



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

Cadena de suministro y la exportación de mango fresco en las
empresas agroexportadoras de la región Lambayeque, periodo
2020-2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Negocios Internacionales

AUTORAS:

Merchor Santos, Sonia (orcid.org/0000-0003-0648-5320)

Tejada Ramirez, Veronica Yasmin (orcid.org/0000-0001-8473-2468)

ASESOR:

Mg. Carrión Mezones, Jean Michell (orcid.org/0000-0003-3237-9468)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing y Comercio Internacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO - PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedicado a nuestros padres por enseñarnos a no rendirnos a pesar de cualquier adversidad y darnos la fuerza y valentía para seguir adelante.

A nuestros hermanos por el apoyo incondicional que nos han brindado a lo largo de nuestra carrera universitaria.

Agradecimiento

Agradecerle a Dios por guiarnos en este camino universitario cuidando de nuestras vidas para culminar esta etapa de logro.

A nuestro docente, Carrión Mezones Jean Michell por apoyarnos y guiarnos paso a paso, compartiendo sus conocimientos y mostrándose comprometido para que logremos culminar de manera exitosa nuestra investigación. Gracias.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARRIÓN MEZONES JEAN MICHELL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de NEGOCIOS INTERNACIONALES de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Cadena de suministro y la exportación de mango fresco en las empresas agroexportadoras de la región Lambayeque, periodo 2020-2021", cuyos autores son TEJADA RAMIREZ VERONICA YASMIN, MERCHOR SANTOS SONIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 18 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARRIÓN MEZONES JEAN MICHELL DNI: 41609079 ORCID: 0000-0003-3237-9468	Firmado electrónicamente por: JCARRIONME10 el 18-07-2023 12:14:38

Código documento Trilce: TRI – 0598644





**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, TEJADA RAMIREZ VERONICA YASMIN, MERCHOR SANTOS SONIA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de NEGOCIOS INTERNACIONALES de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC CHICLAYO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Cadena de suministro y la exportación de mango fresco en las empresas agroexportadoras de la región Lambayeque, periodo 2020-2021", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
SONIA MERCHOR SANTOS DNI: 76839489 ORCID: 0000-0003-0648-5320	Firmado electrónicamente por: MMERCHORSA18 el 18-07-2023 13:02:12
VERONICA YASMIN TEJADA RAMIREZ DNI: 75791907 ORCID: 0000-0001-8473-2468	Firmado electrónicamente por: VTEJADAR el 18- 072023 12:53:42

Código documento Trilce: TRI - 0598647

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	iv
Declaratoria de Originalidad de los Autores	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen.....	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización.....	13
3.3 Población, muestreo, muestra y unidad de análisis.....	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos.....	17
3.7 Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN	45
VI. CONCLUSIONES.....	49
VII. RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS.....	51
ANEXOS	37

Índice de tablas

Tabla 1 Listado de especialistas.....	16
Tabla 2 Descriptivos de la dimensión eficiencia de proveedores	23
Tabla 3 Relación entre eficiencia de proveedores y la exportación	24
Tabla 4 Descriptivos de la dimensión medios de transporte.....	29
Tabla 5 Relación entre medio de transporte y la exportación.....	30
Tabla 6 Descriptivos de la dimensión atención del cliente	33
Tabla 7 Relación entre atención al cliente y la exportación.....	34
Tabla 8 Descriptivos de la variable cadena de suministro	40
Tabla 9 Descriptivos de la variable exportación.....	41
Tabla 10 Relación entre cadena de suministro y la exportación	42
Tabla 11 Prueba de normalidad de las variables cadena de suministro y exportación	43
Tabla 12 Prueba de normalidad de las dimensiones de las variables de estudio.....	44

Índice de figuras

Figura 1 ¿Los proveedores logísticos cuentan con la tecnología adecuada para almacenar los contenedores que garanticen la calidad y las características del mango fresco?	19
Figura 2 ¿El servicio del transporte interno de su almacén al puerto fue el adecuado para mantener la correcta cadena de frío del mango?	20
Figura 3 ¿Los puertos en el Perú durante la pandemia del COVID-19 en el año 2020-2021 permitieron la adecuada fluidez para el traslado a una temperatura óptima?.....	20
Figura 4 ¿La disponibilidad de proveedores de materiales para el acondicionamiento de carga para el mango se vio afectada por la pandemia del COVID-19?.....	21
Figura 5 ¿La puntualidad de los proveedores logísticos (agente de aduana/ carga/ agente marítimo/ almacén aduanero/ transportista/ naviera) se vio afectada por las restricciones durante el estado de emergencia por la pandemia del COVID-19?	22
Figura 6 ¿Los costos de los servicios de los operadores logísticos incrementaron durante la pandemia del COVID-19 en el periodo 2020-2021?	22
Figura 7 Descriptivos de la dimensión eficiencia de proveedores	23
Figura 8 ¿Considera que la rapidez en el tiempo de transporte influyó positivamente en las exportaciones de mango hacia sus principales destinos pese a la emergencia por el COVID-19 en el periodo 2020-2021?	25
Figura 9 ¿El transporte aéreo fue el más adecuado para transportar el mango fresco durante la pandemia en el periodo 2020-2021?	25
Figura 10 ¿La capacidad del medio de transporte internacional permitió optimizar sus costos de transporte durante la pandemia del COVID-19?	26
Figura 11 ¿El medio de transporte internacional representó en gran medida un costo logístico alto durante la pandemia del COVID-19 en el periodo 2020-2021?	27

Figura 12 ¿En qué medida la escasez de vuelos durante la pandemia del COVID-19 afectó el número de envíos internacionales de la organización?.....	27
Figura 13 ¿En qué medida los costos de los contenedores para transportar el mango fresco aumentaron durante el periodo 2020-2021?	28
Figura 14 ¿En qué medida la escasez de contenedores y el manipuleo especial durante la pandemia por el COVID-19 representaron un mayor costo en la exportación de mangos?	29
Figura 15 Descriptivos de la dimensión medios de transporte.....	30
Figura 16 ¿El producto entregado al cliente cumple con las especificaciones, necesidades y expectativas del cliente?.....	31
Figura 17 ¿Durante la pandemia por el COVID-19 se percibió un incremento en la cantidad de reclamos relacionados al servicio de entrega del producto por parte del cliente?	32
Figura 18 ¿La oferta de mango fresco no se vio perjudicada por la pandemia en el periodo 2020-2021?	32
Figura 19 ¿El tiempo de atención o respuesta a los clientes durante el estado de emergencia por COVID-19 en el periodo 2020-2021 fue eficiente?.....	33
Figura 20 Descriptivos de la dimensión atención del cliente	34
Figura 21 ¿Las actividades de la cadena de suministro han generado un aumento en el precio final durante la pandemia por COVID-19 en el periodo de 2020-2021?.....	35
Figura 22 ¿En qué medida el aumento de costos en los proveedores logísticos aumentó el precio de exportación del mango durante la pandemia en el periodo 2020-2021?	36
Figura 23 ¿El precio del mango fresco para la exportación se mantuvo frente al precio de exportación de la campaña anterior?	36
Figura 24 ¿Resultaron competitivos los costos logísticos de origen en la exportación de mango durante la pandemia?	37

Figura 25 ¿Los costos de flete impuestos por las navieras resultaron negativos para la exportación de mango fresco durante la pandemia en el período 2020-2021?.....	38
Figura 26 ¿La pandemia del COVID-19 ha influenciado en la demanda del volumen exportado de mango?	38
Figura 27 ¿El volumen de exportación de mango fresco se vio perjudicado debido al servicio costoso y las demoras en los envíos por parte de las navieras durante la pandemia en el periodo 2020-2021? 39	
Figura 28 ¿En qué medida los protocolos de exportación impuestos ante la pandemia del COVID-19 han influenciado negativamente en el valor exportado del mango?	40
Figura 29 Descriptivos de la variable cadena de suministro	41
Figura 30 Descriptivos de la variable exportación	42

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la cadena de suministro y la exportación de mango fresco en las empresas agroexportadoras de la región Lambayeque en el periodo 2020-2021. El nivel metodológico fue desarrollado mediante un estudio básico, de diseño no experimental y correlacional de corte transversal. La muestra de estudio fueron 18 empresas agroexportadoras de mango fresco de la región Lambayeque, tomando a 35 representantes y/o colaboradores involucrados en las áreas de almacén, transporte, comercio exterior o logística. Como instrumento de recolección de datos se aplicó el cuestionario, donde las preguntas estuvieron de acuerdo a las dimensiones e indicadores basadas mediante la escala de Likert de respuesta múltiple con 5 puntos. Los resultados recolectados fueron procesados mediante el software SPSS versión 28.0. En conclusión, se ha identificado una relación moderada ($r = 0.474$) entre la cadena de suministro y la exportación de mango fresco en las empresas agroexportadoras de la región Lambayeque durante el periodo 2020-2021. Este hallazgo revela que la cadena de suministro no estuvo funcionando de manera eficiente, por lo que surgieron restricciones y/o retrasos para las exportaciones.

Palabras clave: Cadena de suministro, exportación, mango fresco.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the supply chain and the export of fresh mango in the agro-exporting companies of the Lambayeque region in the period 2020-2021. The methodological level was developed through a basic study, with a non-experimental and correlational cross-sectional design. The study sample consisted of 18 fresh mango agroexporting companies in the Lambayeque region, including 35 representatives and/or collaborators involved in the areas of warehousing, transportation, foreign trade or logistics. A questionnaire was used as a data collection instrument, where the questions were according to the dimensions and indicators based on a 5-point multiple response Likert scale. The results collected were processed using SPSS software version 28.0. In conclusion, a moderate relationship ($r = 0.474$) has been identified between the supply chain and the export of fresh mango in the agro-exporting companies of the Lambayeque region during the period 2020-2021. This finding reveals that the supply chain was not functioning efficiently, resulting in restrictions and/or delays for exports.

Key words: Supply chain, export, fresh mango.

I. INTRODUCCIÓN

Debido a problemas en las cadenas de suministro de las empresas para abastecer adecuadamente a los mercados mundiales, el volumen de las exportaciones del sector agrícola a nivel mundial sufrió un gran impacto.

Durante la crisis pandémica a nivel internacional, direccionar correctamente la cadena de suministro se transformó en una fuente fundamental de ventaja competitiva para impulsar el desempeño organizacional, especialmente en el sector agroalimentario, pues implica una variedad de actividades destinadas a facilitar la distribución de productos y servicios entre empresas en diversas partes del mundo (Reklitis et al. 2021).

La circulación de mercancías a través de las redes de suministro se vio obstaculizada por cuellos de botella en la logística y el transporte (OECD: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2020). Ante ese gran problema los proveedores en todo el mundo estuvieron luchando para cumplir con las expectativas de entregas a los clientes.

Durante el periodo de la pandemia, en Vietnam la logística demostró ser importante en la industria de servicios y la economía, ya que estuvo participando activamente dando apoyo a las empresas agroexportadoras de productos agrícolas (Cuong y Tien, 2022). Por otro lado, la razón de los problemas en la cadena de suministro fue porque se vieron afectados directamente los productores, distribuidores, compradores y plantas procesadoras de alimentos que necesitaron mano de obra, puesto que durante la pandemia muchos trabajadores se vieron indispuestos, de manera que por estas razones la capacidad de producción en las instalaciones disminuyó un aproximado del 25% a finales de abril del año 2020 (Serpil y Mehmet, 2020).

Las exportaciones agrícolas implican el movimiento de productos agrícolas y alimentarios mediante diversos modos de transporte, como el transporte aéreo, las exportaciones a granel (a través de barcos y barcazas) y los contenedores (por barco o ferrocarril). La pandemia de 2020 tuvo un impacto significativo en estas numerosas formas de transporte para la exportación de diversos artículos agroalimentarios (Schmidhuber y Qiao, 2020).

En cuanto al transporte marítimo, la crisis de la cadena de suministro en los años 2020-2021, demostró el desequilibrio que hubo entre la demanda y la

oferta de capacidad logística marítima, puesto que se tradujo en subidas de las tarifas de flete, atascos de tráfico y perturbaciones significativas de las cadenas de valor mundiales, lo que afectó al transporte de carga seca a granel (UNCTAD: Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, 2022).

Así mismo, para el transporte aéreo hubo una gran interrupción. La semana del 10 al 16 de mayo del 2020 se presentó una disminución del 26 % en la capacidad de carga de aviación global en relación a la misma fecha del año anterior, y las rutas entre Europa y América Latina experimentaron las disminuciones más pronunciadas (más del 80%). La perturbación fue provocada por la fuerte caída en los viajes aéreos de pasajeros, que constituyeron la mayor parte de la capacidad de carga aérea (Accenture, 2020).

Por otro lado, en el transcurso de la pandemia, los reclamos por parte de los compradores tuvieron un crecimiento de forma acelerada. Aquellas empresas que tenían una logística y canal de distribución de estándar alto de calidad llegaron a tener problemas que colocaron a prueba todos sus sistemas. Los sistemas de logística no estaban preparados para dicha emergencia sanitaria y tampoco eran eficientes, lo que empezó a ser un reto al demandar una cadena de suministro cada vez más competente (Sánchez et al. 2021).

En el caso de Perú, el sistema logístico internacional, roto y disfuncional desde el punto de vista operativo, provocó retrasos, ineficiencias y crecientes sobrecostos (exceso de almacenamiento, sobrestadía de los contenedores, etc.). Además, debido a que las mercancías no esenciales seguían ocupando un importante espacio físico en los almacenes extraportuarios, con los problemas operativos y logísticos que ello conllevaba, se estaban obstaculizando las operaciones de exportaciones de mercancías esenciales (Báscones, 2021).

Una de las limitaciones del sector agroexportador fue el aumento de los costes logísticos para exportar alimentos frescos. Antes del 15 de marzo de 2020, Perú solía enviar más del 50% de sus productos frescos por vía aérea; sin embargo, cuando se detuvo el transporte aéreo, los envíos sólo se realizaban a través de las bodegas de carga de los aviones de pasajeros; más tarde, se detuvo por completo, y sólo se podían utilizar aviones de carga y barcos, con un importante gasto financiero. Incluso los gastos de los contenedores aumentaron como consecuencia de su acumulación en los puertos chinos, que sólo unos

meses después se descongestionaron (Ministerio de Agricultura y Riesgo [MIDAGRI], 2020).

Por otro lado, el mango peruano se enfrentó a una serie de dificultades durante la temporada 2020-2021, entre las que destacaron problemas logísticos, como la disminución de los viajes de las navieras y la falta de contenedores, lo que obligó a desviar las exportaciones de mango fresco. En Estados Unidos se disminuyó la participación y en Asia se tuvo dificultades para abastecer de fruta a este mercado, por otro lado, Europa se consolidó como el principal importador (León, 2022). Durante los primeros meses de la temporada de cultivo de 2020-2021 se observó una escasez de agua en los embalses, lo que repercutió en el crecimiento de la fruta durante los meses más cruciales e impidió que creciera a los niveles exigidos por el mercado mundial (Velásquez y Corvera, 2022).

En este contexto, se expresa la siguiente interrogante: ¿Existe relación entre la cadena de suministro y la exportación de mango fresco en las empresas agroexportadoras de la región Lambayeque en el periodo 2020-2021?

La presente investigación se justifica a nivel teórica, metodológica y práctica. Se justifica teóricamente, porque a través de esta aplicación, los estudios existentes y los conceptos básicos de la cadena de suministro y exportación podrán generar debate académico, de modo que los conocimientos existentes puedan ser confrontados, rechazados o aportados. Es metodológica, debido a que se llevó a cabo bajo un enfoque cuantitativo, utilizando herramientas de recolección de datos previamente validados a fin de garantizar la veracidad y fiabilidad de la información analizada. Al mismo tiempo, existe una justificación práctica ya que la investigación, al demostrar la relación entre las variables de estudio, puede identificar factores claves para la exportación de mango fresco de las empresas agroexportadoras de la región Lambayeque, de tal manera que los resultados puedan servir a las empresas del sector para poder hacer frente a la situación respecto al contexto de estudio, de tal forma que puedan estar preparadas para tomar las decisiones correctas respecto a sus procesos logísticos.

Ante ello, el estudio tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la cadena de suministro y la exportación de mango fresco en las empresas agroexportadoras de la región Lambayeque en el periodo 2020-2021, y de

manera específica se desarrollaron los siguientes objetivos: a) Determinar la relación entre la eficiencia de proveedores y la exportación de mango fresco en las empresas agroexportadoras de la región Lambayeque en el periodo 2020-2021; b) Determinar la relación entre el medio de transporte y la exportación de mango fresco en las empresas agroexportadoras de la región Lambayeque en el periodo 2020-2021; c) Determinar la relación entre la atención al cliente y la exportación de mango fresco en las empresas agroexportadoras de la región Lambayeque en el periodo 2020-2021.

La hipótesis general corresponde a la existencia de relación positiva entre cadena de suministro y la exportación de mango fresco en las empresas agroexportadoras de la región Lambayeque en el periodo 2020-2021.

II. MARCO TEÓRICO

Como primer punto de esta sección, se presentan trabajos de investigación previos desarrollados en contextos locales, nacionales e internacionales y relevantes al tema propuesto; y, en segundo lugar, los teóricos de las variables de investigación. Además, se complementan las definiciones de los conceptos principales del estudio.

A nivel internacional, en el artículo de Ait et al. (2020), como objetivo principal se evaluó el impacto de los determinantes del desempeño logístico en el desempeño de las exportaciones. La metodología que emplearon fue cuantitativa donde se realizó una encuesta administrada por un cuestionario. Los datos se recopilaron de una muestra conformada por 30 empresas exportadoras de la región norte de Marruecos, posteriormente utilizaron el software SPSS 25 para el análisis de resultados. Los resultados demostraron que la colaboración, el intercambio de información y la estrategia logística tienen un fuerte impacto en el desempeño exportador de las empresas. Además, se pudo identificar que los tres determinantes juegan un rol importante en la mejora de la empresa, en cuestión de la relación entre clientes y proveedores.

En India, Abdallah et al. (2021) en su artículo determinaron el efecto de la cadena de abastecimiento en el desempeño de las exportaciones. La metodología se realizó bajo el enfoque cuantitativo, con una muestra de 271 gerentes del total de empresas. Los resultados demostraron que los proveedores no fueron impulsores de las exportaciones, sin embargo, la integración interna si afectó positivamente el desempeño de la exportación. Además, se demostró que la cadena de suministro influyó positivamente en el desempeño de la exportación, se aconsejó a los gerentes reconsiderar la relación con los proveedores, ya que, al no aprovechar la valiosa contribución esperada de la integración de proveedores, los fabricantes pueden perder oportunidades de exportación a competidores internacionales.

Amoako et al., 2019 en su artículo tuvo como objetivo determinar si existe relación entre la gestión de las relaciones con los proveedores (SRM) y su relación directa con el desempeño de la empresa. El estudio fue cuantitativo y la muestra fueron empleados de alto nivel informados dentro de las empresas. Como medio de recolección de datos se utilizó un cuestionario y la muestra de

población consistió en ejecutivos. En los resultados se logró demostrar la hipótesis 1 planteada y se mostró que la gestión de las relaciones con los proveedores tiene una relación positiva y significativa con el desempeño de la empresa. Se concluyó que la gestión de las relaciones con los proveedores es importante para las empresas, especialmente en entornos de gran incertidumbre empresarial. Esto se debió a que SRM proporciona un mecanismo para que las empresas compradoras en esos entornos reduzcan los riesgos asociados con la incertidumbre del suministro o tengan acceso a los recursos, lo que les permite alcanzar los objetivos de producción y servicio y, finalmente, mejorar su desempeño.

Como antecedente nacional, Chotón y Gaitán (2022) realizaron una investigación en la que constataron la influencia de la cadena de suministro en las exportaciones de Maíz Morado de Cajamarca. En la muestra participaron 133 agricultores de la provincia de San Pablo, la cual se basó en una metodología cuantitativa, correlacional, directa y no experimental. Se mostró una incidencia moderada de (0,424) entre las variables del estudio, con un nivel de significación bilateral de $p = 0,000$ 0,05, según los resultados. Se descubrió que la gestión y las operaciones de la cadena de suministro seguirán cambiando, por lo que se aconseja que los agricultores emprendan reformas para obtener una ventaja competitiva e impulsar el crecimiento de las exportaciones de maíz.

En Ica, Beraún (2020) examinó si existe un vínculo entre las exportaciones de productos de uva a los Estados Unidos y las prácticas de la cadena de suministro. La metodología fue de carácter cuantitativo y correlativo, y la muestra estuvo conformada por 30 empresas. Como resultado, se demostró que no existe conexión entre las variables examinadas. Las múltiples prácticas estudiadas en esta investigación se rechazaron, como las prácticas de transporte y la relación entre las exportaciones de uva. Con el modelo utilizado en este estudio no permitió a los investigadores llegar a la conclusión de que los métodos de gestión de existencias y las exportaciones de uva a EE. UU estén relacionados.

En Lima, Espinoza y Zúñiga (2021) realizaron un estudio en el que identificaron un vínculo entre la cadena de suministro y las exportaciones de espárragos durante el COVID 19. La metodología que utilizaron fue un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y correlacional, con una muestra de 35 empresas

exportadoras. Los resultados arrojaron un p-valor 0.6016 mayor a 0.05, de modo que se aceptó la hipótesis nula. Las actividades implicadas no tuvieron ningún efecto sobre las exportaciones de este artículo a Estados Unidos durante la pandemia, por lo que se concluyó que la cadena de suministro no estaba relacionada con la variable de exportación.

Asimismo, Gutiérrez y Peschiera (2021) en su investigación determinaron la influencia de los procesos logísticos en las exportaciones del arándano. La metodología que emplearon consistió en un enfoque cuantitativo, utilizando el cuestionario con la escala de Likert. La muestra se sostuvo por 30 ejecutivos pertenecientes a los rubros de comercio exterior, exportaciones y logística de las empresas exportadoras. Con la obtención de resultados, se concluyó que los procesos logísticos si se asocian a las exportaciones de arándanos, siendo las dimensiones de almacenamiento, infraestructura, embalaje, transporte y manipulación claves para la determinación de la relación.

Por otro lado, Espilco y Tresierra (2019) centraron su investigación en la identificación de las acciones logísticas clave que tuvieron un impacto beneficioso en las exportaciones peruanas de mango. Emplearon un enfoque cuantitativo con un diseño transversal, descriptivo y correlacional para su investigación no experimental. La muestra estuvo compuesta por 31 autoridades relacionadas con las exportaciones de mango. Según los resultados, la infraestructura, el transporte y el almacenamiento fueron los principales factores que afectaron a las exportaciones de mango. Se precisa que el factor transporte, donde se resaltó que los contenedores refrigerados a pesar de representar un sobre costo logístico son necesarios para transportar al mango fresco y que el tiempo de tránsito internacional no debe ser extenso ya que el mango es un producto perecible.

Como estudio de caso local en Lambayeque, Zuñe (2020) examinó el impacto de la logística de salida en la competitividad de los exportadores de uva fresca en Lambayeque. La metodología fue un diseño no experimental transversal y correlacional. Los hallazgos fueron significativos para establecer la relación de las variables, llegando a la conclusión de que existe una asociación positiva de Pearson de 0772. La reducción de costes, la velocidad de entrega y la satisfacción del cliente son los factores que más influyeron en la logística de

salida de las diferentes empresas exportadoras. Dado que las empresas deben cumplir los estándares exigidos por el cliente, se aconsejó que las empresas mantengan una buena gestión logística.

El origen del comercio internacional se remonta en los finales del Neolítico, donde los primeros pueblos comenzaron a producir en grandes cantidades, producto de la utilización de nuevas herramientas que fueron descubriendo con el pasar de los años y la experiencia, dicha producción excesiva les permitió intercambiar con otros productos (Huesca, 2012).

La ventaja competitiva, es una de las teorías económicas más conocidas y vigentes en la actualidad. Las naciones no prosperan naturalmente, sino que se esfuerzan por hacerlo a causa de la presión y desafío por los competidores mayores del mercado, quienes han logrado poseer una diferenciación que los convierte en una nación altamente competitiva frente sus competidores inmediatos (Porter, 2007).

Asimismo, en las siguientes líneas se explican los fundamentos teóricos del proyecto de investigación con respecto a la cadena de suministro y la exportación de mango fresco.

Para la primera variable, se citó a Bustillos y Carballo (2018), quienes afirmaron que la cadena de suministro es un conjunto de tareas que asegura la entrega de un bien o servicio en un plazo determinado mediante la gestión de los flujos de información y materiales entre las partes que la componen. Las cadenas de suministro de productos perecederos son susceptibles de sufrir pérdidas como consecuencia de una mala gestión de la información. Debido a la corta vida útil del producto, el tiempo es uno de los factores más cruciales en este tipo de cadena de suministro. Si las partes implicadas no se gestionan de forma eficaz, pueden producirse retrasos que den lugar a pérdidas (Herrera, Guzmán y Rodríguez, 2020).

Dentro de la gestión de la cadena se encuentran diferentes áreas que se entrelazan en el proceso como: planeación, aprovisionamiento, almacenamiento, transporte internacional y servicio al cliente (Fernández, 2018).

Ante lo mencionado, respecto a la variable cadena de suministro se tiene en cuenta a la primera dimensión eficiencia de proveedores con tres indicadores, siendo: sobrecostos, calidad del servicio y tecnología.

Los proveedores, encargados de gestionar una o varias tareas de la cadena de suministro se vieron afectados por las barreras y restricciones de carga durante la pandemia ya que influyeron en los costos logísticos generando sobrecostos para las empresas (Barbosa et al., 2022). En este sentido, para una empresa es importante lograr disminuir sus costos logísticos es ventajoso para ofrecer a sus clientes productos a menor precio logrando mejorar su competitividad en el mercado.

Así como también, los proveedores logísticos mediante sus servicios y usos de tecnologías ayudan a mejorar la satisfacción de los clientes finales mediante aspectos de la calidad del servicio (Hemalatha et al., 2018). Además, mediante las diversas tareas que realizan los proveedores logísticos se puede asegurar la calidad y entrega de un producto, es decir la manipulación y las condiciones de transporte para un producto influyen en la calidad de este.

La elevación de la tecnología contribuye a la productividad y al desarrollo estratégico en las economías. Así como también la tecnología avanzada llega a producir bienes con menos insumos y menos complejidad, por lo que se reconoce actualmente como el factor vital de la nueva economía internacional (Md Reza et al., 2019).

Como segunda dimensión transporte se tiene tres indicadores, siendo: tiempo de trayecto, sobrecostos y capacidad.

El sector del transporte internacional resultó afectado, trayendo consigo problemas para las cadenas de suministro global, situación que se ha reflejado en aumento constantes de los fletes durante la pandemia. El transporte es inevitable en la logística, ya que se requiere en todo el procedimiento de la producción, desde la fabricación hasta la entrega final a los consumidores (Sang et al., 2021).

Los costes de la cadena de suministro y, en consecuencia, el precio final de los artículos al consumidor, se pueden ver afectados por las deficiencias de la red logística. Así que, para aumentar la eficacia de las operaciones de transporte es esencial aplicar un plan minucioso de distribución de los productos, así como una estrategia de planificación acertada de las rutas (Balza y Cardona, 2020).

Y como tercera dimensión atención al cliente abarcando 3 indicadores, siendo: calidad del producto, cantidad de reclamos y tiempo de atención.

La cadena de suministro, tiene como objetivo satisfacer las necesidades y tomar en cuenta expectativas de los clientes, de esta manera se logra abarcar mayor mercado y reconocimiento, a su vez en el ámbito de los negocios es importante, porque es más probable que los clientes satisfechos vuelvan a elegir el mismo producto o servicio (Valenzuela et al., 2019).

Los estándares de calidad que el producto debe cumplir al final del proceso productivo son evidentemente necesarios, y es ayudado debido a que la industria crece, así como el número de trabajadores, cantidades de producción y maquinarias. Así que gradualmente las medidas para el control de calidad por parte de los supervisores es verificar que el producto cumpla con los requerimientos de calidad que requieren las naciones para el consumidor, caso contrario el será separado de la línea de producción para prevenir que llega a manos del cliente final (Diaz y Salazar, 2021).

La mayor parte del tiempo donde deben enfocarse las empresas, es realizar una buena producción, de modo que así se sigue dando un buen abastecimiento y servicio al cliente (Al Janahi et al., 2020). Por otro lado, Huamán (2019) comenta que diseñar el módulo de cotizaciones es necesario porque proporcionará la reducción de tiempo de atención al cliente, por lo que el sistema permite realizar documentos de manera automática, así como también permite el envío de fichas técnicas de los productos a ofrecer. Adicionalmente es posible dar un seguimiento detallado de las cotizaciones mediante 4 estados: pendiente, enviada, aceptada o rechazada.

Para la segunda variable se cita a Martínez (2022) que mencionó en su artículo que la exportación es la salida de un bien o servicio de manera legal que un país vende siendo enviado fuera de un territorio nacional para consumo o parte de otra rama de utilidad. Así mismo las exportaciones contribuyen a la creación de divisas, que luego se utilizan para comprar los bienes de capital, la tecnología y los productos manufacturados que tan desesperadamente necesitan las naciones (Umarxodjaeva, 2020).

Además de contribuir significativamente al crecimiento económico, las exportaciones agrícolas también ayudan a impulsar la economía social. En este

sentido, los gobiernos de la mayoría de las naciones del mundo ponen en marcha diversas políticas para aumentar las exportaciones agrícolas con el fin de alcanzar objetivos como la reducción de la pobreza y el crecimiento económico (Ghorbani y Aminizadeh, 2020). Asimismo, existen tratados que no solo brindan oportunidades de crecimientos de las exportaciones si no que ayudan a acelerar la reestructuración del sector agrícola, enfocándose en poder mejorar la competitividad a través de la mejora en calidad del producto, embalaje, etc (Ngo y Nguyen, 2022).

Ante lo mencionado, respecto a la variable exportación se tiene en cuenta a la primera dimensión exportación con cuatro indicadores, siendo: precio, costos, volumen y valor.

Todas las naciones necesitan insumos o productos para utilizarlos como materias primas, así como para utilizarlos o consumirlos para satisfacer sus necesidades. Sin embargo, el valor de las mercancías puede verse alterado por diversas circunstancias, como disturbios políticos o crisis pandémicas, que repercuten en los precios de los fletes de los distintos transportes (Chiscul, 2022).

El volumen de exportación es la proporción de las exportaciones globales de una nación con respecto a las exportaciones totales de todo el mundo. Esta proporción puede utilizarse para determinar cómo ha cambiado la cuota de mercado mundial de una nación a lo largo del tiempo (Gachena et al., 2020).

III. METODOLOGÍA

Se expuso en este capítulo los métodos investigativos siendo tipo y diseño de estudio, operacionalización de variables, grupo de instrumentos, técnicas y demás aspectos de metodología.

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de Investigación

El trabajo de investigación presente fue de tipo básico, puesto que se encontró orientada a adquirir un conocimiento nuevo de manera sistemática, teniendo como objetivo el aumentar y contribuir con el campo de estudio elegido (Álvarez, 2020). Lo cual conllevó a desarrollar un conocimiento sobre la cadena de suministro y exportación de mango fresco en empresas agroexportadoras de la región Lambayeque.

El trabajo ha sido desarrollado con un enfoque cuantitativo porque los datos se han materializado en valores o cantidades que han sido representadas a las variables para que se tomen futuras intervenciones frente a lo hallado (Gallardo, 2017). Entre los datos numéricos utilizados en la investigación fueron relacionados con sobrecostos, calidad del servicio, tecnología, tiempo de trayecto, capacidad, calidad del producto, calidad de reclamos, tiempo de atención, precio, costos, volumen y valor.

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño es no experimental debido a que se utilizó para el análisis y la observación (Rodríguez y Mendivelso, 2018). Es decir, las variables no fueron manipuladas, los investigadores se dedicaron solo a observar e interpretar el objeto de estudio para confirmar las hipótesis y llegar a una conclusión. De corte transversal, porque la aplicación del instrumento se hizo en un momento determinado con una muestra de personas a la vez.

La investigación fue de nivel correlacional, puesto que tuvo el propósito de calcular el grado de relación entre dos o más variables (Gallardo, 2017). El objetivo es comprender cómo se comportan las

variables del estudio, es decir, que, si la variable 1 aumenta o disminuye, la variable 2 también lo hará, lo que sugiere que ambas variables covarían.

3.2 Variables y operacionalización

Variable Independiente (V.I): Cadena de suministro

Variable dependiente (V.D): Exportación

V.1. Cadena de suministro ha sido definida como un conjunto de actividades que garantizan la entrega de un bien o servicio en un tiempo determinado, mediante la gestión de flujos de información y materiales entre los elementos que intervienen dentro de la cadena (Bustillos y Carballos, 2018). Dicha variable fue medida bajo las siguientes dimensiones: eficiencia de proveedores, transporte y atención del cliente. Los indicadores corresponden a: sobre costos, calidad del servicio, tecnología, tiempo de trayecto, capacidad, calidad del producto, cantidad de reclamos y tiempo de atención, los cuales fueron medidos por medio de la encuesta. Las dimensiones fueron señaladas por Espinoza y Zúñiga (2020). Los instrumentos se evaluaron mediante una escala de Likert de respuesta múltiple con 5 puntos.

V.2. Exportación, según Martínez (2022) en su artículo comentó que es la salida de un bien y servicio de manera legal que un país vende siendo enviado fuera de un territorio nacional para consumo o parte de otra rama de utilidad. Esta variable fue medida bajo una sola dimensión: exportación. Los indicadores corresponden a: precios, costos, volumen, valor y estuvieron señalados por Espinoza y Zúñiga (2020). Se evaluó mediante una escala de Likert de respuesta múltiple con 5 puntos.

3.3 Población, muestreo, muestra y unidad de análisis

3.3.1 Población

Para Condori (2020) la población se refirió a la unidad de estudio que compete al ámbito especial donde se desarrolló una investigación. En este sentido, el universo estuvo representado por una lista de 99 empresas exportadoras de diferentes sectores de la región Lambayeque, incluyendo

a 18 empresas agroexportadoras de mango fresco (GERCETUR: Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo, 2021). (Ver anexo 8)

3.3.2 Muestreo

Se utilizó la técnica del muestreo no probabilístico por conveniencia. Se trata de un muestreo que permitió elegir la muestra en función a los criterios del investigador, por lo que la muestra del estudio se selecciona de acuerdo a las características y disponibilidad para llevar a cabo la investigación (Gallardo, 2017).

En este caso el muestreo no probabilístico se ajustó a los criterios de inclusión y exclusión relacionados a la cadena de suministro y a las exportaciones de mango fresco en la región Lambayeque.

Como *primer criterio* de inclusión se consideró a las diferentes empresas exportadoras de mango fresco de la región Lambayeque, como *segundo criterio* fue que dichas empresas tuvieran una participación continua en procesos y actividades durante el período 2020-2021 y como *tercer criterio* empresas con disponibilidad a participar de un cuestionario en línea.

Se tomaron como criterio de exclusión las empresas donde sus ejecutivos de las áreas de logística, comercial y gerencia ingresaron a trabajar a partir del segundo trimestre del año 2022, del mismo modo que no pertenecieron a las áreas anteriormente mencionadas.

3.3.3 Muestra

Una muestra es un subconjunto o porcentaje representativo de toda la población del que se obtienen los datos necesarios para el estudio (Hernández-Sampieri y Mendoza 2020). Después de verificar que se cumplieran los criterios de inclusión y exclusión De tal modo que, para la presente investigación se tuvo una muestra representativa de 18 empresas agroexportadoras de mango fresco de la región Lambayeque, de las cuales se tomaron a 35 representantes y/o colaboradores involucrados en las áreas de almacén, transporte, comercio exterior o logística.

3.3.4 Unidad de análisis

Se define como el objeto principal que se está analizando en un estudio, además debe ser explícito en los informes de investigación para que los lectores estén conscientes de lo que se está comparando (Taber, 2019). En tal sentido, la unidad de análisis estuvo comprendida por 35 ejecutivos involucrados en las áreas de almacén, transporte, comercio exterior o logística de las empresas exportadoras de mango fresco en la región Lambayeque que fueron partícipes durante la campaña de noviembre a febrero en el periodo 2020-2021.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada fue la encuesta, siendo esta una estrategia organizada que permite al investigador obtener información que da respuesta al problema (Hernández y Duana, 2020). De igual forma, el instrumento de estudio empleado fue el cuestionario, el cual comprendió una serie de preguntas diseñadas para obtener respuestas al tema dado (Useche et al., 2019).

El cuestionario estuvo compuesto por 25 ítems correspondientes a las diferentes variables de investigación. Para la primera variable cadena de suministro en relación con sus dimensiones; eficiencia de proveedores constó de 6 preguntas, transporte internacional 7 preguntas y atención al cliente 4 preguntas, igualmente para la segunda variable y su dimensión exportación constó de 8 preguntas. Finalmente, las respuestas estuvieron medidas bajo la escala de Likert, teniendo la valoración de: Muy poco/Nunca (1), Poco/Casi nunca (2), Regular/A veces (3), Mucho/Casi siempre (4) y Demasiado/Siempre (5).

Para validar el instrumento se llevó a cabo por medio de juicio de expertos, el cual es definido como un método de validación útil para verificar la fiabilidad de un instrumento para la aplicación de una investigación, que se refiere a emitir un juicio basado en la habilidad, la experiencia o el conocimiento especializado en un área en particular (Brownstein et al., 2019). En la presente investigación, se tuvo en cuenta a tres especialistas con amplia experiencia en

procesos sobre la cadena de suministro y exportación, teniendo como finalidad fijar coherencia en el instrumento.

Tabla 1

Listado de especialistas

Especialista	Especialidad	Valoración
Mg. Edwin Yolmer Heredia Sánchez	Negocios Internacionales	Aceptable
Mg. Heidi Halina Rázuri Rubio	Negocios Internacionales	Aceptable
Mg. Julio César Lozano Diaz	Negocios Internacionales	Aceptable

Nota. Valoración por juicio de expertos en comercio exterior (2023).

Así mismo, para probar la credibilidad del instrumento se realizó la prueba piloto de 10 encuestados y los resultados fueron determinados mediante el método Alfa de Cronbach usando el software SPSS v.28.0, que permite medir la fiabilidad del instrumento (Gallardo, 2017). De modo que este método permitió conseguir resultados acertados y llegar a buenas conclusiones. Por lo tanto, para el cuestionario utilizado se obtuvo una fiabilidad de 0.716 para la variable cadena de suministro y una fiabilidad de 0.723 para la variable exportación, lo que posiciona al cuestionario en la categoría de aceptable, debido a que el rango es de 0.70 a 0.90.

Además, se utilizó otro método alternativo para medir la fiabilidad denominado Coeficiente de Omega, el cual estima la fiabilidad teniendo en cuenta todos los factores en común, es así que se obtuvo un valor de 0.704, el cual es un valor aceptable de confiabilidad para este coeficiente (Flores, 2020).

3.5 Procedimientos

Previa aprobación del proyecto de investigación, se estableció la solicitud de autorización por parte de la Universidad César Vallejo, a través de ella se otorgó para la aplicación del instrumento de recolección de datos. El contacto que se tuvo con las empresas fue a través de visitas donde en busca de entrevistas por parte de 3 empresas, donde solo se logró interactuar con una. Previamente después obtuvimos el directorio oficial de empresas

ubicadas en el departamento de Lambayeque brindando un total de 99 empresas exportadoras de mango. Posteriormente, se seleccionó la muestra de investigación y se hizo una prueba piloto siendo 10 los encuestados. Para nuestro objetivo de estudio se procedió a la selección de empresas a entrevistar, donde fueron un total de 35 representantes protegiendo su identidad y confidencialidad de los datos a reunir. Asimismo, al obtener su correo electrónico se envió a cada uno la encuesta anexando la carta de presentación autorizado por el coordinador de la escuela de Negocios Internacionales. El periodo de tiempo para la recolección de datos tuvo una duración de 3 meses. Posterior a cada respuesta recibida, la información de los resultados se transfirió a una hoja de cálculo Excel, donde se procesó con el programa SPSS V.28 y se comprobaron las hipótesis.

3.6 Método de análisis de datos

Como análisis de datos se empleó la herramienta Excel 2019 en la que se elaboró la base de datos creada a partir de la aplicación de la encuesta donde se descartaron los datos que no cumplían con los criterios de inclusión. A su vez, se empleó el método hipotético deductivo, ya que se pretendió crear explicaciones y predecir los resultados a través de la recopilación de la información, lo cual permitió refutar las hipótesis previamente establecidas (Gallardo, 2017).

Asimismo, se utilizó el programa estadístico SPSS versión 28 para realizar la prueba de normalidad Shapiro-Wilk el cual analizó si el conjunto de datos tenía o no una distribución normal ya que el tamaño de la muestra de investigación fue inferior a 50 participantes (Khatun, 2021). Asimismo, se empleó la estadística descriptiva para la generación de tablas y figuras porcentuales, los cuales permitieron analizar los datos recolectados. Finalmente, para determinar las correlaciones existentes y dar respuesta a las hipótesis planteadas se utilizó la estadística inferencial mediante Rho de Spearman.

3.7 Aspectos éticos

Los criterios éticos que se tomaron en consideración fueron el consentimiento informado, donde se comunicó a los participantes las condiciones del estudio, a lo que ellos aceptaron; además se realizó bajo el aspecto ético de la confidencialidad, se acordó con los participantes respetar la privacidad de identidad. De acuerdo con lo establecido según el Consejo Universitario de la Universidad César Vallejo (UCV) en la resolución N° 0470-2022, el estudio se desarrolló cumpliendo los principios y valores de: Integridad, las fuentes y citas que se presentan en la investigación se plasmaron respetando los derechos de propiedad de cada investigador; Autonomía, el cuestionario que se realizó a los sujetos de estudio aceptaron, sin haber influenciado en ellos, de esa manera se respetó la decisión de participar; Justicia y responsabilidad, los investigadores participaron de manera conjunta, equitativamente sin discriminación alguna, así mismo, los sujetos de estudios recibieron un trato justo y cordial durante su participación.

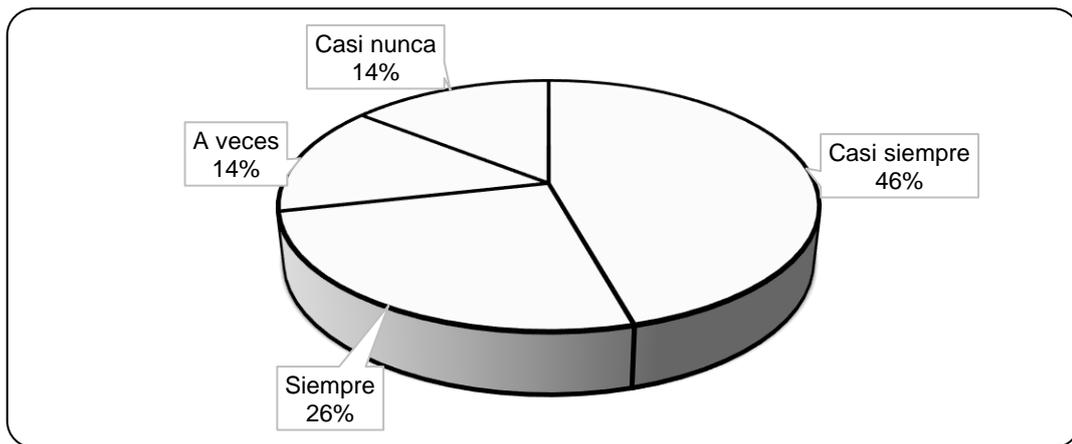
IV. RESULTADOS

4.1. Relación entre la eficiencia de proveedores y la exportación de mango fresco en las empresas agroexportadoras de la región Lambayeque en el periodo 2020-2021.

Tecnología

Figura 1

¿Los proveedores logísticos cuentan con la tecnología adecuada para almacenar los contenedores que garanticen la calidad y las características del mango fresco?

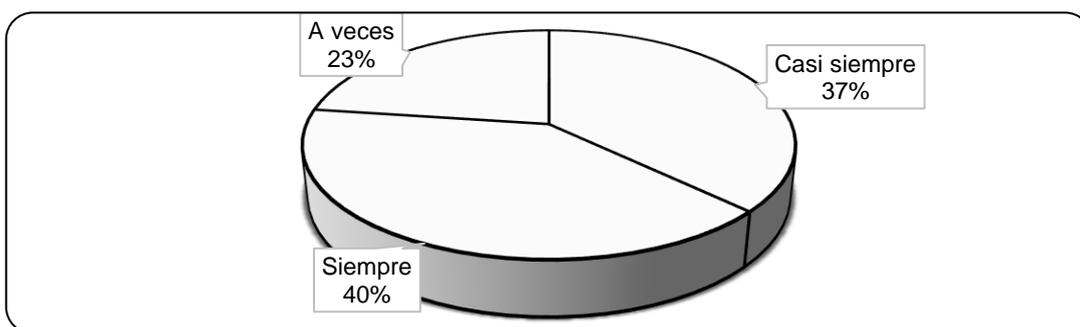


Nota. Elaboración propia con datos recuperado de la pregunta, ¿Los proveedores logísticos cuentan con la tecnología adecuada para almacenar los contenedores que garanticen la calidad y las características del mango fresco?

Según la figura anterior, el 72% de los encuestados afirma que los proveedores logísticos disponen de los equipos necesarios para conservar los contenedores que garantizan la frescura y las características del mango para su exportación. Sin embargo, 5 (14%) de ellos consideran lo contrario.

Figura 2

¿El servicio del transporte interno de su almacén al puerto fue el adecuado para mantener la correcta cadena de frío del mango?



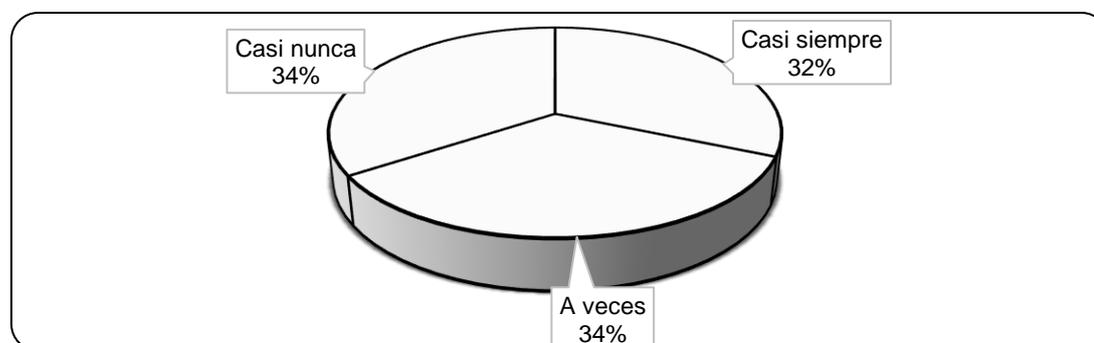
Nota. Elaboración propia con datos recuperados de la pregunta, ¿El servicio del transporte interno de su almacén al puerto fue el adecuado para mantener la correcta cadena de frío del mango?

Según el gráfico anterior, el 77% de los encuestados piensan que el servicio de transporte interno desde su almacén hasta el puerto fue suficiente para mantener la cadena de frío adecuada para los mangos frescos. Sólo 8 encuestados (es decir, el 23% del total) opinan que a veces sí y a veces no.

Calidad del servicio

Figura 3

¿Los puertos en el Perú durante la pandemia del COVID-19 en el año 2020-2021 permitieron la adecuada fluidez para el traslado a una temperatura óptima?

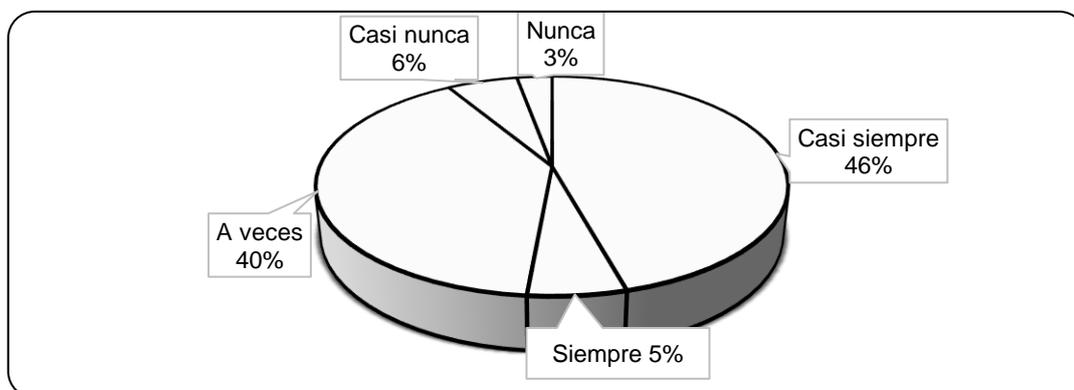


Nota. Elaboración propia con datos recuperados de la pregunta, ¿Los puertos en el Perú durante la pandemia del COVID-19 en el año 2020-2021 permitieron la adecuada fluidez para el traslado a una temperatura óptima?

Según la figura 3, el 32% de los encuestados cree que los puertos de Perú durante la pandemia de COVID-19 en 2020 permitieron una fluidez suficiente para transportar el mango fresco a la temperatura ideal.

Figura 4

¿La disponibilidad de proveedores de materiales para el acondicionamiento de carga para el mango se vio afectada por la pandemia del COVID-19?

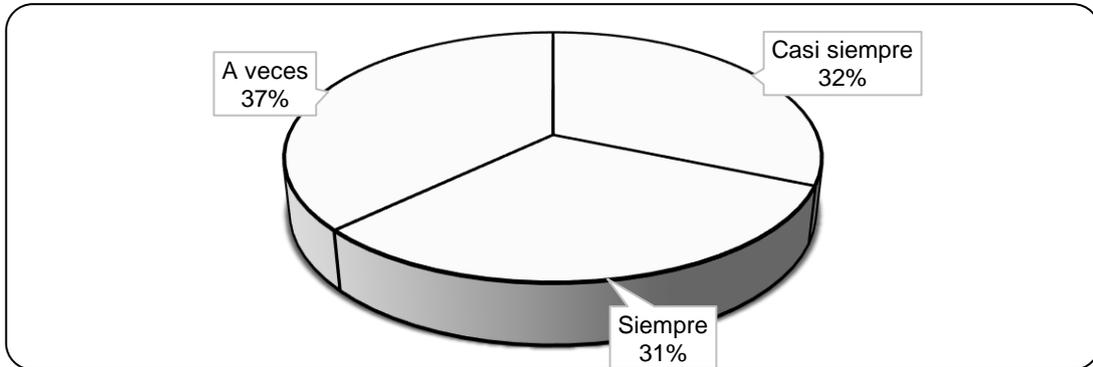


Nota. Elaboración propia con datos recuperados de la pregunta, ¿La disponibilidad de proveedores de materiales para el acondicionamiento de carga para el mango se vio afectada por la pandemia del COVID-19?

De la figura 4 se desprende que 18 (49%) de los encuestados consideran que la disponibilidad de proveedores de materiales para el embalaje de carga de fruta se vio afectada por la pandemia COVID-19. Mientras que sólo 3 (9%) encuestados consideran que no se vio afectada y 14 (40%) de ellos consideran que si en ocasiones.

Figura 5

¿La puntualidad de los proveedores logísticos (agente de aduana/ carga/ agente marítimo/ almacén aduanero/ transportista/ naviera) se vio afectada por las restricciones durante el estado de emergencia por la pandemia del COVID-19?



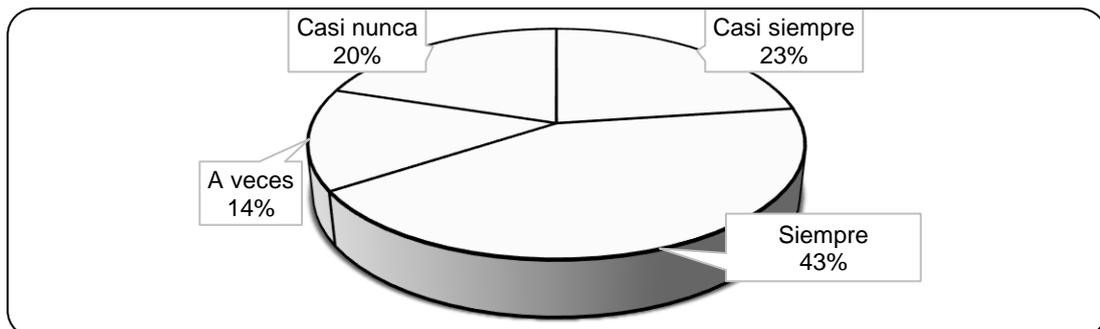
Nota. Elaboración propia con datos recuperados de la pregunta, ¿La puntualidad de los proveedores logísticos se vio afectada por las restricciones durante el estado de emergencia por la pandemia del COVID-19?

Según la figura 5, el 63% de los encuestados pensaba que las limitaciones durante el estado de emergencia pandémico COVID-19 repercutieron en la puntualidad de los proveedores logísticos. Mientras que 13 encuestados (o el 37%), creían que la puntualidad se vio comprometida ocasionalmente.

Sobrecostos

Figura 6

¿Los costos de los servicios de los operadores logísticos incrementaron durante la pandemia del COVID-19 en el periodo 2020-2021?



Nota. Elaboración propia con datos recuperados de la pregunta, ¿Los costos de los servicios de los operadores logísticos incrementaron durante la pandemia del COVID-19 en el periodo 2020-2021?

De acuerdo con la figura 6, el 66% de las empresas encuestadas percibieron que el coste de los servicios de los operadores logísticos aumentó en 2020 debido a la epidemia de COVID-19. Sólo 7 encuestados (20%) consideraron que los precios no habían subido.

Descriptivos de la dimensión eficiencia de proveedores

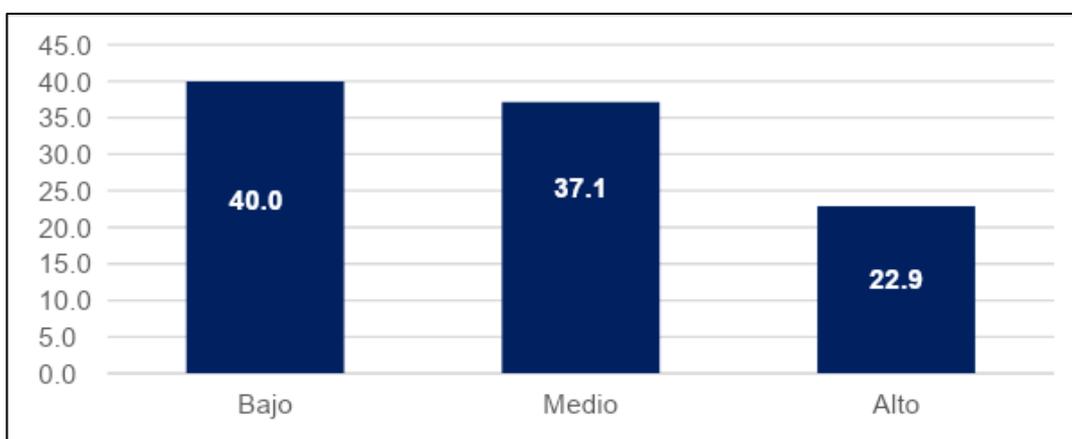
Tabla 2

Descriptivos de la dimensión eficiencia de proveedores

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	40.0
Medio	13	37.1
Alto	8	22.9
Total	35	100.0

Figura 7

Descriptivos de la dimensión eficiencia de proveedores



Nota. Elaboración propia con datos recuperados de las preguntas de la dimensión eficiencia de proveedores.

Según la tabla 2 se identifica que el 40% de los encuestados en cuanto a la eficiencia de proveedores para la exportación de mango fresco durante el periodo estudiado, presentaron bajos niveles. Mientras que sólo el 22.9% presenta un nivel alto en eficiencia de proveedores. Esto quiere decir que la mayoría de los proveedores a pesar de poseer tecnología adecuada para la

exportación del producto, se vieron afectados por las restricciones del periodo 2020-2021 en puntualidad y costos.

Tabla 3

Relación entre eficiencia de proveedores y la exportación

		Correlaciones	
Rho de Spearman	Eficiencia de proveedores	Coeficiente de correlación	Exportación ,546**
		Sig. (bilateral)	<,002
		N	35

Interpretación:

Para la Tabla 3 se contrasta la correlación de dimensión y variable a través de las hipótesis:

Ho: No existe relación entre eficiencia de proveedores y exportación.

Hi: Existe relación entre eficiencia de proveedores y exportación.

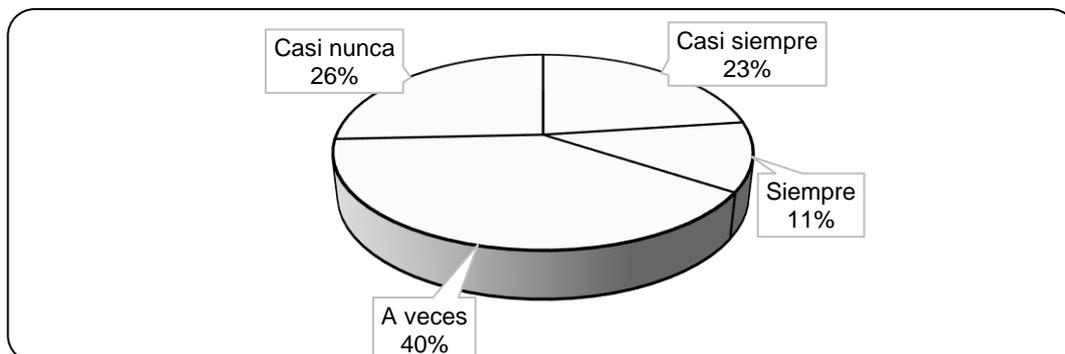
En el análisis se evidencia que la significancia (Sig.) tiene un valor menor a 0.002 (<0.05), es decir, permite el rechazo de la Ho y se demuestra que existe la relación entre eficiencia de proveedores y exportación. A su vez, se identifica que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.546, evidenciando que eficiencia de proveedores se relaciona directamente en 54.6% con exportación, mostrando un nivel moderado de correlación.

4.2. Relación entre el medio de transporte y la exportación de mango fresco en las empresas agroexportadoras de la región Lambayeque en el periodo 2020-2021.

Tiempo de Trayecto

Figura 8

¿Considera que la rapidez en el tiempo de transporte influyó positivamente en las exportaciones de mango hacia sus principales destinos pese a la emergencia por el COVID-19 en el periodo 2020-2021?

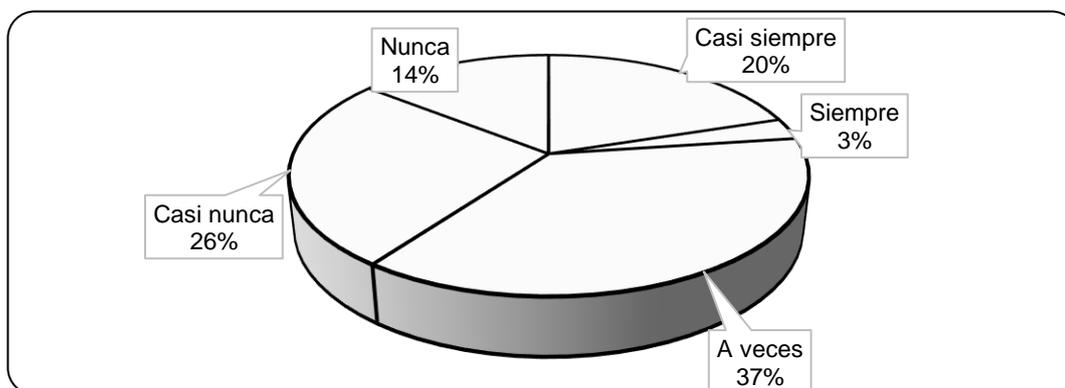


Nota. Elaboración propia con datos recuperados de la pregunta, *¿Considera que la rapidez en el tiempo de transporte influyó positivamente en las exportaciones de mango hacia sus principales destinos pese a la emergencia por el COVID-19 en el periodo 2020-2021?*

De acuerdo con la figura 8, el 14 (40%) de los participantes percibieron que la rapidez del transporte a veces influyó de forma positiva en los envíos del mango fresco hacia sus principales destinos internacionales. Mientras que 12 (34%) asegura si y 9 (26%) consideran que no influyó positivamente.

Figura 9

¿El transporte aéreo fue el más adecuado para transportar el mango fresco durante la pandemia en el periodo 2020-2021?



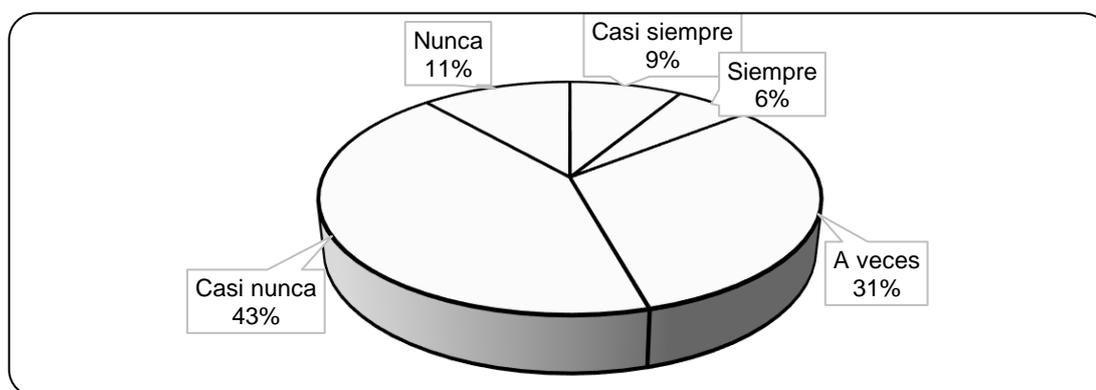
Nota. Elaboración propia con datos recuperados de la pregunta, *¿El transporte aéreo fue el más adecuado para transportar el mango fresco durante la pandemia en el periodo 2020-2021?*

En la figura 9 se puede observar que 14 (40%) consideran que el transporte aéreo no fue el más adecuado. Mientras que 8 (23%) de los encuestados consideran el transporte aéreo fue el más adecuado para transportar el mango fresco durante el periodo de estudio. Por otro lado, 13 (37%) de los encuestados consideran que solo en ocasiones. Se denota la controversia que existe con el medio de transporte aéreo, debido a que este representa un medio de transporte rápido al momento de exportar un producto fresco, sin embargo, para la campaña 2020-2021 en sus inicios representó un costo más alto que en anteriores campañas.

Sobrecostos

Figura 10

¿La capacidad del medio de transporte internacional permitió optimizar sus costos de transporte durante la pandemia del COVID-19?

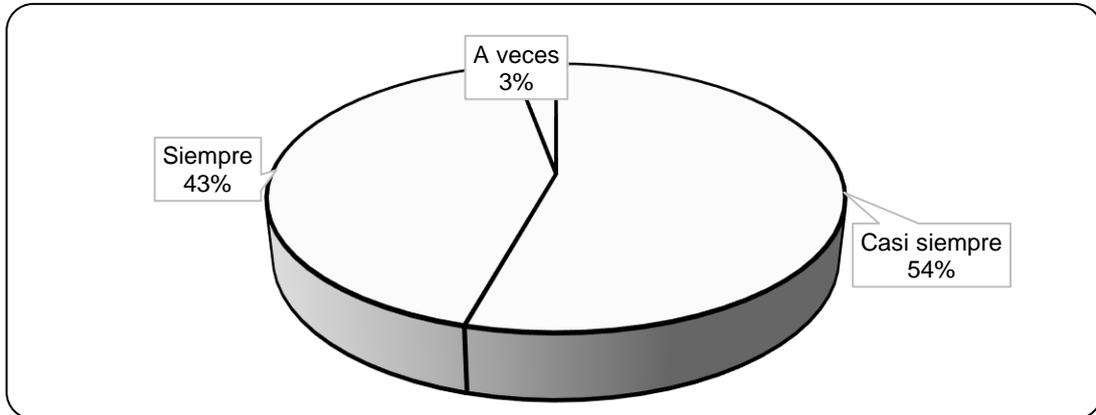


Nota. Elaboración propia con datos recuperados de la pregunta, ¿La capacidad del medio de transporte internacional permitió optimizar sus costos de transporte durante la pandemia del COVID-19?

La Figura 10 muestra que 19 (54%) de los encuestados creen que durante la pandemia COVID-19 no fue posible un transporte rentable debido a la capacidad del transporte internacional. Por otra parte, sólo 5 (15%) de los encuestados piensan que redujo los gastos de transporte, y 11 (31%) piensan que sólo lo hizo en contadas ocasiones.

Figura 11

¿El medio de transporte internacional representó en gran medida un costo logístico alto durante la pandemia del COVID-19 en el periodo 2020-2021?

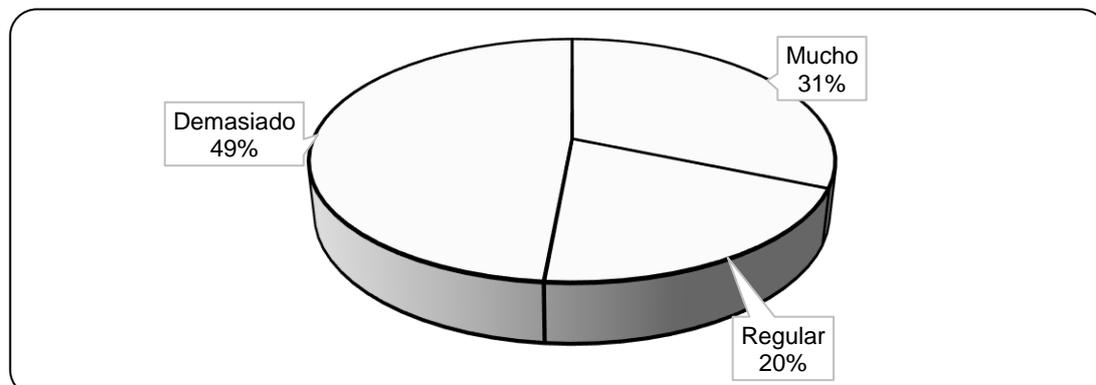


Nota. Elaboración propia con datos recuperados de la pregunta, ¿El medio de transporte internacional representó en gran medida un costo logístico alto durante la pandemia del COVID-19 en el periodo 2020-2021?

En la figura 11 se demuestra que 34 (97%) de los encuestados considera que el medio de transporte internacional si representó en gran medida un costo logístico alto durante la pandemia del COVID-19 en el periodo 2020-2021. Mientras que sólo 1 (3%) considera que solo algunas veces.

Figura 12

¿En qué medida la escasez de vuelos durante la pandemia del COVID-19 afectó el número de envíos internacionales de la organización?



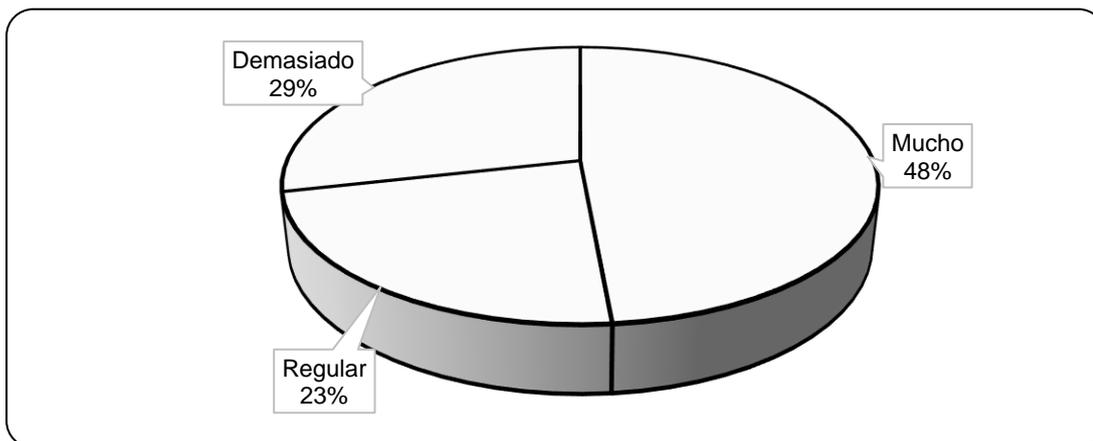
Nota. Elaboración propia con datos recuperados de la pregunta, ¿En qué medida la escasez de vuelos durante la pandemia del COVID-19 afectó el número de envíos internacionales de la organización?

En la figura se puede observar que 17 (80%) de los encuestados consideran que la escasez de vuelos durante la pandemia del COVID-19 afectó demasiado el número de envíos internacionales de la organización. Por otro lado 11 (31%) considera que fue mucho y 7 (20%) afectó regularmente. Se contrasta esto con el hecho de que, antes del 15 de marzo de 2020, Perú solía enviar más del 50% de sus productos frescos por vía aérea; sin embargo, después de que se detuviera el transporte aéreo, los envíos sólo se realizaban a través de las bodegas de carga de los aviones de pasajeros; más tarde, se detuvo por completo, y sólo se podían utilizar aviones de carga y barcos, con un gasto financiero significativo (Ministerio de Agricultura y Riego [MIDAGRI], 2020). En ese sentido se deduce que este inconveniente afectó los envíos de las empresas.

Capacidad

Figura 13

¿En qué medida los costos de los contenedores para transportar el mango fresco aumentaron durante el periodo 2020-2021?

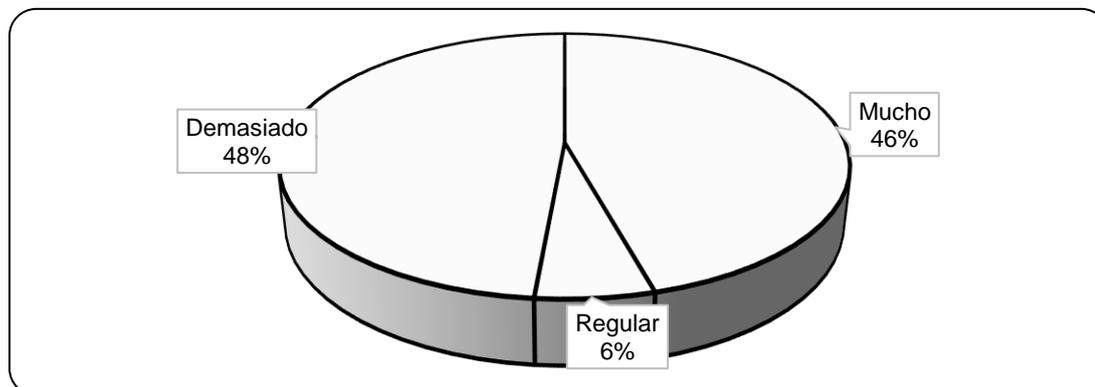


Nota. Elaboración propia con datos recuperados de la pregunta, ¿En qué medida los costos de los contenedores para transportar el mango fresco aumentaron durante el periodo 2020-2021?

En la figura anterior se puede observar que 27 (77%) de los encuestados consideran que los costos de los contenedores para transportar el mango fresco aumentaron mucho durante el periodo 2020-2021. Por otro lado, 8 (23%) consideran que fue regularmente.

Figura 14

¿En qué medida la escasez de contenedores y el manipuleo especial durante la pandemia por el COVID-19 representaron un mayor costo en la exportación de mangos?



Nota. Elaboración propia, ¿En qué medida la escasez de contenedores y el manipuleo especial durante la pandemia por el COVID-19 representaron un mayor costo en la exportación de mangos?

En la figura anterior se puede observar 17 (48%) y 16 (46%) de los encuestados consideran que la escasez de contenedores y el manipuleo especial representaron un mayor costo en la exportación de mangos. Y tan solo 2 (6%) considera que representaron un costo regular. Este resultado contrasta con el hecho de que, debido a que las mercancías no esenciales (la gran mayoría) ocupaban un espacio físico significativo en los almacenes extraportuarios, con los problemas operativos y logísticos asociados, las operaciones de exportación de mercancías esenciales se veían obstaculizadas (Báscones, 2021).

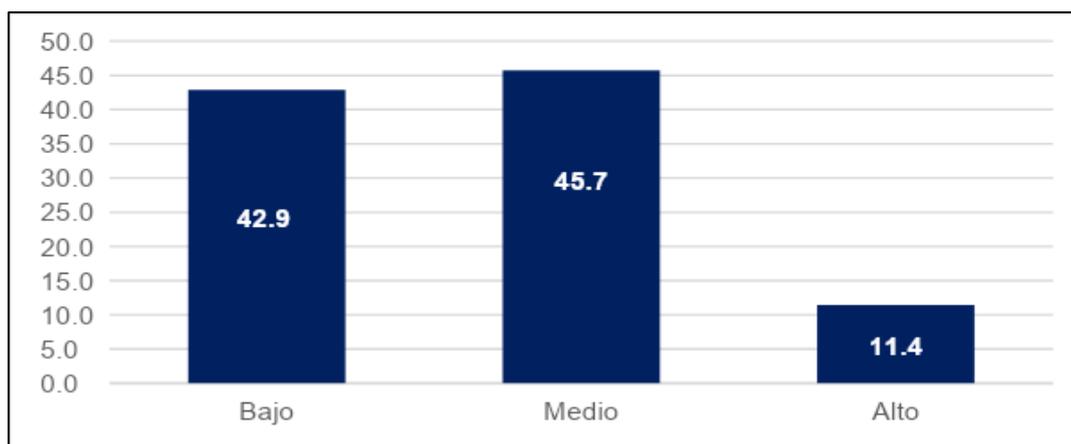
Tabla 4

Descriptivos de la dimensión medios de transporte

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	42.9
Medio	16	45.7
Alto	4	11.4
Total	35	100.0

Figura 15

Descriptivos de la dimensión medios de transporte



Nota. Elaboración propia con datos recuperados de las preguntas de la dimensión transporte.

Según la tabla 4 se pudo identificar que los medios de transporte en las empresas agroexportadoras de mango fresco presentaron un nivel medio de 45.7% y un 11.4% de nivel alto. Lo cual se deduce a que la mayoría de empresas presentaron inconvenientes con el transporte, debido a los altos costos y la escasez de contenedores para transportar el producto.

Tabla 5

Relación entre medio de transporte y la exportación

Correlaciones			Exportación
Rho de Spearman	Medio de transporte	Coefficiente de correlación	,543**
		Sig. (bilateral)	<,001
		N	35

Interpretación:

Para la Tabla 5 se contrasta la correlación de dimensión y variable a través de las hipótesis:

Ho: No existe relación entre medio de transporte y exportación.

Hi: Existe relación entre medio de transporte y exportación.

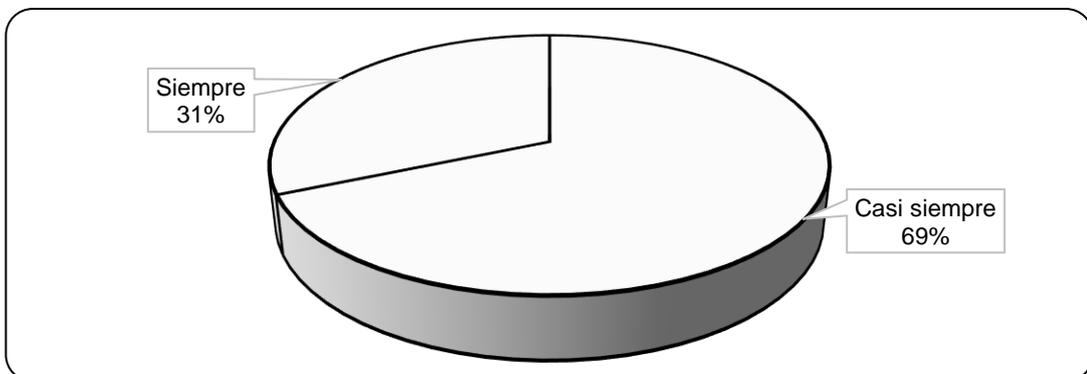
En el análisis se evidencia que la significancia (Sig.) tiene un valor menor a 0.001 (<0.05), es decir, permite el rechazo de la H_0 y se demuestra que existe relación entre medio de transporte y exportación. A su vez, se identifica que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.543, evidenciando que medios de transporte se relaciona directamente en 54.3% con exportación, mostrando un nivel moderado de correlación.

4.3. Relación entre la atención al cliente y la exportación de mango fresco en las empresas agroexportadoras de la región Lambayeque en el periodo 2020-2021.

Calidad del producto

Figura 16

¿El producto entregado al cliente cumple con las especificaciones, necesidades y expectativas del cliente?



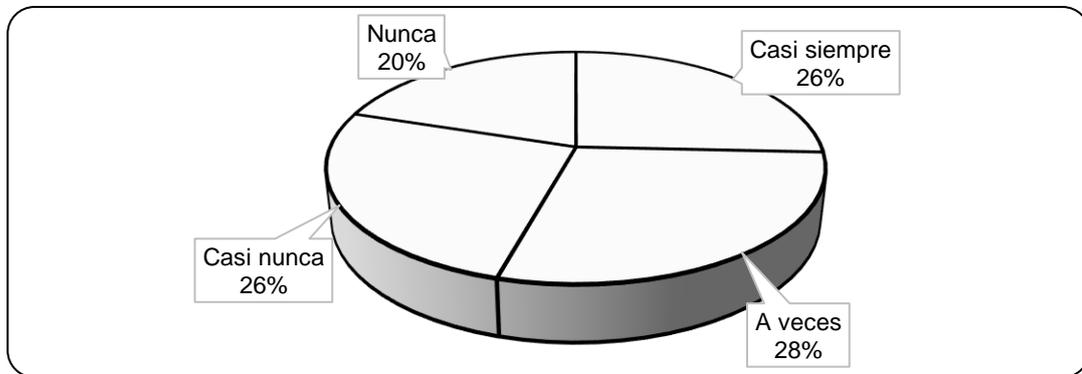
Nota. Elaboración propia con datos recuperados de la pregunta, ¿El producto entregado al cliente cumple con las especificaciones, necesidades y expectativas del cliente?

La figura 16 muestra que todos los encuestados consideran que las especificaciones, necesidades y expectativas del cliente se cumplen siempre o casi siempre con el producto que se le entrega. Este resultado demuestra que los exportadores se esfuerzan por ofrecer a los clientes productos de alta calidad que les resulten principalmente ventajosos.

Cantidad de reclamos

Figura 17

¿Durante la pandemia por el COVID-19 se percibió un incremento en la cantidad de reclamos relacionados al servicio de entrega del producto por parte del cliente?

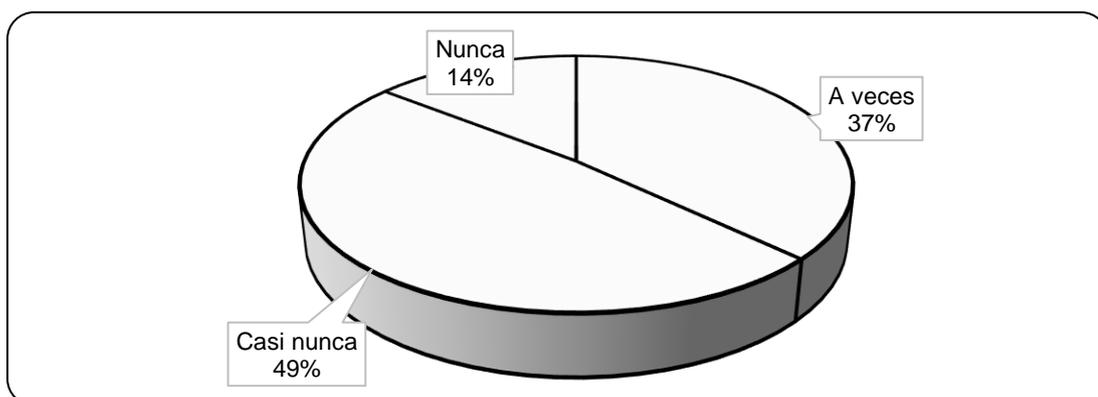


Nota. Elaboración propia con datos recuperados de la pregunta, ¿Durante la pandemia por el COVID-19 se percibió un incremento en la cantidad de reclamos relacionados al servicio de entrega del producto por parte del cliente?

Según la figura 17, se constata que 16 (46%) de los encuestados consideran que no se percibió un aumento en la cantidad de reclamos asociados al servicio de entrega del producto durante la pandemia. Mientras que el aumento de reclamos si fue percibida por 9 (26%) de los encuestados. Y 10 (28%) de los encuestados consideran que algunas veces.

Figura 18

¿La oferta de mango fresco no se vio perjudicada por la pandemia en el periodo 2020-2021?



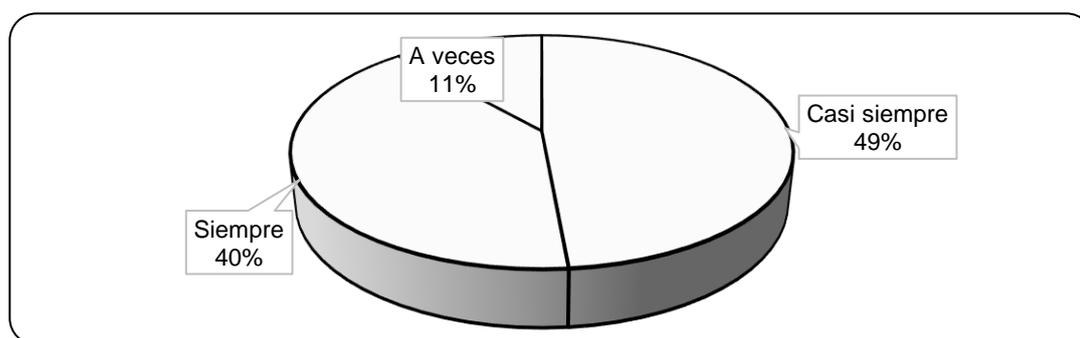
Nota. Elaboración propia con datos recuperados de la pregunta ¿La oferta de mango fresco no se vio perjudicada por la pandemia en el periodo 2020-2021?

En la figura 18, se demuestra que 22 (63%) de los encuestados percibieron que durante la pandemia la oferta de mango se vio perjudicada. Por otro lado 13 (37%) percibieron que fue ocasionalmente. Este resultado deja claro que durante el periodo 2020-2021 la oferta de las empresas exportadoras se vio afectada por la pandemia y las deficiencias logísticas que está trajo consigo.

Tiempo de atención

Figura 19

¿El tiempo de atención o respuesta a los clientes durante el estado de emergencia por COVID-19 en el periodo 2020-2021 fue eficiente?



Nota. Elaboración propia con datos recuperados de la pregunta, ¿El tiempo de atención o respuesta a los clientes durante el estado de emergencia por COVID-19 en el periodo 2020-2021 fue eficiente?

Según la figura anterior, 31 encuestados (89%) percibieron que la atención o el tiempo de reacción prestados a los clientes a lo largo del 2020-2021 fueron eficaces. Mientras que 4 (11%) piensan que sólo fue eficaz ocasionalmente. También podemos ver que, a pesar de la emergencia del COVID, el tiempo de respuesta al cliente no se vio afectado.

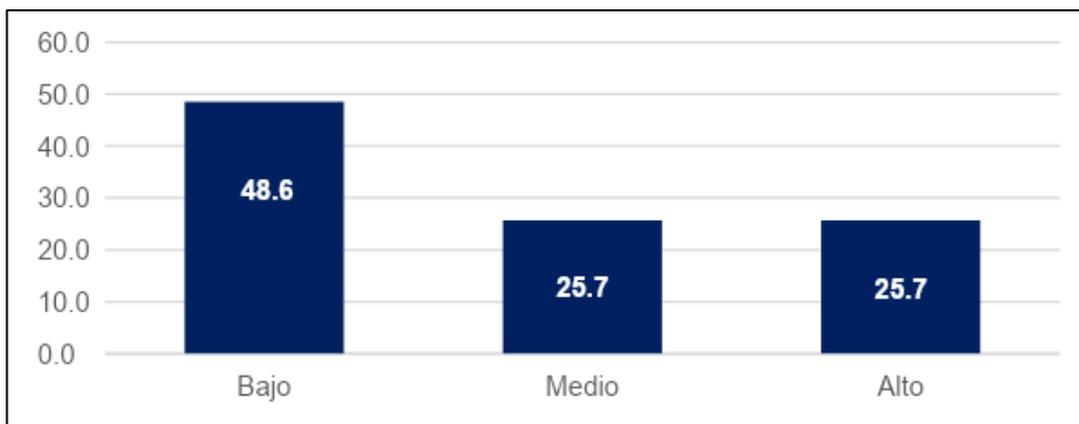
Tabla 6

Descriptivos de la dimensión atención del cliente

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17	48.6
Medio	9	25.7
Alto	9	25.7
Total	35	100.0

Figura 20

Descriptivos de la dimensión atención del cliente



Nota. Elaboración propia con datos recuperados de las preguntas de la dimensión al cliente.

Según la tabla 6 se identifica que la atención del cliente en las empresas presenta un 48.6% de nivel bajo. Mientras que el nivel medio y alto presenta un 25.7% en la región Lambayeque. En resumen, al ser bajo la atención al cliente se precisa que los vendedores no tuvieron la capacidad suficiente para satisfacer la demanda, por lo que las empresas llegaron a obtener un incremento de reclamos, pero siempre cumpliendo con las expectativas y necesidades del cliente.

Tabla

7

Relación entre atención al cliente y la exportación

		Correlaciones	Exportación
Rho de Spearman	Atención al cliente	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,461 <,001 35

Interpretación:

Para la Tabla 7 se contrasta la correlación de dimensión y variable a través de las hipótesis:

Ho: No existe relación entre atención al cliente y exportación.

Hi: Existe relación entre atención al cliente y exportación.

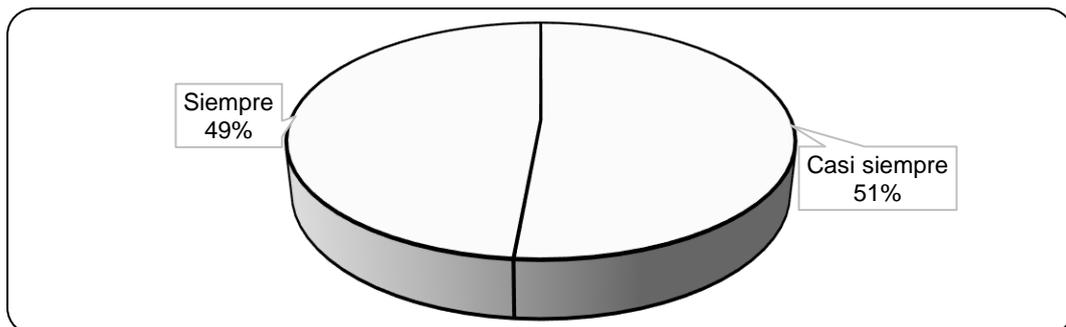
En el análisis se evidencia que la significancia (Sig.) tiene un valor menor a 0.001 (<0.05), es decir, permite el rechazo de la H_0 y se demuestra que existe relación entre atención al cliente y exportación. A su vez, se identifica que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.461, evidenciando que atención al cliente se relaciona directamente en 46.1% con exportación, mostrando un nivel moderado de correlación.

4.4. Relación entre la cadena de suministro y las exportaciones en las empresas agroexportadoras de la región Lambayeque en el periodo 2020-2021.

Precios

Figura 21

¿Las actividades de la cadena de suministro han generado un aumento en el precio final durante la pandemia por COVID-19 en el periodo de 2020-2021?

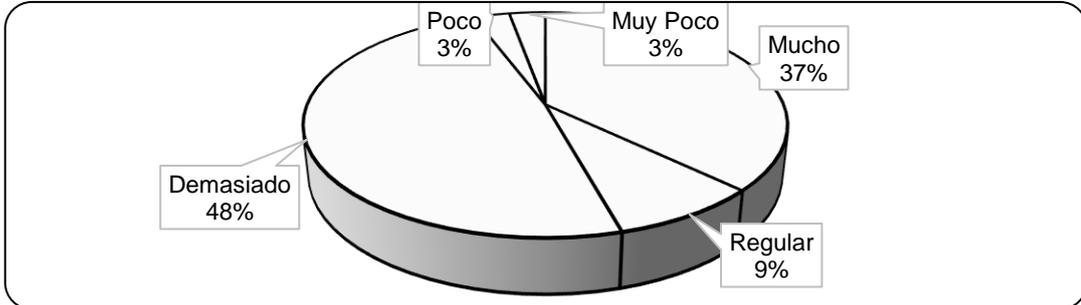


Nota. Elaboración propia con datos recuperados de la pregunta, ¿Las actividades de la cadena de suministro han generado un aumento en el precio final durante la pandemia por COVID-19 en el periodo de 2020-2021?

Según la figura 21, el 100% de los encuestados considera que las actividades de la cadena de suministro si generaron un aumento en el precio final durante la pandemia por COVID-19 en el periodo de 2020-2021. Este resultado resalta lo costosos que se volvieron los mangos frescos para la exportación, debido a los problemas de la cadena de suministro provocados por la crisis pandémica de esos años.

Figura 22

¿En qué medida el aumento de costos en los proveedores logísticos aumentó el precio de exportación del mango durante la pandemia en el periodo 2020-2021?

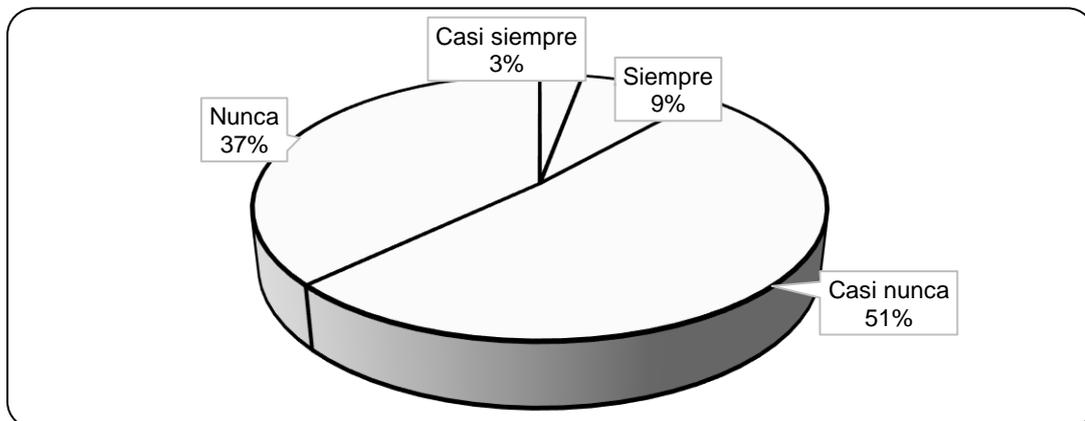


Nota. Elaboración propia con datos recuperados de la pregunta, ¿En qué medida el aumento de costos en los proveedores logísticos aumentó el precio de exportación del mango durante la pandemia en el periodo 2020-2021?

De la figura 22 se desprende que, 31 (85%) de los encuestados piensan que el impacto de la pandemia en los precios de exportación del mango en 2020-2021 se vio agravado de forma significativa por el aumento de los costes de los proveedores logísticos. Sólo 2 (6%) piensan que fue una cantidad pequeña.

Figura 23

¿El precio del mango fresco para la exportación se mantuvo frente al precio de exportación de la campaña anterior?



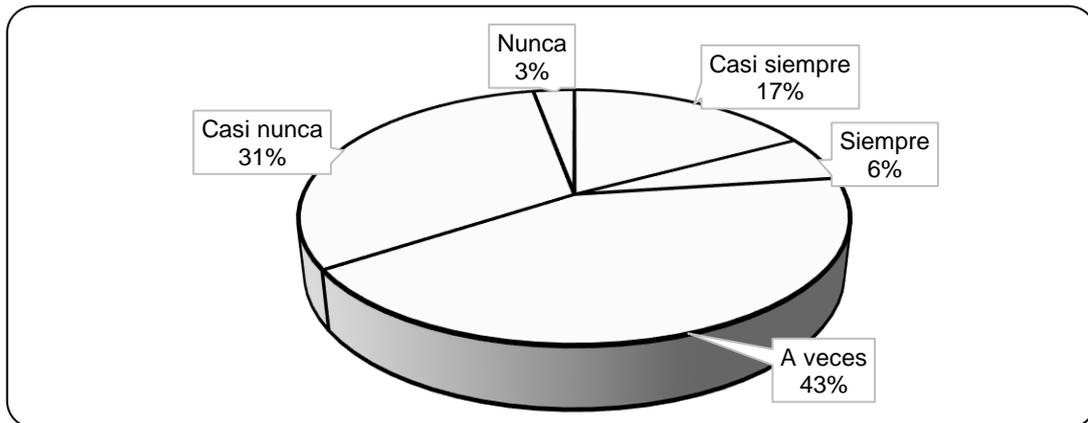
Nota. Elaboración propia con datos recuperados de la pregunta, ¿El precio del mango fresco para la exportación se mantuvo frente al precio de exportación de la campaña anterior?

De la figura 23 se desprende que, 31 (88%) de los participantes consideran que el precio del mango fresco para la exportación no se mantuvo comparado con el precio de la campaña anterior. Y tan solo 4 (12%) consideran que sí se mantuvo el precio.

Costos

Figura 24

¿Resultaron competitivos los costos logísticos de origen en la exportación de mango durante la pandemia?

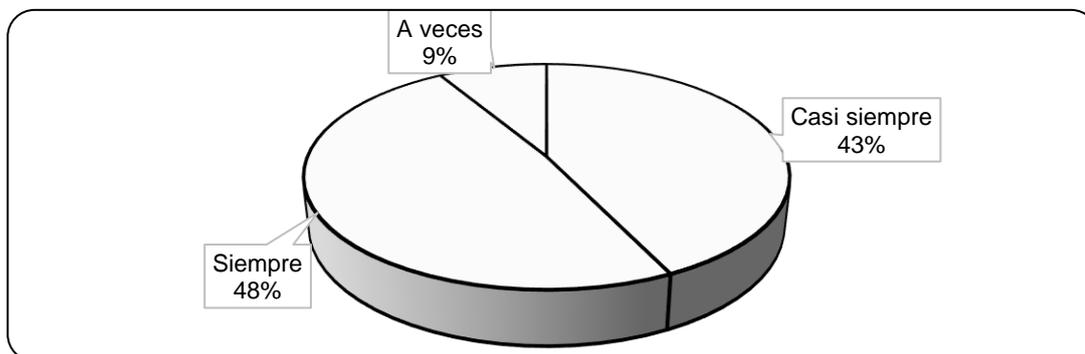


Nota. Elaboración propia con datos recuperados de la pregunta, ¿Resultaron competitivos los costos logísticos de origen en la exportación de mango durante la pandemia?

De la figura 24 se desprende que, sólo 8 (26%) de los encuestados consideran que si fueron competitivos los costos logísticos de origen en la exportación de mango durante la pandemia. Sin embargo 12 (34%) consideran que no fueron competitivos y 15 (43%) consideran que fueron ocasionalmente competitivos.

Figura 25

¿Los costos de flete impuestos por las navieras resultaron negativos para la exportación de mango fresco durante la pandemia en el período 2020-2021?



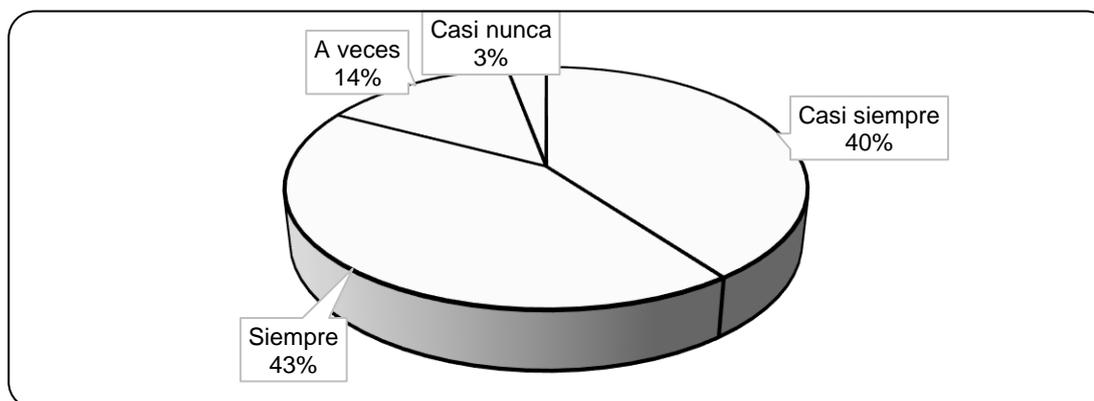
Nota. Elaboración propia con datos recuperados de la pregunta, ¿Los costos de flete impuestos por las navieras resultaron negativos para la exportación de mango fresco durante la pandemia en el período 2020-2021?

De la figura 25 se desprende que, 32 (91%) de los encuestados percibieron que los costos de flete impuestos por las navieras resultaron negativos para la exportación de mango fresco. Mientras que sólo 3 (9%) de ellos consideran que resultaron negativos ocasionalmente.

Volumen

Figura 26

¿La pandemia del COVID-19 ha influenciado en la demanda del volumen exportado de mango?

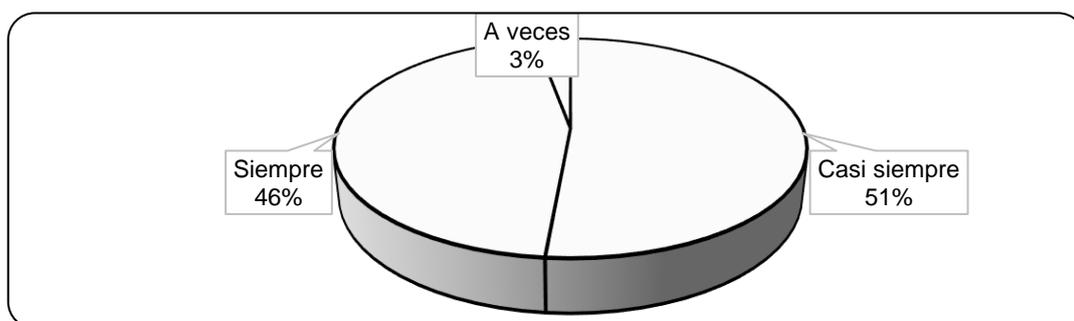


Nota. Elaboración propia con datos recuperados de la pregunta, ¿La pandemia del COVID-19 ha influenciado en la demanda del volumen exportado de mango?

De la figura 26 se desprende que, 29 (83%) de los encuestados consideran que la pandemia del COVID-19 influyó en la demanda del volumen exportado de mango. Mientras que solo 5 (14%) considera que influyó algunas veces.

Figura 27

¿El volumen de exportación de mango fresco se vio perjudicado debido al servicio costoso y las demoras en los envíos por parte de las navieras durante la pandemia en el periodo 2020-2021?



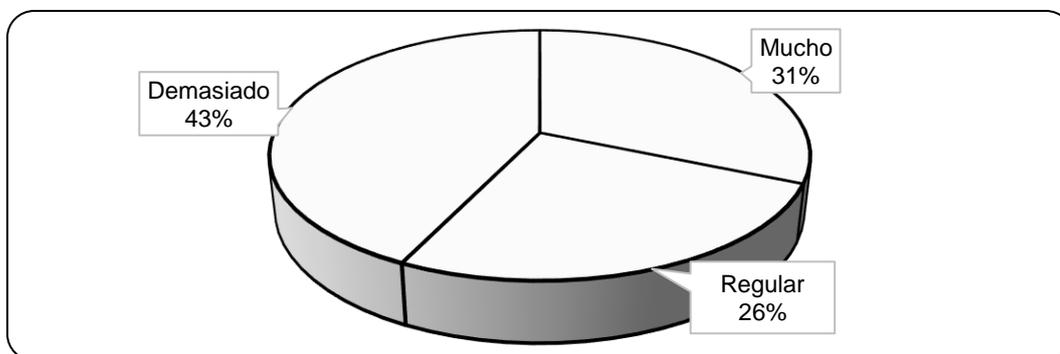
Nota. Elaboración propia con datos recuperados de la pregunta, ¿El volumen de exportación de mango fresco se vio perjudicado debido al servicio costoso y las demoras en los envíos por parte de las navieras?

De la figura 27 se desprende que, que 34 (97%) de los encuestados consideran que el volumen de exportación de mango fresco si resultó perjudicado, debido al servicio costoso y las demoras en los envíos por parte de las navieras durante la pandemia en el periodo 2020-2021. Y tan solo uno de ellos considera que no se vio perjudicado.

Valor

Figura 28

¿En qué medida los protocolos de exportación impuestos ante la pandemia del COVID-19 han influenciado negativamente en el valor exportado del mango?



Nota. Elaboración propia con datos recuperados de la pregunta, ¿En qué medida los protocolos de exportación impuestos ante la pandemia del COVID-19 han influenciado negativamente en el valor exportado del mango?

Con la figura 28 se demuestra que 26 (77%) de los encuestados creen que las directrices de exportación COVID-19 han tenido un impacto muy desfavorable en el valor de las exportaciones de mango. Mientras que 9 (26%) creen que tuvo un impacto regular.

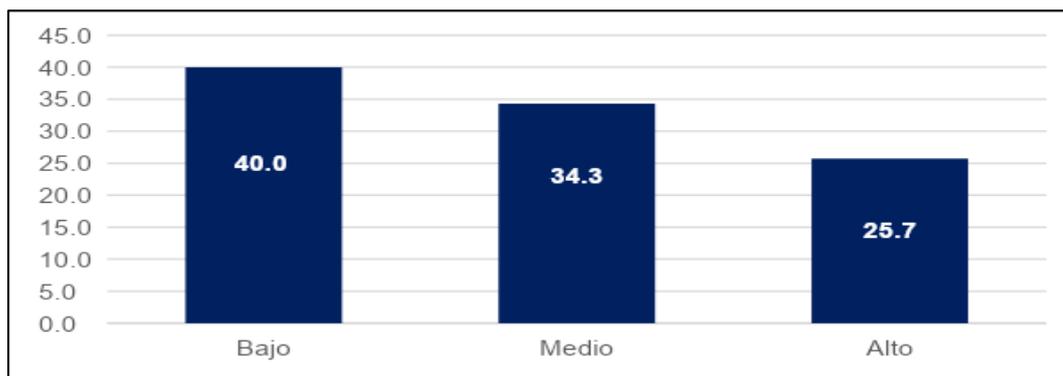
Tabla 8

Descriptivos de la variable cadena de suministro

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	40.0
Medio	12	34.3
Alto	9	25.7
Total	35	100.0

Figura 29

Descriptivos de la variable cadena de suministro



Nota. Elaboración propia con datos recuperados de las preguntas de la variable cadena de suministro.

Según la tabla 8 se identificó que la cadena de suministro en las empresas agroexportadoras de mango fresco en la región Lambayeque tiene un 40% de rango bajo. Mientras que solo un 25.7% presenta un nivel alto en la cadena de suministro. En resumen, las empresas agroexportadoras afirman que la cadena de suministro no estuvo funcionando de manera eficiente con sus proveedores, así como también el transporte y la atención al cliente, ya que a su vez surgieron restricciones y/o retrasos durante la pandemia del COVID-19.

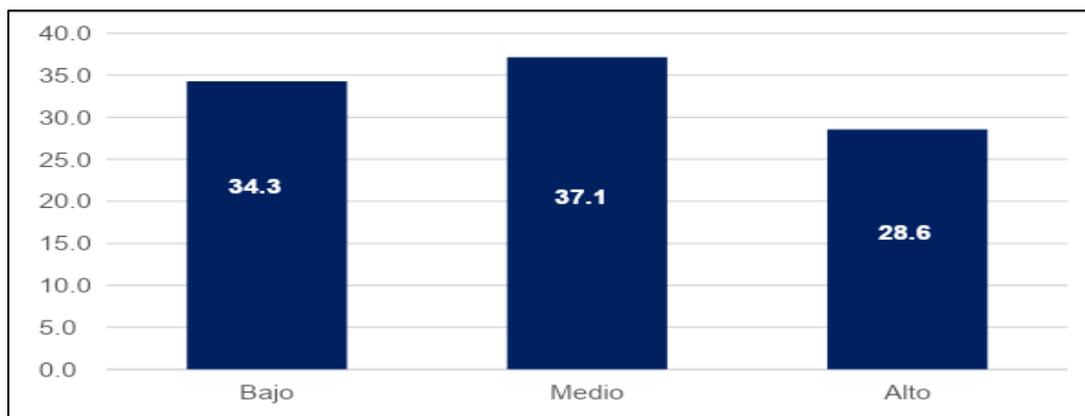
Tabla 9

Descriptivos de la variable exportación

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	34.3
Medio	13	37.1
Alto	10	28.6
Total	35	100.0

Figura 30

Descriptivos de la variable exportación



Nota. Elaboración propia con datos recuperados de las preguntas de la variable exportación.

Interpretación

Según la Tabla 9 se identifica que la exportación de mango fresco en las empresas agroexportadoras de la región Lambayeque tiene un nivel medio con un 37.1% y un nivel alto de 28.6%. Se concluye que, la exportación tuvo un impacto regularmente mediano, puesto que no todas las empresas tuvieron un buen control en precios, costos, volumen y valor respecto a los protocolos impuestos durante la pandemia.

Tabla 10

Relación entre cadena de suministro y la exportación

Correlaciones			Exportación
Rho de Spearman	Cadena de suministro	Coefficiente de correlación	,474**
		Sig. (bilateral)	<,001
		N	35

Interpretación:

Para la Tabla 10 se contrasta la correlación de dimensión y variable a través de las hipótesis:

Ho: No existe relación entre cadena de suministro y exportación.

Hi: Existe relación entre cadena de suministro y exportación.

En el análisis se evidencia que la significancia (Sig.) tiene un valor menor a 0.001 (<0.05), es decir, permite el rechazo de la H_0 y se demuestra que existe relación entre cadena de suministro y exportación. A su vez, se identifica que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.474, evidenciando que cadena de suministro se relaciona directamente en 47.4% con exportación, mostrando un nivel moderado de correlación.

Otros resultados

Tabla 11

Prueba de normalidad de las variables cadena de suministro y exportación

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Cadena de suministro	,024	35	,043
Exportación	,070	35	,047

Nota. Sig.= Significancia. $**p<0.05$

Interpretación:

Para la Tabla 11 se contrasta la normalidad a través de las hipótesis:

H_0 : Existe normalidad en las variables

H_1 : No existe normalidad en las variables

Analizando los resultados, se cumple que las variables cadena de suministro y exportación tienen una Sig. menor a 0.05, es decir, evidencian no normalidad o distribución libre. Ello demuestra el uso de correlación de Rangos de Spearman para variables con distribución libre.

Tabla 12

Prueba de normalidad de las dimensiones de las variables de estudio

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Eficiencia de proveedores	.076	35	.037
Medio de transporte	.060	35	.026
Atención del cliente	.061	35	.049
Exportación	.070	35	.047

Interpretación:

Para la Tabla 12 se contrasta la normalidad a través de las hipótesis:

Ho: Existe normalidad en las variables

Hi: No existe normalidad en las variables

Analizando los resultados, se cumple que las dimensiones eficiencia de proveedores, medios de transportes, atención al cliente y exportación tienen una Sig. menor a 0.05, es decir, evidencian no normalidad o distribución libre. Ello demuestra el uso de correlación de Rangos de Spearman para las dimensiones con distribución libre.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación cumplió con el objetivo de determinar la relación entre la cadena de suministro y la exportación de mango fresco en las empresas agroexportadoras de la región Lambayeque en el periodo 2020-2021. Su elaboración requirió de instrumentos confiables para obtener los datos correspondientes. Para ello, los instrumentos fueron evaluados por tres especialistas en la materia, quienes validaron el cuestionario y declararon que el instrumento era adecuado y aplicable. Asimismo, con la ayuda del programa estadístico SPSS Statistics 28, que ayudó a reflejar tablas y figuras para el análisis, los resultados de la fase cuantitativa del estudio fueron confiables. Se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para verificar si se cumplían con la hipótesis planteada. Sobre la base de la información anterior, los resultados son los siguientes.

Los resultados de la investigación demostraron que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.546, evidenciando que la eficiencia de proveedores se relaciona directamente con la exportación a un nivel medio. Este hallazgo entra en conflicto con el de los autores Espinoza y Zúñiga (2021), quienes encontraron un coeficiente de correlación entre las variables de 0.08, mostrando una relación débil entre la dimensión de eficiencia de proveedores y las exportaciones. Por el contrario guarda semejanza con el estudio de Abdallah et al. (2021) donde los resultados demostraron que los proveedores se relacionaron con las exportaciones, es decir estos no fueron impulsores de las exportaciones, por ello se precisó un bajo desempeño de las mismas y se aconsejó a los gerentes reconsiderar la relación con los proveedores, ya que, al no aprovechar la valiosa contribución esperada de la integración de proveedores, los fabricantes pueden perder oportunidades de exportación a competidores internacionales.

Asimismo, se denota la importancia de que las empresas agroexportadoras de Lambayeque para seguir estos lineamientos para que en circunstancias similares tengan una relación fuerte con sus proveedores, ya que estos son los encargados de gestionar una o varias tareas de la cadena de

suministro, por lo cual no solo ahorran parte del tiempo de las empresas que los contratan, sino que también garantizan los recursos para prometer entregas consistentes al cliente y supervisión en tiempo real de todo el proceso (Barbosa et al., 2022).

Por otro lado, se comprobó la existencia de una relación entre el medio de transporte y la exportación de mango fresco, confirmando la relación mediante un coeficiente de correlación de nivel medio (0.543). Esto es similar a la investigación y resultados de Gutiérrez y Peschiera (2021) quienes concluyeron que los procesos logísticos se asociaron a las exportaciones de arándanos, siendo uno de los factores el transporte clave para la determinación de la relación. Así como también para Balza y Cardona, 2020 quienes comentaron que la debilidad que se presenta en la cadena logística se traslada a los costos de la cadena de suministro y por ello en el precio final de los productos hacia el consumidor. Sin embargo, no guarda semejanza alguna a los resultados de Beraún (2020) donde las múltiples hipótesis planteadas de esta investigación se rechazaron, como las prácticas de transporte y la relación entre las exportaciones de uva, el modelo planteado para esta investigación no permitió concluir que exista relación entre ambas.

Asimismo, se resalta el valor del cliente, ya que la cadena de suministro pretende satisfacer sus necesidades y tener en cuenta sus expectativas para ampliar la penetración y el reconocimiento en el mercado. Esto tiene implicaciones para las empresas, ya que determina el grado de satisfacción de los clientes con los productos o servicios que adquieren y la probabilidad de que vuelvan a utilizarlos (Valenzuela et al., 2019). Su importante volumen de exportación demuestra que es una empresa digna de confianza y que los clientes pueden seguir confiando en el servicio. En este sentido, la mayoría de las veces, las empresas deben concentrarse en producir bienes de alta calidad para poder seguir ofreciendo a los clientes un buen suministro y un buen nivel de servicio (Al-Janahi, et al., 2020). En cuanto a ello, la presente investigación determinó un coeficiente de correlación de 0.461, evidenciando que la atención al cliente se relaciona directamente con la exportación. Dicho resultado posee similitud con el estudio de Zuñe (2020) quién llegó a la conclusión que la satisfacción del

cliente es uno de los factores que más se relaciona en la logística de salida de las diferentes empresas exportadoras de su estudio realizado, dado que las empresas deben cumplir los estándares exigidos por el cliente, se aconsejó que las empresas mantengan una buena gestión logística. Así mismo se hace mención que no guarda similitud con la investigación de Espinoza y Zúñiga donde no encontraron relación entre la dimensión y la variable, comprobado mediante un coeficiente de correlación de 0.289, que está entre 0,25 y 0,50 e indica que la correlación es muy débil, es decir no se pudo demostrar la asociación entre atención al cliente y las exportaciones para el producto del estudio realizado por dichos autores.

Respecto a la comprobación de hipótesis general, existe relación moderada entre la cadena de suministro y exportación de mango fresco de las empresas agroexportadoras de Lambayeque mediante un coeficiente de Spearman de 0.474. Y es que, para este estudio debido a la corta vida útil del producto, el tiempo es uno de los factores más cruciales en este tipo de cadena de suministro. Si las partes implicadas no se gestionan de forma eficaz, pueden producirse retrasos que den lugar a pérdidas (Herrera, Guzmán y Rodríguez, 2020). La relación entre las dos variables es crucial porque garantiza que, si una se ve afectada, la otra también lo estará. El presente estudio explica que la relación entre las variables ha sido moderada, lo que significa que su conexión durante el periodo de estudio no fue tan fuerte. Coincidiendo con la investigación de Chotón y Gaitán (2022) donde se mostró una incidencia moderada de (0,424) entre las variables del estudio, con un nivel de significación bilateral de $p = 0,000$ 0,05, según los resultados.

Se constató que la gestión y las operaciones de la cadena de suministro seguirán cambiando, por lo que los agricultores deben emprender reformas para obtener una ventaja competitiva e impulsar el crecimiento de las exportaciones. Sin embargo, estos resultados no son similares a las investigaciones de Beraún (2020), Espinoza y Zúñiga (2021) que también examinaron si existe una relación entre las exportaciones y la cadena de suministro. Ambos autores concluyeron que no existe relación con la cadena de suministro.

Los diversos precedentes de investigación demuestran la importancia de la cadena de suministro a la hora de exportar un producto, destacando diversos factores como la eficiencia de los proveedores, la logística, el servicio al cliente, la tecnología, los costes de transporte y las certificaciones, así como el embalaje y otros aspectos. Aunque algunas variables no se incluyeron en el estudio, es bien sabido que forman parte de la cadena de suministro y son cruciales para la exportación, ya que aumentan la capacidad de un producto para competir en el mercado mundial.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación positiva moderada entre la cadena de suministro y la exportación de mango fresco en las empresas agroexportadoras de la región Lambayeque en el periodo 2020-2021 con un valor de 0.474, esto se debe a que la cadena de suministro no estuvo funcionando de manera eficiente con sus proveedores, por lo que surgieron restricciones y/o retrasos para las exportaciones.
2. Existe relación positiva moderada entre la eficiencia de proveedores y las exportaciones de mango fresco en las empresas agroexportadoras de la región Lambayeque en el periodo 2020-2021 con un valor de 0.546, es decir, la mayoría de proveedores no tuvieron la tecnología adecuada para la entrega del producto, afectando a las empresas a nivel de puntualidad y costos.
3. Existe relación positiva moderada entre el medio de transporte y las exportaciones de mango fresco en las empresas agroexportadoras de la región Lambayeque en el periodo 2020-2021 con valor de 0.543, esto se debe a que no todas las empresas presentaron rapidez en el transporte siendo este inevitable en la logística.
4. Existe relación positiva moderada entre atención al cliente y las exportaciones de mango fresco en las empresas agroexportadoras de la región Lambayeque en el periodo 2020-2021 con un valor de 0.461. Es decir que a pesar de que no todos los vendedores tuvieron la capacidad suficiente para satisfacer la demanda siempre cumplieron con las expectativas y necesidades del cliente.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las empresas agroexportadoras de mango fresco seguir con su objetivo a corto o largo plazo porque permite el crecimiento en el sector. Asimismo, aprovechar las oportunidades y beneficios que traen los tratados de libre comercio internacionales, específicamente el vínculo comercial con Corea del Sur y Japón, países los cuales optan por un producto de calidad ofreciendo un precio mayor por el mango peruano.
2. Por otro lado, se recomienda que las empresas agroexportadoras consigan una mejor integración con sus proveedores generando una mayor confianza con el objetivo de mejorar la eficiencia en operaciones, tecnología y tiempo de trayecto. El mango al ser un producto perecedero además de tener una manipulación postcosecha es necesario de una temperatura apta para que se mantenga en perfecto estado, manteniendo la misma calidad que exige el mercado incluso sin perder sus propiedades que lo caracteriza.
3. Por último, se recomienda a las empresas Lambayecanas expandir las zonas de producción de mango, de modo que puedan abastecer la demanda. Además, desarrollar y consolidar nuevas estrategias en costos entre productor y exportador evitando que existan riesgos que afecten en relación con el cliente (importador).

REFERENCIAS

- Abdallah, A., Rawadiah, O., Al-Byati, W. y Alhyari, S. (2021), Supply chain integration and export performance: the mediating role of supply chain performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 70 (7), 1907-1929. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-02-2021-0076>
- Accenture. (21 de mayo de 2022). COVID-19: Impact on air cargo capacity. <https://www.accenture.com/us-en/insights/travel/air-cargo-capacity>
- Ait, I., Ezekari, M., Belamhitou, M. y Hachimi, I. (2022). The effect of logistics performance determinants on export performance. *Revista internacional de investigación en negocios y ciencias sociales*, 11 (5), 57–66. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v11i5.1849>
- Al Janahi, R., Wan, H., Lee, Y., & Zarreh, A. (2020). Effectiveness and fitness of production line to meet customers' demand. *Procedia Manufacturing*, 51, 1348-1354. <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2020.10.188>
- Álvarez, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>
- Amoako-Gyampah, K., Boakye, K. G., Adaku, E., & Famiyeh, S. (2019). Supplier relationship management and firm performance in developing economies: A moderated mediation analysis of flexibility capability and ownership structure. *International Journal of Production Economics*, 208, 160-170. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2018.11.021>
- Aquije, M., Guillen, G. y Sandoval, G. (2020). *Rediseño del layout y de los procesos de almacenamiento, recepción y despachos en la empresa TASA* [Trabajo de Investigación, Universidad Del Pacífico]. <https://hdl.handle.net/11354/2857>

- Balza, V., Y Cardona, A. (2020). La relación entre logística, cadena de suministro y competitividad: una revisión de literatura. *Revista Espacios*. ISSN, 798, 1015.
https://www.researchgate.net/publication/341977224_La_relacion_entre_logistica_cadena_de_suministro_y_competitividad_una_revision_de_literatura_The_relationship_among_logistics_supply_chain_and_competitiveness_a_review
- Barbosa, M., Sousa, P., & Oliveira, L. (2022). The Effects of Barriers and Freight Vehicle Restrictions on Logistics Costs: A Comparison before and during the COVID-19 Pandemic in Brazil. *Sustainability*, 14(14), 8650.
<https://www.mdpi.com/2071-1050/14/14/8650/htm>
- Báscones, J. (2021). COVID-19, comercio exterior peruano y lecciones por aprender. *Forseti. Revista de derecho*, 9(13), 06-20.
<https://doi.org/10.21678/forseti.v9i13.1477>
- Beraún, A. (2020). *Las prácticas de las cadenas de suministro de las empresas productoras de uva en Ica y su relación con las exportaciones al mercado de Estados Unidos durante el periodo 2012 al 2018* [Tesis de Pregrado, Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas].
<http://dx.doi.org/http://doi.org/10.19083/tesis/652905>
- Brownstein, N., Louis, T., O'Hagan, A., y Pendergast, J. (2019). The role of expert judgment in statistical inference and evidence-based decision-making. *The American Statistician*, 73(sup1), 56-68.
<https://doi.org/10.1080/00031305.2018.1529623>
- Bustillos, L. y Carballo, B. (2018). Integración de la cadena de suministro: Una revisión de literatura. *Revista Ingeniería Industrial*, 17(3). 248-269.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7170985>
- Calatayud, A. y Katz, R. (2019). Cadena de suministro 4.0. Mejores prácticas internacionales y hoja de ruta para América Latina. Banco Interamericano de Desarrollo. <http://dx.doi.org/10.18235/0001956>

- Chiscul, M. A. (2022). Los efectos del covid-19 en el costo del flete marítimo internacional. *Gestión En El Tercer Milenio*, 25(49), 157–162. <https://doi.org/10.15381/gtm.v25i49.23056>
- Chotón, M., y Gaitán, E. (2022). *Incidencia De La Cadena De Suministros En Las Exportaciones De Maíz Morado-Inia 601 De La Provincia De San Pablo-Cajamarca, 2022* Cajamarca: Tesis de Pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2336>
- Condori, P. (2020). Universo, población y muestra. Curso Taller. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Cuong T. y Tien, N. (2022). Application of ICT in logistics and supply chain in post-Covid-19 economy in Vietnam. *International Journal of Multidisciplinary Research and Growth Evaluation*, 03(01), 493-451. <https://n9.cl/1uasl>
- Diaz, G. y Salazar, D. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium*, (39), 19-36. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
- Espilco, L., y Tresierra, L. (2019). *Actividades logísticas que influyeron positivamente en la exportación de mangos frescos desde el puerto de Paita hacia Estados Unidos durante los años 2012 y 2017* [Tesis de Pregrado, Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas]. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/626016/Espilco_il.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Espinoza, K. y Zúñiga, L. (2021). *La cadena de suministros y su relación con las exportaciones de la SPN 0709.20.00.00, espárragos frescos o refrigerados, a Estados Unidos durante el COVID-19, Perú 2020*. [Tesis de Pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <http://hdl.handle.net/10757/657833>

- Fernández, D. (2018). *Aplicación de la tecnología Blockchain en el Supply Chain en los Sectores Industriales* [Tesis de Maestría, Universidad De Valladolid]. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/30884>
- Flora, D. (2020). Your coefficient alpha is probably wrong, but which coefficient omega is right? A tutorial on using R to obtain better reliability estimates. *Advances in Methods and Practices in Psychological Science*, 3(4), 484-501.
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación* (1 ed.). Huancayo, Perú: Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Gachena, D., Haji, J., Legesse, B., y Ketema, M. (2020). Determinants of export performances of major spices (turmeric and korarima) in Ethiopia. *East African Journal of Sciences*, 14(2), 121-130. <https://www.ajol.info/index.php/eajsci/article/view/207120>
- GERCETUR: Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo (2021). Directorio Empresas exportadoras Lambayeque. <https://bit.ly/3n1mhgV>
- Ghorbani, M., y Aminizadeh, M. (2020). Investigating the effective factors on Iranian date exports to European Union. <https://www.sid.ir/paper/1053883/en>
- Gutiérrez, L., y Peschiera, Á. (2021) *Los procesos logísticos y su relación con las exportaciones de la SPN 0810.40. 00.00 de arándanos hacia Estados Unidos desde el puerto de Salaverry entre el periodo 2015 al 2019* [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/655462>
- Hemalatha, S., Dumpala, L., y Balakrishna, B. (2018). Service quality evaluation and ranking of container terminal operators through hybrid multi-criteria decision-making methods. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*,

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2092521218300282>

Hernández, S., y Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51-53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>

Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2020). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-hill.

Huamán, D. (2018). Diseño de un sistema de control de inventarios del laboratorio Takiwasi para la exportación de medicina tradicional amazónica a Bélgica. *Global Business Administration Journal*, 2(2), 43–72. <https://doi.org/10.31381/gbaj.v2i2.1567>

Huesca, C. (2012). Comercio Internacional. México: Red Tercer milenio.

Khatún, N. (2021). Aplicaciones de la prueba de normalidad en el análisis estadístico. *Diario Abierto de Estadística*, 11 (01), 113. https://www.scirp.org/html/6-1241391_107034.htm

León, J. (01 de abril de 2022). *Exportaciones peruanas de mango fresco alcanzarían las 235.000 toneladas al cierre de la campaña 2021/2022*. AGRARIA.PE. <https://agraria.pe/noticias/exportaciones-peruanas-de-mango-fresco-alcanzarian-las-235-0-27471>

Martínez, C. (27 de agosto del 2022). Tipos de exportaciones: cuáles son y qué ventajas ofrecen. *Drip Blog*. <https://www.dripcapital.com/es-mx/recursos/blog/tipos-de-exportaciones>

Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego (2020) *Perspectivas del Comercio Exterior Agrario en el Marco de la Declaración de Emergencia Nacional Covid-19*.

<http://repositorio.midagri.gob.pe/jspui/handle/20.500.13036/784>

Md Reza, S., Hongzhong, F., Elyas, M., Md Ismail, H. y Mollah, I. (2019). Effects of export and technology on economic growth: Selected emerging Asian

- economies. *Economic Research-Ekonomiska Istraživanja*, 32(1), 2515-2531. <https://hrcak.srce.hr/clanak/333748>
- Ngo, H. H., y Nguyen, D. (2022). Eu-vietnam free trade agreement (evfta) and vietnam agricultural products export: opportunities and challenges. *GPH-International Journal of Business Management*, 5(08), 47-52. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7084898>
- OECD. (2 de junio del 2020). Food Supply Chains and COVID-19: Impacts and Policy Lessons. *OECD: Organisation for Economic Co-operation and Development*. <https://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/food-supply-chains-and-covid-19-impacts-and-policy-lessons-71b57aea/>
- Porter, M. (2007). La ventaja competitiva de las naciones. *Harvard business review*, 85(11), 69-95.
- Reklitis, P., Sakas, D. Trivellas, P. y Tsoulfas, G. (2021). Performance Implications of Aligning Supply Chain Practices with Competitive Advantage: Empirical Evidence from the Agri-Food Sector. *Sustentabilidad 2021*, 13(16), 8734. <https://doi.org/10.3390/su13168734>
- Rodríguez, M., y Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de Corte Transversal. *Médicas sanitas*, 21(3), 141-146. https://www.researchgate.net/publication/329051321_Disenos_de_investigacion_de_Corte_Transversal
- Sánchez, Y., Pérez, J., Sangroni, N., Cruz, C. y Medina, Y. (2021). Retos actuales de la logística y la cadena de suministro. *Ingeniería Industrial*, 42(1), 169-184. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362021000100169
- Sang, T.Thu, N., Khoi, T., Huong, N., y Van, N. (2021). The Optimization of Transportation Costs in Logistics Enterprises during the Covid-19 Pandemic. *ARRUS Journal of Mathematics and Applied Science*, 1(2), 62-71. <https://jurnal.ahmar.id/index.php/mathscience/article/view/567/383>

- Schmidhuber, J. y Qiao B. (2020). Comparing crises: Great Lockdown versus Great Recession. Rome, FAO. <https://doi.org/10.4060/ca8833en>
- Serpil, A y Mehmet, S. (2020). Impact of COVID-19 on the food supply chain, Food Quality and Safety. *Oxford academic*, 4(4), 167-180. <https://doi.org/10.1093/fqsafe/fyaa024>
- Sundara, W., Haryati, R., Rachmat, S., Putra, A., y Aisyah, N. (2021). Effect Of Human Resources And Budget In Project Risk Management For Enterprise Resource Planning Systems. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(2), 125-130. <https://www.bajangjournal.com/index.php/JIRK/article/view/92>
- Taber, K. (2019). Experimental research into teaching innovations: responding to methodological and ethical challenges. *Studies in Science Education*, 55(1), 69-119. <https://doi.org/10.1080/03057267.2019.1658058>
- Tapial, M. y Alvarado, F. (2018). *Análisis correlacional entre la producción del aceite de palma, sus exportaciones y su contribución al PIB agrícola durante el período 2010-2017*. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 270-283. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6870899>
- Umarxodjaeva, M. (2020). Export Potential Development and Export Diversification of Fruit and Vegetable Products in UzbekistanS Economy. *Архив научных исследований*, 35. <https://ejournal.tsue.uz/index.php/archive/article/view/3549>
- UNCTAD (29 de noviembre del 2022). *La UNCTAD pide que se invierta en las cadenas de suministro marítimas para impulsar la sostenibilidad y la resistencia a futuras crisis*. <https://unctad.org/es/press-material/la-unctad-pide-que-se-invierta-en-las-cadenas-de-suministro-maritimas-para-impulsar>
- Valenzuela, N., Buentello, C., Gómez, L., y Villarreal, V. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes

de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 6(2), 18-25.
<https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/159>

Velásquez, B. y Corvera, L. (07 de febrero de 2022). *Exportaciones de mango crecieron 10% en volumen y 5% en valor de septiembre hasta enero de la presente campaña. Despachos sumaron 191.609 toneladas por US\$ 235 millones.* <https://agraria.pe/index.php/noticias/exportaciones-de-mangocrecieron-10-en-volumen-y-5-en-valor--26897>

Zuñe, M. (2020). *Logística de salida y el nivel de competitividad de las empresas exportadoras de uvas frescas de Lambayeque hacia Estados Unidos, 2018* [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50788>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables.

Variable 1: Cadena de Suministro

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Cadena de Suministro	Es un conjunto de actividades que garantizan la entrega de un bien o servicio en un tiempo determinado, mediante la gestión de flujos de información y materiales entre los elementos que intervienen dentro de la cadena (Bustillos y Carballos, 2018).	La primera variable será medida bajo (3) dimensiones: eficiencia de proveedores, medio de transporte y atención del cliente con sus respectivos indicadores los cuales serán medidos por medio de la encuesta. Se empleó la escala de Likert.	Eficiencia de proveedores Transporte Atención al cliente	Sobrecostos Calidad del servicio Tecnología Tiempo de trayecto Sobrecostos Capacidad Calidad del producto Cantidad de reclamos Tiempo de atención	Escala ordinal

Variable 2: Exportación

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Exportación	Es la salida de un bien y servicio de manera legal que un país vende siendo enviado fuera de un territorio nacional para consumo o parte de otra rama de utilidad (Martínez, 2022).	La segunda variable será medida bajo una sola dimensión: Exportación. Los Indicadores corresponden a: Precios, costos, volumen y valor. Se empleó la escala de Likert.	Exportación	Precios <hr/> Costos <hr/> Volumen <hr/> Valor	Escala ordinal

Anexo 2. Matriz de consistencia.

Título: Cadena de suministro y la exportación de mango fresco en las empresas agroexportadoras de la región Lambayeque, periodo 2020-2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e Instrumento
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	
¿Existe relación entre la cadena de suministro y la exportación de mango fresco en las empresas agroexportadoras de la región Lambayeque en el periodo 2020-2021?	Determinar la relación entre la cadena de suministro y la exportación de mango fresco en las empresas agroexportadoras de la región Lambayeque en el periodo 2020-2021	Existe relación positiva entre la cadena de suministro y la exportación de mango fresco en las empresas agroexportadoras de la región Lambayeque en el periodo 2020-2021	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	
¿Qué relación existe entre la eficiencia de proveedores y la exportación de mango fresco en las empresas agroexportadoras de la región Lambayeque en el periodo 2020-2021	Determinar la relación entre la eficiencia de proveedores y la exportación de mango fresco en las empresas agroexportadoras de la región Lambayeque en el periodo 2020-2021	Existe relación positiva entre la eficiencia de proveedores y la exportación de mango fresco en las empresas agroexportadoras de la región Lambayeque en el periodo 2020-2021	Encuesta y cuestionario
¿Qué relación existe entre el medio de transporte y la exportación de mango fresco en las empresas agroexportadoras de la región Lambayeque en el periodo 2020-2021	Determinar la relación entre el medio de transporte y la exportación de mango fresco en las empresas agroexportadoras de la región Lambayeque en el periodo 2020-2021	Existe relación positiva entre el medio de transporte y la exportación de mango fresco en las empresas agroexportadoras de la región Lambayeque en el periodo 2020-2021	
¿Qué relación existe entre la atención al cliente y la exportación de mango fresco en las empresas agroexportadoras de la región Lambayeque en el periodo 2020-2021?	Determinar la relación entre la atención al cliente y la exportación de mango fresco en las empresas agroexportadoras de la región Lambayeque en el periodo 2020-2021.	Existe relación positiva entre la atención al cliente y la exportación de mango fresco en las empresas agroexportadoras de la región Lambayeque en el periodo 2020-2021.	
Tipo y diseño de investigación	Muestra	Variables y Dimensiones	
Tipo de investigación: Básica	Compuesta por 35 representantes y/o colaboradores de las áreas de almacén, transporte, comercio exterior y logística, de 18 empresas agroexportadoras.	Variables	Dimensiones
Diseño: No experimental, transversal y correlacional.		Cadena de Suministro	Eficiencia de proveedores Transporte Atención al cliente
		Exportación	Exportación

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos.

CUESTIONARIO SOBRE LA CADENA DE SUMINISTRO DE MANGO FRESCO EN LAS EMPRESAS AGROEXPORTADORAS DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE EL PERIODO 2020-2021

Estimado(a), le hago presente mi cordial saludo y a la vez informarle que la presente encuesta tiene por objetivo: Determinar la relación entre la cadena de suministro y la exportación de mango fresco en las empresas agroexportadoras de la Región Lambayeque, en el periodo 2020-2021. Por lo tanto, le solicito responder cada una de las preguntas que leerá a continuación, pidiéndole que conteste cada una de ellas con la mayor sinceridad posible ya que ésta es de interés solamente de los investigadores y tiene carácter anónimo.

Área a la que pertenece:

Empresa en la que laboró en el año 2020 – 2021:

Instrucciones: Las preguntas están medidas bajo la siguiente escala, por lo cual se le solicita marcar la valoración que más crea conveniente:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Muy poco	Poco	Regular	Mucho	Demasiado
1	2	3	4	5

VARIABLE	DIMENSIÓN	N	PREGUNTAS	NUNCA / MUY POCO	CASI NUNCA / POCO	AVECES / REGULAR	CASI SIEMPRE / MUCHO	SIEMPRE / DEMASIADO
CADENA DE SUMINISTRO	EFICIENCIA DE PROVEEDORES	1	¿Consideras que los proveedores logísticos cuentan con la tecnología adecuada para almacenar los contenedores que garanticen la calidad y las características del mango fresco?	1	2	3	4	5
		2	¿Los puertos en el Perú durante la pandemia del COVID-19 en el año 2020-2021	1	2	3	4	5

			permitieron la adecuada fluidez para el traslado a una temperatura óptima?					
		3	¿La disponibilidad de proveedores de materiales para el acondicionamiento de carga para el mango se vio afectada por la pandemia del COVID-19?	1	2	3	4	5
		4	¿El servicio del transporte interno de su almacén al puerto fue el adecuado para mantener la correcta cadena de frío del mango?	1	2	3	4	5
		5	¿La puntualidad de los proveedores logísticos (agente de aduana/ carga/ agente marítimo/ almacén aduanero/ transportista/ naviera) se vio afectada por las restricciones durante el estado de emergencia por la pandemia del COVID-19?	1	2	3	4	5
		6	¿Los costos de los servicios de los operadores logísticos incrementaron durante la pandemia del COVID-19 en el periodo 2020-2021?	1	2	3	4	5
	TRANSPORTE	7	¿Consideras que la rapidez en el tiempo de transporte influyó positivamente en las exportaciones de mango hacia sus principales destinos pese a la emergencia por el COVID-19 en el periodo 2020-2021?	1	2	3	4	5
		8	¿La capacidad del medio de transporte internacional permitió optimizar sus costos de transporte durante la pandemia del COVID-19?	1	2	3	4	5
		9	¿El transporte aéreo fue el más adecuado para transportar el mango fresco durante la pandemia en el periodo 2020-2021?	1	2	3	4	5
		10	¿El medio de transporte internacional representó en gran medida un costo logístico alto durante la pandemia del COVID-19 en el periodo 2020-2021?	1	2	3	4	5
		11*	¿En qué medida la escasez de vuelos durante la pandemia del COVID-19 afectó el número de	1	2	3	4	5

		envíos internacionales de la organización?						
	12*	¿En qué medida los costos de los contenedores para transportar el mango fresco aumentaron durante la pandemia en el periodo 2020-2021?	1	2	3	4	5	
	13*	¿En qué medida la escasez de contenedores y el manipuleo especial durante la pandemia por el COVID-19 representaron un mayor costo en la exportación de mangos?	1	2	3	4	5	
	ATENCION DEL CLIENTE	14	¿La oferta de mango fresco no se vio perjudicada por la pandemia en el periodo 2020-2021?	1	2	3	4	5
		15	¿Durante la pandemia por el COVID-19 se percibió un incremento en la cantidad de reclamos relacionados al servicio de entrega del producto por parte del cliente?	1	2	3	4	5
		16	¿El tiempo de atención o respuesta a los clientes durante el estado de emergencia por COVID-19 en el periodo 2020-2021 fue eficiente?	1	2	3	4	5
		17	¿El producto entregado al cliente cumple con las especificaciones, necesidades y expectativas del cliente?	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO SOBRE LA EXPORTACIÓN DE MANGO FRESCO EN LAS EMPRESAS AGROEXPORTADORAS DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE EN EL PERIODO 2020-2021

Estimado(a), le hago presente mi cordial saludo y a la vez informarle que la presente encuesta tiene por objetivo: Determinar la relación entre la cadena de suministro y la exportación de mango fresco en las empresas agroexportadoras de la Región Lambayeque, en el periodo 2020-2021. Por lo tanto, le solicito responder cada una de las preguntas que leerá a continuación, pidiéndole que conteste cada una de ellas con la mayor sinceridad posible ya que ésta es de interés solamente de los investigadores y tiene carácter anónimo.

Área a la que pertenece:
Empresa en la que laboró en el año 2020 – 2021:

Instrucciones: Las preguntas están medidas bajo la siguiente escala, por lo cual se le solicita marcar la valoración que más crea conveniente:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Muy poco	Poco	Regular	Mucho	Demasiado
1	2	3	4	5

VARIABLE	DIMENSIÓN	N	PREGUNTAS	NUNCA / MUY POCO	CASI NUNCA / POCO	AVECES / REGULAR	CASI SIEMPRE / MUCHO	SIEMPRE / DEMASIADO
EXPORTACIÓN	EXPORTACIÓN	18	¿Las actividades de la cadena de suministro han generado un aumento en el precio final durante la pandemia por COVID-19 en el periodo de 2020-2021?	1	2	3	4	5
		19*	¿En qué medida el aumento de costos en los proveedores logísticos aumentó el precio de exportación del mango durante la pandemia en el periodo 2020-2021?	1	2	3	4	5
		20	¿El precio del mango fresco para la exportación se mantuvo frente al precio de la campaña anterior?	1	2	3	4	5
		21	¿Resultaron competitivos los costos logísticos de origen en la exportación de mango durante la pandemia?	1	2	3	4	5

	22	¿Los costos de flete impuestos por las navieras resultaron negativos para la exportación de mango fresco durante la pandemia en el período 2020-2021?	1	2	3	4	5
	23	¿La pandemia del COVID-19 ha influenciado en la demanda del volumen exportado de mango?	1	2	3	4	5
	24	¿El volumen de exportación de mango fresco se vio perjudicado debido al servicio costoso y las demoras en los envíos por parte de las navieras durante la pandemia en el periodo 2020-2021?	1	2	3	4	5
	25*	¿En qué medida los protocolos de exportación impuestos ante la pandemia del COVID-19 han influenciado negativamente en el valor exportado del mango?	1	2	3	4	5

Anexo 4. Validación por juicio de expertos.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Julio Cesar Lozano Diaz		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Negocios Internacionales		
Institución donde labora:	"Baby industrias del Perú" – Gerente General "Universidad Cesar Vallejo" - Docente		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			



Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Eficiencia de proveedores.
- Objetivos de la Dimensión: se mide la eficiencia de los proveedores logísticos que actuaron en la cadena de suministro para la exportación de mango fresco.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sobrecostos	1. ¿Los costos de los servicios de los operadores logísticos incrementaron durante la pandemia del COVID-19 en el periodo 2020-2021?	4	4	4	
Calidad del servicio	2. ¿Los puertos en el Perú durante la pandemia del COVID-19 en el año 2020-2021 permitieron la adecuada fluidez para el traslado a una temperatura óptima?	4	4	4	
	3. ¿La disponibilidad de proveedores de materiales para el acondicionamiento de carga para el mango se vio afectada por la pandemia del COVID-19?	4	4	4	
	4. ¿La puntualidad de los proveedores logísticos (agente de aduana/ carga/ agente marítimo/ almacén aduanero/ transportista/ naviera) se vio afectada por las restricciones durante el estado de emergencia por la pandemia del COVID-19?	4	4	4	
Tecnología	5. ¿Los proveedores logísticos cuentan con la tecnología adecuada para almacenar los contenedores que garantizan la calidad y las características del mango fresco?	4	4	4	
	6. ¿El servicio del transporte interno de su almacén al puerto fue el adecuado para mantener la correcta cadena de frío del mango?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Transporte internacional
- Objetivos de la Dimensión: se mide comportamiento del transporte internacional para la exportación de mango fresco en periodo 2020 – 2021.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de trayecto	7. ¿Consideras que la rapidez en el tiempo de transporte influyó positivamente en las exportaciones de mango hacia sus principales destinos pese a la emergencia por el COVID-19 en el periodo 2020-2021?	4	4	4	
	8. ¿El transporte aéreo fue el más adecuado para transportar el mango fresco durante la pandemia en el periodo 2020-2021?	4	4	4	
Sobrecostos	9. ¿El medio de transporte internacional representó en gran medida un costo logístico alto durante la pandemia del COVID-19 en el periodo 2020-2021?	4	4	4	
	10. ¿Los contenedores para transportar el mango fresco aumentaron su costo durante la pandemia en el periodo 2020-2021?	4	4	4	
	11. ¿La escasez de contenedores y el manipuleo especial durante la pandemia por el COVID-19 representaron un mayor costo en la exportación de mangos?	4	4	4	
Capacidad	12. ¿La capacidad del medio de transporte internacional permitió optimizar sus costos de transporte durante la pandemia del COVID-19?	4	4	4	
	13. ¿La escasez de vuelos durante la pandemia del COVID-19 afectó el número de envíos internacionales de la organización?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Atención al cliente.
- Objetivos de la Dimensión: se mide la percepción de la atención a los clientes de las empresas para el producto mango fresco durante el periodo 2020 2021.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad del producto	14. ¿El producto entregado al cliente cumple con las especificaciones, necesidades y expectativas del cliente?	4	4	4	
Cantidad de reclamos	15. ¿Durante la pandemia por el COVID-19 se percibió un incremento en la cantidad de reclamos relacionados al servicio de entrega del producto por parte del cliente?	4	4	4	
	16. ¿Durante la pandemia la demanda de mango se mantuvo estable pero la oferta no fue suficiente?	4	4	4	
Tiempo de atención	17. ¿El tiempo de atención o respuesta a los clientes durante el estado de emergencia por COVID-19 en el periodo 2020-2021 fue eficiente?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Exportación
- Objetivos de la Dimensión: se mide el crecimiento en precio, costos, volumen y valor de la exportación de mango fresco durante el periodo 2020 – 2021.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Precios	18. ¿Las actividades de la cadena de suministro han generado un aumento en el precio final durante la pandemia por COVID-19 en el periodo de 2020-2021?	4	4	4	
	19. ¿El aumento de costos en los proveedores logísticos aumentó el precio de exportación del mango durante la pandemia en el periodo 2020-2021?	4	4	4	
	20. ¿El precio del mango fresco para la exportación se mantuvo frente al precio de exportación del mango congelado?	4	4	4	
Costos	21. ¿Resultaron competitivos los costos logísticos de origen en la exportación de mango durante la pandemia?	4	4	4	
	22. ¿Los costos de flete impuestos por las navieras resultaron negativos para la exportación de mango fresco durante la pandemia en el periodo 2020-2021?	4	4	4	

Volumen	23. ¿La pandemia del COVID-19 ha influenciado en la demanda del volumen exportado de mango congelado?	4	4	4	
	24. ¿El volumen de exportación de mango fresco se vio perjudicado debido al servicio costoso y las demoras en los envíos por parte de las navieras durante la pandemia en el periodo 2020-2021?	4	4	4	
Valor	25. ¿Los protocolos de exportación impuestos ante la pandemia del COVID-19 han influenciado negativamente en el valor exportado del mango?	4	4	4	


Julio César Lozano Díaz

Firma del evaluador
DNI: 41218842

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Youtilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaspaacios.com/cited2017/cited2017.23.pdf> entre otra bibliografía

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MG. EDWIN YOLMER HEREDIA SANCHEZ	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	05 AÑOS	
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO SAC	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	



Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Eficiencia de proveedores.
- Objetivos de la Dimensión: se mide la eficiencia de los proveedores logísticos que actuaron en la cadena de suministro para la exportación de mango fresco.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sobrecostos	1. ¿Los costos de los servicios de los operadores logísticos incrementaron durante la pandemia del COVID-19 en el periodo 2020-2021?	4	4	4	
Calidad del servicio	2. ¿Los puertos en el Perú durante la pandemia del COVID-19 en el año 2020-2021 permitieron la adecuada fluidez para el traslado a una temperatura óptima?	4	4	4	
	3. ¿La disponibilidad de proveedores de materiales para el acondicionamiento de carga para el mango se vio afectada por la pandemia del COVID-19?	4	4	4	
Tecnología	4. ¿La puntualidad de los proveedores logísticos (agente de aduana/ carga/ agente marítimo/ almacén aduanero/ transportista/ naviera) se vio afectada por las restricciones durante el estado de emergencia por la pandemia del COVID-19?	4	4	4	
	5. ¿Los proveedores logísticos cuentan con la tecnología adecuada para almacenar los contenedores que garanticen la calidad y las características del mango fresco?	4	4	4	
	6. ¿El servicio del transporte interno de su almacén al puerto fue el adecuado para mantener la correcta cadena de frío del mango?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Transporte internacional
- Objetivos de la Dimensión: se mide comportamiento del transporte internacional para la exportación de mango fresco en periodo 2020 – 2021.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de trayecto	7. ¿Consideras que la rapidez en el tiempo de transporte influyó positivamente en las exportaciones de mango hacia sus principales destinos pese a la emergencia por el COVID-19 en el periodo 2020-2021?	4	4	4	
	8. ¿El transporte aéreo fue el más adecuado para transportar el mango fresco durante la pandemia en el periodo 2020-2021?	4	4	4	
Sobrecostos	9. ¿El medio de transporte internacional representó en gran medida un costo logístico alto durante la pandemia del COVID-19 en el periodo 2020-2021?	4	4	4	
	10. ¿Los contenedores para transportar el mango fresco aumentaron su costo durante la pandemia en el periodo 2020-2021?	4	4	4	
	11. ¿La escasez de contenedores y el manipuleo especial durante la pandemia por el COVID-19 representaron un mayor costo en la exportación de mangos?	4	4	4	
Capacidad	12. ¿La capacidad del medio de transporte internacional permitió optimizar sus costos de transporte durante la pandemia del COVID-19?	4	4	4	
	13. ¿La escasez de vuelos durante la pandemia del COVID-19 afectó el número de envíos internacionales de la organización?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Atención al cliente.
- Objetivos de la Dimensión: se mide la percepción de la atención a los clientes de las empresas para el producto mango fresco durante el periodo 2020 2021.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad del producto	14. ¿El producto entregado al cliente cumple con las especificaciones, necesidades y expectativas del cliente?	4	4	4	
Cantidad de reclamos	15. ¿Durante la pandemia por el COVID-19 se percibió un incremento en la cantidad de reclamos relacionados al servicio de entrega del producto por parte del cliente?	4	4	4	
	16. ¿Durante la pandemia la demanda de mango se mantuvo estable pero la oferta no fue suficiente?	4	4	4	
Tiempo de atención	17. ¿El tiempo de atención o respuesta a los clientes durante el estado de emergencia por COVID-19 en el periodo 2020-2021 fue eficiente?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Exportación
- Objetivos de la Dimensión: se mide el crecimiento en precio, costos, volumen y valor de la exportación de mango fresco durante el período 2020 – 2021.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Precios	18. ¿Las actividades de la cadena de suministro han generado un aumento en el precio final durante la pandemia por COVID-19 en el periodo de 2020-2021?	4	4	4	
	19. ¿El aumento de costos en los proveedores logísticos aumentó el precio de exportación del mango durante la pandemia en el periodo 2020-2021?	4	4	4	
	20. ¿El precio del mango fresco para la exportación se mantuvo frente al precio de exportación del mango congelado?	4	4	4	
Costos	21. ¿Resultaron competitivos los costos logísticos de origen en la exportación de mango durante la pandemia?	4	4	4	
	22. ¿Los costos de flete impuestos por las navieras resultaron negativos para la exportación de mango fresco durante la pandemia en el	4	4	4	

	período 2020-2021?				
Volumen	23. ¿La pandemia del COVID-19 ha influenciado en la demanda del volumen exportado de mango?	4	4	4	
	24. ¿El volumen de exportación de mango fresco se vio perjudicado debido al servicio costoso y las demoras en los envíos por parte de las navieras durante la pandemia en el periodo 2020-2021?	4	4	4	
Valor	25. ¿Los protocolos de exportación impuestos ante la pandemia del COVID-19 han influenciado negativamente en el valor exportado del mango?	4	4	4	

Firma del evaluador
DNI

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).
Ver : <https://www.revistaspaacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Heidi Halina Rázuri Rubio		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional (X)	
Áreas de experiencia profesional:	Exportaciones		
Institución donde labora:	Ingytal SAC		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		



Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Eficiencia de proveedores.
- Objetivos de la Dimensión: se mide la eficiencia de los proveedores logísticos que actuaron en la cadena de suministro para la exportación de mango fresco.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sobrecostos	1. ¿Los costos de los servicios de los operadores logísticos incrementaron durante la pandemia del COVID-19 en el periodo 2020-2021?	4	4	4	
Calidad del servicio	2. ¿Los puertos en el Perú durante la pandemia del COVID-19 en el año 2020-2021 permitieron la adecuada fluidez para el traslado a una temperatura óptima?	4	4	4	
	3. ¿La disponibilidad de proveedores de materiales para el acondicionamiento de carga para el mango se vio afectada por la pandemia del COVID-19?	4	4	4	
	4. ¿La puntualidad de los proveedores logísticos (agente de aduana/ carga/ agente marítimo/ almacén aduanero/ transportista/ naviera) se vio afectada por las restricciones durante el estado de emergencia por la pandemia del COVID-19?	4	4	4	
Tecnología	5. ¿Los proveedores logísticos cuentan con la tecnología adecuada para almacenar los contenedores que garanticen la calidad y las características del mango fresco?	4	4	4	
	6. ¿El servicio del transporte interno de su almacén al puerto fue el adecuado para mantener la correcta cadena de frío del mango?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Transporte internacional

- Objetivos de la Dimensión: se mide comportamiento del transporte internacional para la exportación de mango fresco en periodo 2020 – 2021.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de trayecto	7. ¿Consideras que la rapidez en el tiempo de transporte influyó positivamente en las exportaciones de mango hacia sus principales destinos pese a la emergencia por el COVID-19 en el periodo 2020-2021?	4	4	4	
	8. ¿El transporte aéreo fue el más adecuado para transportar el mango fresco durante la pandemia en el periodo 2020-2021?	4	4	4	
Sobrecostos	9. ¿El medio de transporte internacional representó en gran medida un costo logístico alto durante la pandemia del COVID-19 en el periodo 2020-2021?	4	4	4	
	10. ¿Los contenedores para transportar el mango fresco aumentaron su costo durante la pandemia en el periodo 2020-2021?	4	4	4	
	11. ¿La escasez de contenedores y el manipuleo especial durante la pandemia por el COVID-19 representaron un mayor costo en la exportación de mangos?	4	4	4	
Capacidad	12. ¿La capacidad del medio de transporte internacional permitió optimizar sus costos de transporte durante la pandemia del COVID-19?	4	4	4	
	13. ¿La escasez de vuelos durante la pandemia del COVID-19 afectó el número de envíos internacionales de la organización?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Atención al cliente.
- Objetivos de la Dimensión: se mide la percepción de la atención a los clientes de las empresas para el producto mango

fresco durante el periodo 2020 2021.

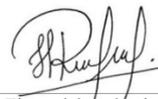


Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad del producto	14. ¿El producto entregado al cliente cumple con las especificaciones, necesidades y expectativas del cliente?	4	4	4	
Cantidad de reclamos	15. ¿Durante la pandemia por el COVID-19 se percibió un incremento en la cantidad de reclamos relacionados al servicio de entrega del producto por parte del cliente?	4	4	4	
	16. ¿Durante la pandemia la demanda de mango se mantuvo estable pero la oferta no fue suficiente?	4	4	4	
Tiempo de atención	17. ¿El tiempo de atención o respuesta a los clientes durante el estado de emergencia por COVID-19 en el periodo 2020-2021 fue eficiente?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Exportación
- Objetivos de la Dimensión: se mide el crecimiento en precio, costos, volumen y valor de la exportación de mango fresco durante el periodo 2020 – 2021.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Precios	18. ¿Las actividades de la cadena de suministro han generado un aumento en el precio final durante la pandemia por COVID-19 en el periodo de 2020-2021?	4	4	4	
	19. ¿El aumento de costos en los proveedores logísticos aumentó el precio de exportación del mango durante la pandemia en el periodo 2020-2021?	4	4	4	
	20. ¿El precio del mango fresco para la exportación se mantuvo frente al precio de exportación del mango congelado?	4	4	4	
Costos	21. ¿Resultaron competitivos los costos logísticos de origen en la exportación de mango durante la pandemia?	4	4	4	
	22. ¿Los costos de flete impuestos por las navieras resultaron negativos para la exportación de mango fresco durante la pandemia en el periodo 2020-2021?	4	4	4	

Volumen	23. ¿La pandemia del COVID-19 ha influenciado en la demanda del volumen exportado de mango congelado?	4	4	4	
	24. ¿El volumen de exportación de mango fresco se vio perjudicado debido al servicio costoso y las demoras en los envíos por parte de las navieras durante la pandemia en el periodo 2020-2021?	4	4	4	
Valor	25. ¿Los protocolos de exportación impuestos ante la pandemia del COVID-19 han influenciado negativamente en el valor exportado del mango?	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI: 74712887

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkis et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Luukkonen, 1995, citados en Hyrkis et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Anexo 6. Confiabilidad de instrumentos

Fiabilidad

[ConjuntoDatos0]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	10	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.716	17

Fiabilidad

[ConjuntoDatos1]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	10	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

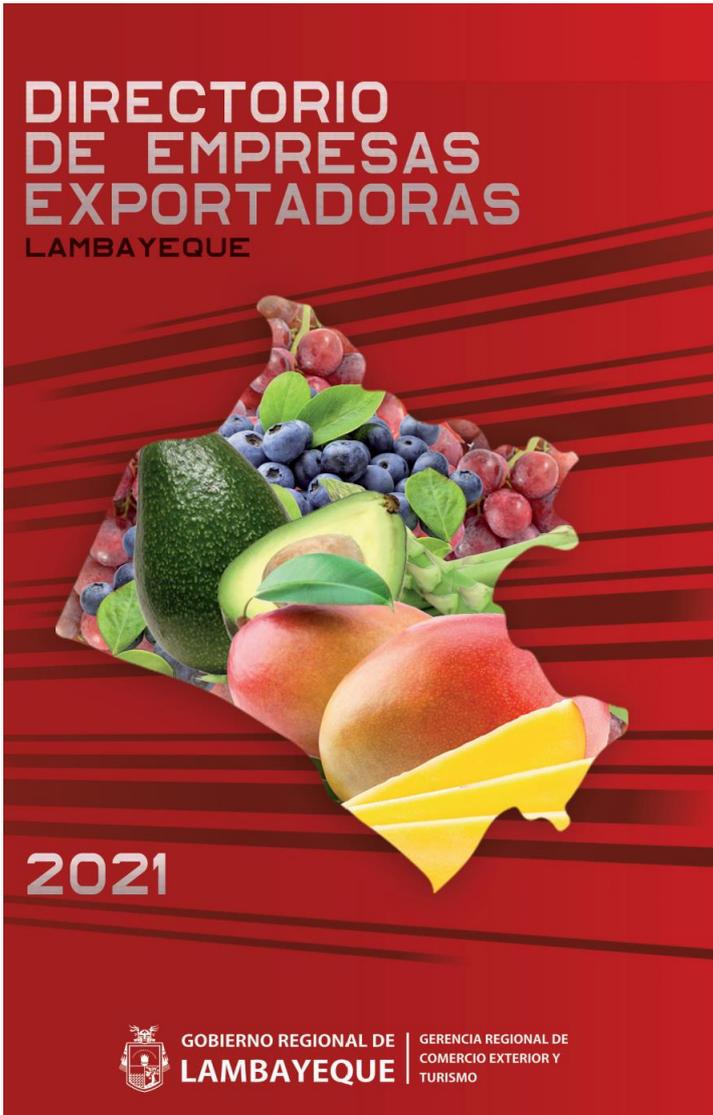
→

Alfa de Cronbach	N de elementos
.723	8

Anexo 7. Lista de encuestados

Nº	EMPRESA	CARGO	CORREO
1	Agrícola BGS S.A.C.	Responsable de Comercio Exterior	rocio.mayta@agricolabgs.pe
2	Agrícola BGS S.A.C.	Gerente General	andres.bazo@gmail.com
3	Agrícola EEB Perú S.A.	Gerente General	claudiaespinoza@eebperu.com
4	Agroindustrias AIB S.A.	Jefe de Planta	vguzman@aib.com.pe
5	Agroindustrias AIB S.A.	Gerente	jpuertas@aib.com.pe
6	Caper Fruits E.I.R.L.	Gerente General (Titular)	caperfruits@gmail.com
7	Danper Trujillo S.A.C.	Jefe de RS	sdiaz@danper.com
8	Danper Trujillo S.A.C.	Gerente General	danper@danper.com
9	Exotic's Producers & Packers S.A.C.	Jefe Comercial	mzapata@ep.com.pe
10	FCE Export Fruit S.A.C.	Área Comercio Exterior	exportaciones@fceexport.com
11	FCE Export Fruit S.A.C.	Gerente General	diana@fceexport.com
12	Food Export Norte S.A.C.	Gerente General	rquiroz@foodexportperu.com
13	Frusan Agro SAC	Apoderado	wilinton.gonzales@frusanagro.pe
14	Frutas y Vegetales Aura E.I.R.L.	Área Comercial	ygutierrez@fruvegaura.pe
15	Frutas y Vegetales Aura E.I.R.L.	Gerente General	aura@fruvegaura.pe
16	Frutos Tongorrape S.A.	Apoderado	mreyes@frutosa.com.pe
17	Frutos Tongorrape S.A.	Área Comercial	traffic@frutosa.com.pe
18	Frutos Tongorrape S.A.	Gerente General	sleo@frutosa.com.pe
19	Frutos Tongorrape S.A.	Subgerente	produccion@frutosa.com.pe
20	Frutos Tropicales del Norte S.A.	Gerente General	asistente.comercial@tropicorp.com.pe
21	Gandules Inc S.A.C.	Gerente General	everas@gandules.com.pe
22	Gandules Inc S.A.C.	Apoderado	pchonto@gandules.com.pe
23	Plantaciones del Sol S.A.C	Apoderado	anaojeda@ingleby.pe
24	Plantaciones del Sol S.A.C	Jefe de exportaciones	auxiliarcalidad@ingleby.pe
25	Plantaciones del Sol S.A.C	Área comercial	cinthianino@ingleby.pe
26	Plantaciones del Sol S.A.C	Área Comercial	monicacespedes@ingleby.pe
27	Plantaciones del Sol S.A.C	Gerente General	pfc@inglebyfarms.com
28	Promotora y Servicios Lambayeque S.A.C	Gerente General	vmorales@proserla.com
29	Promotora y Servicios Lambayeque S.A.C	Apoderado	jpuga@proserla.com
30	Pronatur S.A.C.	Gerente General	jbernhard@pronatur.com
31	Pronatur S.A.C.	Apoderado	mreyes@pronatur.com.pe
32	Pronatur S.A.C.	Área comercial	dgonzales@pronatur.com.pe
33	Sunshine Export SAC	Gerente general	swong@sunshineperu.com
34	Sunshine Export SAC	Gerente general	ventas@sunshineperu.com
35	Tropical Farms S.A.C.	Gerente General	cquerera@tropicalfarmsac.com

Anexo 8. Directorio de empresas exportadoras de Lambayeque 2021.



GOBIERNO REGIONAL DE
LAMBAYEQUE | GERENCIA REGIONAL DE
COMERCIO EXTERIOR Y
TURISMO

TEXTIL

EXPORTADOR	RUC	CONTACTO	CARGO	E-MAIL	OFERTA EXPORTABLE NACIONAL
95 Bergman Rivera S.A.C.	20516438445	RIVERA MEJÍA, Orlando RIVERA LOBATÓN, Carlos	Gerente General Gerente	info@bergmanrivera.com	Algodón orgánico.
96 Movafil S.A.C.	20487611434	MONTENEGRO VÁSQUEZ, Carlos MEJÍA DÍAZ, Nany	Gerente General Jefa de ventas	montenegrocarlos@hotmail.com ventas@procomsac.com.pe	Sacos de polipropileno (sacos laminados, tejidos, mallas leno, arpilleras y mantas).
97 Inversiones La Succha E.I.R.L.	20602662072	TAPIA VÁSQUEZ, Alex	Gerente General	alex_tv22@hotmail.com	Llaveros, papel transferible textil, topicos, estuches, vasos, imán, bolso de mano, botellas, separador y pergamino de cuero, relojes de pared, candados y platos.
98 Confecciones Laura's E.I.R.L.	20480492901	CRUZ CRUZ, Manuel	Gerente General	janela_1211@hotmail.com	Ropa de bebé, colcha de bebé, disfraz.
99 El Águila S.R.L.	20395263952	ESTELA DELGADO, Gabriel	Gerente General	gestela@elaguila.com	Sacos de polipropileno (sacos laminados, tejidos, mallas leno, arpilleras y mantas).



Anexo 9. Respuesta de las encuestas

Formularios de Google <forms-receipts-noreply@google.com> 27 may 2023, 19:54 ☆ ↶ ⋮
para mí



Hola:

Hay una respuesta nueva para tu formulario [ENCUESTA](#).

Ver respuesta: ventas@sunshineperu.com



Hola:

Hay una respuesta nueva para tu formulario [ENCUESTA](#).

Ver respuesta: anaojeda@ingleby.pe



Hola:

Hay una respuesta nueva para tu formulario [ENCUESTA](#).

Ver respuesta: vmorales@proserla.com



Hola:

Hay una respuesta nueva para tu formulario [ENCUESTA](#).

Ver respuesta: jpuga@proserla.com



Hola:

Hay una respuesta nueva para tu formulario [ENCUESTA](#).

Ver respuesta: monicacespedes@ingleby.pe

Formularios de Google <forms-receipts-noreply@google.com> mié, 19 abr, 20:35 ☆ ↶ ⋮
para mí



Hola:

Hay una respuesta nueva para tu formulario [ENCUESTA](#).

Ver respuesta: rocio.mayta@agricolabgs.pe



Hola:

Hay una respuesta nueva para tu formulario [ENCUESTA](#).

Ver respuesta: cinthianino@ingleby.pe



Hola:

Hay una respuesta nueva para tu formulario [ENCUESTA](#).

Ver respuesta: monicacespedes@ingleby.pe



Hola:

Hay una respuesta nueva para tu formulario [ENCUESTA](#).

Ver respuesta: caperfruits@gmail.com



Hola:

Hay una respuesta nueva para tu formulario [ENCUESTA](#).

Ver respuesta: auxiliarcalidad@ingleby.pe

Google Forms
1 respuesta nueva

Hola:

Hay una respuesta nueva para tu formulario [ENCUESTA](#).

Ver respuesta: pfc@inglebyfams.com

Formularios de Google <forms-receipts-norep... 22 abr 2023, 14:12 ☆ ↶ ⋮ para mí ▾

Google Forms
1 respuesta nueva

Hola:

Hay una respuesta nueva para tu formulario [ENCUESTA](#).

Ver respuesta: exportaciones@fceexport.com

Google Forms
1 respuesta nueva

Hola:

Hay una respuesta nueva para tu formulario [ENCUESTA](#).

Ver respuesta: traffic@frutosa.com.pe

Google Forms
1 respuesta nueva

Hola:

Hay una respuesta nueva para tu formulario [ENCUESTA](#).

Ver respuesta: everas@gandules.com.pe

Google Forms
1 respuesta nueva

Hola:

Hay una respuesta nueva para tu formulario [ENCUESTA](#).

Ver respuesta: jbernhard@pronatur.com

Google Forms
1 respuesta nueva

Hola:

Hay una respuesta nueva para tu formulario [ENCUESTA](#).

Ver respuesta: pchonto@gandules.com.pe

Formularios de Google <forms-receipts-noreply@google.com> mié, 24 may, 18:04 ☆ ↶ ⋮ para mí ▾

Google Forms
1 respuesta nueva

Hola:

Hay una respuesta nueva para tu formulario [ENCUESTA](#).

Ver respuesta: vguzman@alb.com.pe

Google Forms
1 respuesta nueva

Hola:

Hay una respuesta nueva para tu formulario [ENCUESTA](#).

Ver respuesta: andres.bazo@gmail.com

Google Forms
1 respuesta nueva

Hola:

Hay una respuesta nueva para tu formulario [ENCUESTA](#).

Ver respuesta: exportaciones@fceexport.com

Google Forms
1 respuesta nueva

Hola:

Hay una respuesta nueva para tu formulario [ENCUESTA](#).

Ver respuesta: mreyes@pronatur.com.pe

Google Forms
1 respuesta nueva

Hola:

Hay una respuesta nueva para tu formulario [ENCUESTA](#).

Ver respuesta: swong@sunshineperu.com

Google Forms
1 respuesta nueva

Hola:

Hay una respuesta nueva para tu formulario [ENCUESTA](#).

Ver respuesta: sdlaz@danper.com

Formularios de Google <forms-receipts-noreply@google.com> sáb, 27 may, 16:36 ☆ ↶ ⋮
para mí ▾

Google Forms
1 respuesta nueva

Hola:

Hay una respuesta nueva para tu formulario [ENCUESTA](#).

Ver respuesta: sleo@frutosa.com.pe

Google Forms
1 respuesta nueva

Hola:

Hay una respuesta nueva para tu formulario [ENCUESTA](#).

Ver respuesta: ygutierrez@fruvegaura.pe

Google Forms
1 respuesta nueva

Hola:

Hay una respuesta nueva para tu formulario [ENCUESTA](#).

Ver respuesta: diana@fceexport.nl

Google Forms
1 respuesta nueva

Hola:

Hay una respuesta nueva para tu formulario [ENCUESTA](#).

Ver respuesta: ccerquera@tropicalfarmsac.com

Google Forms
1 respuesta nueva

Hola:

Hay una respuesta nueva para tu formulario [ENCUESTA](#).

Ver respuesta: claudiaespinoza@eebperu.com

Google Forms
1 respuesta nueva

Hola:

Hay una respuesta nueva para tu formulario [ENCUESTA](#).

Ver respuesta: aura@fruvegaura.pe

Google Forms
1 respuesta nueva

Hola:

Hay una respuesta nueva para tu formulario [ENCUESTA](#).

Ver respuesta: rquiroz@foodexportperu.com

Google Forms
1 respuesta nueva

Hola:

Hay una respuesta nueva para tu formulario [ENCUESTA](#).

Ver respuesta: asistente.comercial@tropicorp.com.pe

Google Forms
1 respuesta nueva

Hola:

Hay una respuesta nueva para tu formulario [ENCUESTA](#)

Ver respuesta: dgonzales@pronatur.com.pe

Google Forms
1 respuesta nueva

Hola:

Hay una respuesta nueva para tu formulario [ENCUESTA](#)

Ver respuesta: mzapata@ep.com.pe

Google Forms
1 respuesta nueva

Hola:

Hay una respuesta nueva para tu formulario [ENCUESTA](#)

Ver respuesta: wilmington.gonzales@frusanagro.pe

Google Forms
1 respuesta nueva

Hola:

Hay una respuesta nueva para tu formulario [ENCUESTA](#)

Ver respuesta: danper@danper.com

Google Forms
1 respuesta nueva

Hola:

Hay una respuesta nueva para tu formulario [ENCUESTA](#)

Ver respuesta: dgonzales@pronatur.com.pe