



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**ANÁLISIS DE LA PLANEACIÓN DE LA CALIDAD EN LA  
EXPORTACIÓN EN LA ASOCIACIÓN DE PRODUCTORES  
EXPORTADORES DE FRUTA FRESCA DEL VALLE SAN  
LORENZO DE TAMBOGRANDE - AÑO 2015.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**PERICHE BOULANGGER, VANESSA**

**ASESOR**

**MG. MORE VALENCIA, RUBEN ALEXANDER.**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

**PLANEAMIENTO**

**PIURA – PERÚ  
2016**

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

**PRESIDENTE**

**MG. RUBÉN ALEXANDER MORE VALENCIA**

---

**SECRETARIO**

**MG. MÁXIMO JAVIER ZEVALLOS VÍLCHEZ**

---

**VOCAL**

**DR. FREDDY CASTILLO PALACIOS**

## DEDICATORIA

Siempre me dijiste que todo esfuerzo tiene una recompensa... gracias por ser mi gran ejemplo, puesto que todo aquello que he logrado en la vida es gracias a ti, te amo mucho... MAMI.

## **AGRADECIMIENTO**

Debo agradecer de manera especial y sincera a mi asesor Mg. More Valencia, Rubén Alexander por su apoyo, confianza y a la vez brindarme los conocimientos y su capacidad para guiar mis ideas ha sido un aporte invaluable en mi investigación.

Quiero expresar también mi más sincero agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo - Piura por haberme dado las bases y poder convertirme en un buen profesional y los docentes por ser parte de mi formación académica.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Periche Boulangger, Vanessa con DNI N° 43482423, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Piura, 16 Marzo 2016.

---

PERICHE BOULANGGER, VANESSA

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “ANÁLISIS DE LA PLANEACIÓN DE LA CALIDAD EN LA EXPORTACIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE PRODUCTORES EXPORTADORES DE FRUTA FRESCA DEL VALLE SAN LORENZO DE TAMBOGRANDE - AÑO 2015”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

La Autora.

## INDICE

	<b>Página</b>
PÁGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
RESUMEN.....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	11
1.1 Realidad Problemática.....	11
1.2 Trabajos Previos.....	13
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	17
1.4 Formulación del problema.....	22
1.4.1 Pregunta General .....	22
1.4.2 Preguntas específicas.....	22
1.5 Justificación del estudio.....	22
1.6 Objetivos .....	24
1.6.1 Objetivo general.....	24
1.6.2 Objetivos Específicos.....	24
II. MÉTODO.....	25
2.1 Diseño de investigación:.....	25
2.2 Variables, Operacionalización .....	25
2.3 Población y muestra.....	27
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	27
2.4.1 Técnicas.....	27
2.4.2 Instrumentos.....	27
2.4.3 Validez.....	28
2.5 Métodos de análisis de datos .....	28
2.6 Aspectos éticos .....	28
III. RESULTADOS .....	30
Tabla N° 1.....	30
Tabla N° 2.....	31
Tabla N° 3.....	32

ENTREVISTA.....	34
IV. DISCUSION DE LOS RESULTADOS.....	38
V. CONCLUSIONES.....	44
VI. RECOMENDACIONES.....	46
BIBLIOGRAFIA.....	47
ANEXOS.....	50
ANEXO N° 1: Matriz de Consistencia.....	51
ANEXO N° 2: Encuesta.....	53
ANEXO N° 3: GUÍA DE ENTREVISTA.....	56
ANEXO N° 4: CUESTIONARIO.....	58
ANEXO N° 5: VALIDACIONES DE INSTRUMENTOS.....	59



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación responde a la necesidad de aportar con información válida y confiable sobre la planeación de la calidad en la exportación que viene realizando la asociación para lograr productos y servicios de buena calidad. En tal sentido, la investigación tuvo como objetivo analizar la planeación de la calidad en la exportación en la Asociación de Productores Exportadores de Fruta Fresca del Valle de San Lorenzo. El tipo de estudio fue descriptivo, con diseño no experimental transversal. La muestra estuvo conformada por 47 miembros de la asociación, a los cuales se aplicó dos Cuestionarios y dos entrevistas. Entre los resultados se determinó que la asociación cuenta con instrumentos de gestión como planes estratégicos, MOF y ROF; el desarrollo del producto y el control de la calidad del producto final se hace en base a los estándares establecidos para la exportación y se toma en cuenta las características del cliente.

Concluyendo que la asociación lleva a cabo una buena planeación de la calidad en la exportación y la hace de manera formal; los clientes de la asociación se caracterizan por ser extranjeros y exigentes en cuanto a las especificaciones del producto; el control del desarrollo del producto que ofrece la asociación se hace eficientemente en todas las etapas de la producción por personal calificado y la calidad del producto final que realiza la asociación es buena y se hace en base a los estándares establecidos y a los intereses y necesidades de los clientes.

**Palabras claves:** planeación, calidad, exportación, cliente

## **ABSTRACT**

This research addresses the need to provide with valid and reliable information on the quality planning export being done by the association to achieve products and services of good quality information. In this sense, the research aimed to analyze the quality planning in exports in the Association of Producers and Exporters of Fresh Fruit San Lorenzo Valley. The type of study was descriptive, cross-sectional non-experimental design. The sample consisted of 47 members of the association, to which two questionnaires and two interviews was applied. Among the results it was determined that the association has management tools such as strategic plans, MOF and ROF; product development and quality control of the final product is based on the standards set for export and takes into account the characteristics of the client.

Concluding that the association carries out good quality planning in export and formally does; customers of the association are characterized by foreigners and demanding in terms of product specifications; control of product development offered by the association is efficiently at all stages of production by qualified personnel and the quality of the final product that performs the association is good and is based on established standards and the interests and needs of the clients.

**Keywords:** planning, quality, export customer