros de los contenedores reefer?

| | | | | |
|-------------------------------|--------------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------------|
| 1 Totalmente en desacuerdo | 2 En desacuerdo | 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4 De acuerdo | 5 Totalmente de acuerdo |
|-------------------------------|--------------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------------|

14. ¿Considera que los parámetros de temperatura y humedad establecidos para los contenedores reefer garantizan la conservación óptima de la calidad de los mangos durante todo el trayecto?

| | | | | |
|-------------------------------|--------------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------------|
| 1 Totalmente en desacuerdo | 2 En desacuerdo | 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4 De acuerdo | 5 Totalmente de acuerdo |
|-------------------------------|--------------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------------|

Información sobre el Tracking de contenedores

15. ¿En qué medida la información proporcionada por el sistema de seguimiento le permite tomar decisiones oportunas en caso de retrasos, desviaciones o incidencias durante el transporte?

| | | | | |
|-----------|-----------|--------------|------------|--------------------|
| 1 Nada | 2 Poco | 3 Regular | 4 Mucho | 5 Completamente |
|-----------|-----------|--------------|------------|--------------------|

16. ¿Considera que la frecuencia de actualización de la información de seguimiento es adecuada para monitorear el avance de los envíos y detectar posibles problemas a tiempo?

| | | | | |
|-------------------------------|--------------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------------|
| 1 Totalmente en desacuerdo | 2 En desacuerdo | 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4 De acuerdo | 5 Totalmente de acuerdo |
|-------------------------------|--------------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------------|

Información sobre el ejercicio de trazabilidad

17. ¿En qué medida la información de trazabilidad es utilizada para gestionar posibles incidencias de calidad, retiros de productos o reclamaciones de los clientes?

| | | | | |
|-----------|-----------|--------------|------------|--------------------|
| 1 Nada | 2 Poco | 3 Regular | 4 Mucho | 5 Completamente |
|-----------|-----------|--------------|------------|--------------------|

18. ¿Considera que el sistema actual de trazabilidad permite identificar de manera rápida y precisa el origen de cada mango exportado, desde el campo hasta el consumidor final?

| | | | | |
|-------------------------------|--------------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------------|
| 1 Totalmente en desacuerdo | 2 En desacuerdo | 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4 De acuerdo | 5 Totalmente de acuerdo |
|-------------------------------|--------------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------------|

Informe sobre los tipos de investigación de mercado

19. ¿Considera que la empresa realiza investigaciones de mercado de manera regular para identificar las preferencias de los consumidores en cuanto a variedades, tamaños y características de los mangos?

| | | | | |
|-------------------------------|--------------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------------|
| 1 Totalmente en desacuerdo | 2 En desacuerdo | 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4 De acuerdo | 5 Totalmente de acuerdo |
|-------------------------------|--------------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------------|

20. ¿En qué medida la información obtenida a través de las investigaciones de mercado se utiliza para ajustar la producción y la comercialización de los mangos, adaptándose a las demandas del mercado?

| | | | | |
|-----------|-----------|--------------|------------|--------------------|
| 1 Nada | 2 Poco | 3 Regular | 4 Mucho | 5 Completamente |
|-----------|-----------|--------------|------------|--------------------|

Informe sobre el tipo de ferias comerciales

21. ¿Considera que la empresa participa en ferias comerciales de manera regular para promocionar sus mangos en los mercados internacionales?

| | | | | |
|-------------------------------|--------------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------------|
| 1 Totalmente en desacuerdo | 2 En desacuerdo | 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4 De acuerdo | 5 Totalmente de acuerdo |
|-------------------------------|--------------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------------|

22. ¿En qué medida la participación en ferias comerciales ha permitido establecer nuevos contactos comerciales y expandir la cartera de clientes de la empresa?

| | | | | |
|-----------|-----------|--------------|------------|--------------------|
| 1 Nada | 2 Poco | 3 Regular | 4 Mucho | 5 Completamente |
|-----------|-----------|--------------|------------|--------------------|

Informe sobre la fijación de precios

23. ¿Considera que los precios de los mangos exportados por la empresa son competitivos en el mercado internacional, teniendo en cuenta la calidad del producto y los precios de la competencia?

| | | | | |
|-------------------------------|--------------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------------|
| 1 Totalmente en desacuerdo | 2 En desacuerdo | 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4 De acuerdo | 5 Totalmente de acuerdo |
|-------------------------------|--------------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------------|

24. ¿Considera que la empresa cuenta con un sistema de seguimiento y evaluación de los precios de los competidores, para ajustar sus propios precios de manera estratégica?

| | | | | |
|-------------------------------|--------------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------------|
| 1 Totalmente en desacuerdo | 2 En desacuerdo | 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4 De acuerdo | 5 Totalmente de acuerdo |
|-------------------------------|--------------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------------|

Informe sobre el tipo de costo de servicio logístico integral

25. ¿Considera que la empresa realiza un seguimiento adecuado de los costos logísticos para identificar posibles áreas de mejora y optimizar los recursos?

| | | | | |
|-------------------------------|--------------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------------|
| 1 Totalmente en desacuerdo | 2 En desacuerdo | 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4 De acuerdo | 5 Totalmente de acuerdo |
|-------------------------------|--------------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------------|

26. ¿Considera que la empresa tiene un buen control sobre los costos totales asociados a la logística de exportación, desde la producción hasta la entrega al cliente final?

| | | | | |
|-------------------------------|--------------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------------|
| 1 Totalmente en desacuerdo | 2 En desacuerdo | 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4 De acuerdo | 5 Totalmente de acuerdo |
|-------------------------------|--------------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------------|

Informe sobre el tipo de sobrecostos del SIL

27. ¿Considera que la empresa experimenta sobrecostos debido a la falta de integración de los sistemas de información utilizados en la gestión logística?

| | | | | |
|-------------------------------|--------------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------------|
| 1 Totalmente en desacuerdo | 2 En desacuerdo | 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4 De acuerdo | 5 Totalmente de acuerdo |
|-------------------------------|--------------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------------|

28. ¿En qué medida la falta de información en tiempo real sobre el estado de los envíos genera sobrecostos asociados a retrasos, pérdidas o daños en la mercancía?

| | | | | |
|-----------|-----------|--------------|------------|--------------------|
| 1 Nada | 2 Poco | 3 Regular | 4 Mucho | 5 Completamente |
|-----------|-----------|--------------|------------|--------------------|

Informa sobre el tiempo de respuesta de producción

29. ¿Considera que la empresa ha implementado medidas para reducir los tiempos de espera y mejorar la eficiencia en los procesos de producción, con el objetivo de cumplir con los plazos de entrega?

| | | | | |
|-------------------------------|--------------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------------|
| 1 Totalmente en desacuerdo | 2 En desacuerdo | 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4 De acuerdo | 5 Totalmente de acuerdo |
|-------------------------------|--------------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------------|

30. ¿Considera que la empresa cuenta con los recursos y la capacidad productiva necesarios para responder de manera ágil a los cambios en los pedidos de los clientes?

| | | | | |
|----------------------------------|--------------------|-------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|
| 1 Totalmente en desacuerdo | 2 En desacuerdo | 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4 De acuerdo | 5 Totalmente de acuerdo |
|----------------------------------|--------------------|-------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|

Informe sobre el tipo de distribución de planta o layout de producción

31. ¿Considera que la distribución actual de la planta facilita el flujo de producción de los mangos y agiliza los procesos de preparación para la exportación?

| | | | | |
|----------------------------------|--------------------|-------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|
| 1 Totalmente en desacuerdo | 2 En desacuerdo | 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4 De acuerdo | 5 Totalmente de acuerdo |
|----------------------------------|--------------------|-------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|

32. ¿Considera que la distribución de la planta permite un uso eficiente del espacio y minimiza los desplazamientos de los trabajadores y materiales, reduciendo así los costos operativos?

| | | | | |
|----------------------------------|--------------------|-------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|
| 1 Totalmente en desacuerdo | 2 En desacuerdo | 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4 De acuerdo | 5 Totalmente de acuerdo |
|----------------------------------|--------------------|-------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|

Anexo 2 Validaciones

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Administración de Operaciones con SCM y la Gestión Exportadora de mango (mangifera indica) de la empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C., Departamento de Lambayeque, año 2023.

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta para determinar la influencia de la Administración de Operaciones con SCM en la Gestión Exportadora de mango (mangifera indica) de la empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C., Departamento de Lambayeque, en el año 2023.

III. TESISISTA

- Chinchay Avalos, José Miguel
- Samame Rimarachin, Treicy Vanessa

IV. DECISIÓN

Luego de haber revisado los instrumentos de recolección de datos de la presente investigación, se procedió con la validación teniendo en cuenta su forma, profundidad y su estructura; por tanto, esto permitirá recoger la información más relevante posible y concreta para el estudio.

OBSERVACIONES:

.....

APROBADA: SI

NO

Chiclayo, diciembre 2024

Firma



EXPERTO: **M. SC. LIZANA GUEVARA NIKOLAYS PEDRO**

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Administración de Operaciones con SCM y la Gestión Exportadora de mango (mangifera indica) de la empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C., Departamento de Lambayeque, año 2023.

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta para determinar la influencia de la Administración de Operaciones con SCM en la Gestión Exportadora de mango (mangifera indica) de la empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C., Departamento de Lambayeque, en el año 2023.

III. TESISISTA

- Chinchay Avalos, José Miguel
- Samame Rimarachin, Treicy Vanessa

IV. DECISIÓN

Luego de haber revisado los instrumentos de recolección de datos de la presente investigación, se procedió con la validación teniendo en cuenta su forma, profundidad y su estructura; por tanto, esto permitirá recoger la información más relevante posible y concreta para el estudio.

OBSERVACIONES:

.....

APROBADA: SI

NO

Chiclayo, diciembre 2024



Firma _____

EXPERTO: **MBA. CINTHIA VANESSA CORONEL BENITES**

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Administración de Operaciones con SCM y la Gestión Exportadora de mango (mangifera indica) de la empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C., Departamento de Lambayeque, año 2023.

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta para determinar la influencia de la Administración de Operaciones con SCM en la Gestión Exportadora de mango (mangifera indica) de la empresa Exotic's Producers & Packers S.A.C., Departamento de Lambayeque, en el año 2023.

III. TESISISTA

- Chinchay Avalos, José Miguel
- Samame Rimarachin, Treicy Vanessa

IV. DECISIÓN

Luego de haber revisado los instrumentos de recolección de datos de la presente investigación, se procedió con la validación teniendo en cuenta su forma, profundidad y su estructura; por tanto, esto permitirá recoger la información más relevante posible y concreta para el estudio.

OBSERVACIONES:

.....

APROBADA: SI

NO

Chiclayo, diciembre 2024



Firma _____

EXPERTO: **MBA. ROGGER O. MORÁN SANTAMARÍA**

Anexo 3 Vista de variables (Spss)

TABULACION1NNNNNNNNN (1).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Estadísticas Ampliaciones Ventana Ayuda

| | Nombre | Tipo | Anchura | Decimales | Etiqueta | Valores | Perdidos | Columnas | Alineación | Medida | Rol |
|----|-----------------|----------|---------|-----------|--------------------|-----------------|----------|----------|------------|---------|---------|
| 1 | Tipo_Abast... | Númérico | 8 | 0 | ¿En qué medid... | {1, Totalme... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 2 | Abastecimi... | Númérico | 8 | 0 | ¿Considera que... | {1, Totalme... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 3 | Nivel_Planif... | Númérico | 8 | 0 | ¿Considera que... | {1, Totalme... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 4 | Planificacio... | Númérico | 8 | 0 | ¿Considera que... | {1, Totalme... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 5 | Planificacio... | Númérico | 8 | 0 | ¿Considera que... | {1, Totalme... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 6 | Distribucion... | Númérico | 8 | 0 | ¿Considera que... | {1, Totalme... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 7 | Evaluacion_... | Númérico | 8 | 0 | ¿Considera que... | {1, Totalme... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 8 | Equipo_Ase... | Númérico | 8 | 0 | ¿Considera que... | {1, Totalme... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 9 | Nivel_Rendi... | Númérico | 8 | 0 | ¿En qué medid... | {1, Nada]... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 10 | Optimizacio... | Númérico | 8 | 0 | ¿Considera que... | {1, Totalme... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 11 | Tipo_Despa... | Númérico | 8 | 0 | ¿Qué tan eficie... | {1, Muy Inef... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 12 | Nivel_Satisf... | Númérico | 8 | 0 | ¿Qué nivel de s... | {1, Muy ins... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 13 | Desviacion_... | Númérico | 8 | 0 | ¿Cree que la e... | {1, Totalme... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 14 | Conservacio... | Númérico | 8 | 0 | ¿Considera que... | {1, Totalme... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 15 | Sistema_Se... | Númérico | 8 | 0 | ¿En qué medid... | {1, Nada]... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 16 | Actualizacio... | Númérico | 8 | 0 | ¿Considera que... | {1, Totalme... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 17 | Informacion... | Númérico | 8 | 0 | ¿En qué medid... | {1, Nada]... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 18 | Sistema_Ac... | Númérico | 8 | 0 | ¿Considera que... | {1, Totalme... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 19 | Investigacio... | Númérico | 8 | 0 | ¿Considera que... | {1, Totalme... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 20 | Adaptacion_... | Númérico | 8 | 0 | ¿En qué medid... | {1, Nada]... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 21 | Participacio... | Númérico | 8 | 0 | ¿Considera que... | {1, Totalme... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 22 | Expandir_Ci... | Númérico | 8 | 0 | ¿En qué medid... | {1, Nada]... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 23 | Fijacion_Pr... | Númérico | 8 | 0 | ¿Considera que... | {1, Totalme... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 24 | Evaluacion_... | Númérico | 8 | 0 | ¿Considera que... | {1, Totalme... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 25 | Costos_Log... | Númérico | 8 | 0 | ¿Considera que... | {1, Totalme... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 26 | Control_Cos... | Númérico | 8 | 0 | ¿Considera que... | {1, Totalme... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 27 | Tipo_Sobra... | Númérico | 8 | 0 | ¿Considera que... | {1, Totalme... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 28 | Sobrecosto... | Númérico | 8 | 0 | ¿En qué medid... | {1, Nada]... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 29 | Tiempos_E... | Númérico | 8 | 0 | ¿Considera que... | {1, Totalme... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 30 | Respuesta_... | Númérico | 8 | 0 | ¿Considera que... | {1, Totalme... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 31 | Flujo_Planta | Númérico | 8 | 0 | ¿Considera que... | {1, Totalme... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 32 | Eficiencia_... | Númérico | 8 | 0 | ¿Considera que... | {1, Totalme... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 33 | | | | | | | | | | | |
| 34 | | | | | | | | | | | |
| 35 | | | | | | | | | | | |
| 36 | | | | | | | | | | | |
| 37 | | | | | | | | | | | |
| 38 | | | | | | | | | | | |

Vista de datos Vista de variables

Abrir documento de datos

Anexo 4 Vista de datos (Spss)

The screenshot shows the SPSS 'Data View' window with a grid of data. The columns represent various variables, and the rows represent individual cases. The data appears to be a series of numerical values for each variable across 30 cases.

Anexo 5 Vista de Resultados (Spss)

