



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Gestión documental en el proceso de la agroexportación
marítima en Lima, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Cadillo Delgado, Fabiola Estefany (ORCID: 0000-0002-9579-9032)

ASESOR:

Dr. Nolazco Labajos, Fernando Alexis (ORCID 0000-0001-8910-222X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres Rosa Delgado y Roger Cadillo quienes son mi ejemplo a seguir, gracias a su apoyo incondicional y a sus constantes consejos puedo alcanzar mis metas tanto en lo personal como en lo profesional. Ellos me incentivan cada día a seguir creciendo como persona con valores sobre todo con honestidad y respeto hacia los demás. Mis padres son el pilar de mi vida y gracias a ellos puedo culminar esta etapa de maestría.

Agradecimiento

Un cordial agradecimiento a la universidad César Vallejo por brindar una excelente educación de calidad la cual cuenta con profesores muy calificados con mucha experiencia quienes incentivan a los estudiantes a seguir creciendo profesionalmente.

Índice de contenidos

| | |
|---|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | vi |
| Índice de figuras | vii |
| RESUMEN | viii |
| ABSTRACT | xi |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA | 14 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 14 |
| 3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización | 15 |
| 3.3. Escenario de estudio | 15 |
| 3.4. Participantes | 15 |
| 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 16 |
| 3.6. Procedimiento | 17 |
| 3.7. Rigor científico | 18 |
| 3.8 Método de análisis de información | 18 |
| 3.9 Aspectos éticos | 18 |
| IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 19 |
| V. CONCLUSIONES | 27 |
| VI. RECOMENDACIONES | 28 |
| REFERENCIAS | 29 |
| ANEXOS | |

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Operacionalización / categorización de la variable

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Anexo 4: Certificados de validación de expertos

Anexo 5: Base de datos de las variables /transcripción de las entrevistas

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Categorías y subcategorías de la investigación | 15 |
| Tabla 2. Características de los participantes | 16 |
| Tabla 3. Características de la guía de entrevista | 17 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Análisis cualitativo de la categoría Gestión documental | 19 |
| Figura 2. Análisis cualitativo de la sub categoría proceso de exportación. | 21 |
| Figura 3. Análisis cualitativo de la sub categoría logística y comercialización | 23 |
| Figura 4. Análisis cualitativo de la sub categoría parámetros de exportación | 25 |

Resumen

La investigación se realizó con el objetivo de analizar la gestión documental en el proceso de la agroexportación marítima. La metodología tiene un enfoque cualitativo de tipo básica, en donde se utilizó la entrevista como técnica de recolección de datos y la guía como instrumento detallándose preguntas relacionadas con el tema de estudio las cuales fueron aplicadas a la muestra de cinco participantes. Finalmente, los resultados fueron alcanzados a través del análisis realizado por el atlas ti. La conclusión principal fue que se concluyó que la gestión documental en el proceso de agroexportación es muy importante pues los exportadores deben tener el conocimiento correspondiente a toda la gestión que conlleva la exportación ya que la omisión de alguna documentación puede traer consigo consecuencias y generar muchos costos. Asimismo, debido a la emergencia sanitaria del Covid 19, el uso de la documentación digital ha contribuido de gran apoyo para que los envíos de documentos se efectúen de manera más rápida evitando retrasos en los procesos.

Palabras clave: Gestión documental, exportación, proceso, transporte marítimo.

Abstract

The research was done with the objective of analyzing the document management in the maritime agro-export process. The methodology has a qualitative approach of a basic type, where the interview was used as a data collection technique and the guide as an instrument detailing questions related to the study topic which were applied to the sample of five participants. Finally, the results were achieved through the analysis carried out by the atlas ti. The main conclusion was that it was concluded that document management in the agro-export process is very important because exporters must have the corresponding knowledge of all the management involved in exporting since the omission of some documentation can have consequences and generate many costs. Also, due to the health emergency of Covid 19, the use of digital documentation has contributed great support so that document shipments are carried out more quickly, avoiding process delays.

Keywords: Document management, export, process, maritime transport.

I. INTRODUCCIÓN

En plena crisis de la pandemia, muchos países prohibieron y restringieron la exportación debido a esta crisis sanitaria originada por la COVID-19. Esta pandemia generó una crisis económica a nivel mundial que poco a poco se ha ido restableciendo. Sin embargo, como consecuencia de la pandemia, podemos decir que parte de lo tradicional es en la actualidad parte del pasado; es decir, que en la actualidad diversas actividades que se realizan internacionalmente se hacen de manera digital o virtual.

La documentación para la exportación se ha vuelto remoto para ser trabajado desde cualquier lugar y momento. Sin embargo, la gestión documental se vio afectada en un principio porque no todo el mundo estaba preparado para la digitalización. El problema central se basa en el aumento de las restricciones para la exportación que antiguamente no se necesitaba, ya que contaban con el personal para inspección de aduanas y que actualmente escasea (Organización mundial de Comercio, 2020).

El comercio internacional se ha visto afectado durante la pandemia ya que muchos puertos dejaron de realizar sus actividades por la falta de personal esencial para la exportación, por lo que genero suspensión de exportaciones de insumos para diferentes sectores industriales. Asimismo, hubo una tensión comercial a causa de la pandemia, lo cual generó muchas pérdidas económicas; el puerto del Callao, a pesar de las pocas naves que ingresaban por la pandemia, siguió movilizand o el 41% de los contenedores; sin embargo, con la demanda que generan las exportaciones, los procesos tienen que mejorar para que la exportación sea más sencilla de realizar y que la fluidez documentaria sea más fácil y rápida de realizar, siendo así que se tenga que mejorar los procesos documentales para la exportación (Comisión Económica para América Latina, 2020).

Debido a los efectos de la pandemia se tomaron medidas eventuales con respecto a los certificados de origen que rige para los países miembros de la asociación latinoamericana de integración de modo que no sea exigible la presentación de este documento original para acceder a un trato preferencial donde se manifestó que este documento puede ser presentado en archivo digital, siendo

esto estipulado de manera temporal hasta que esta situación sanitaria sea superada (Asociación latinoamericana de integración, 2021).

En el Perú las exportaciones en el año 2020 disminuyeron en un 15.7% en comparación al año 2019 debido a la emergencia sanitaria. Asimismo, de acuerdo a las estimaciones realizadas el año pasado, se espera que al mes de diciembre se recuperen las cifras de exportación. La recuperación de las exportaciones se enfoca en los productos tradicionales con respecto a los metales y los no tradicionales respecto a los textiles y la agro exportación (Diario Gestión, 2021).

En los últimos años la exportación agrícola de productos tradicionales y no tradicionales han presentado un gran crecimiento para el Perú, lo cual ha hecho que el país sea más competitivo al ingresar a nuevos mercados del exterior. Por lo que los certificados fitosanitarios son requeridos para el cumplimiento de las regulaciones de los países de destino a donde se venden estos productos. Es importante resaltar que si no se emite un certificado fitosanitario de un producto puede generarse problemas en destino para la nacionalización y retiro de la carga (SENASA, 2020).

Los procesos de la agroexportación conllevan al crecimiento económico del país. De hecho, los procesos son el pilar para que una exportación sea óptima y adecuada para su destino final. Asimismo, la documentación que se necesita para que la práctica comercial sea competitiva va de la mano con las regulaciones que cada país solicita para el ingreso de mercancías a su territorio. Por ende, el problema que se genera con una exportación es la falta de conocimiento de los documentos necesarios para la agroexportación. Se sabe que cada país cuenta con reglamentos y regulaciones que el exportador e importador deben conocer, sin embargo, muchas veces no es así.

Además, todos los productos de agroexportación deben tener parámetros de calidad para que sean considerados en los mercados internacionales, muchas de las empresas peruanas agroexportadoras tienden a enviar sus productos por vía marítima por los grandes volúmenes que venden y por el costo que es menor a comparación de la vía aérea. Esta investigación busca identificar si las empresas cuentan con la información necesaria para un buen manejo de exportación con respecto a la gestión documental que se requiere, así como identificar las facilidades de la documentación digital para agilizar los procesos de exportación.

El problema general que se ha considerado es ¿Cuál es el impacto de la gestión documental en el proceso de agroexportación marítima en Lima, 2021?, y los problemas específicos estipulados son ¿Cuál es el impacto de la documentación digital en el proceso de la agroexportación?, ¿Cuál es el impacto de la documentación mercantil en la logística y comercialización de la agroexportación? y ¿Cuál es el impacto de los parámetros de la agroexportación con respecto a las barreras documentarias?

Esta investigación se justificó en base a teorías diseñadas sobre el tema de investigación, que servirán para brindar y ampliar los conocimientos de otras personas e investigadores. El aspecto teórico busca analizar que el Perú cuenta con una ventaja comparativa frente a los demás países con respecto a los productos agrícolas gracias a la gran diversidad de recursos naturales que posee satisfaciendo las necesidades de los consumidores. En el aspecto práctico la presente investigación busca analizar la gestión documental en el proceso de la agroexportación marítima ya que como toda empresa exportadora debe conocer los procedimientos para poder exportar, así como saber la documentación que se requiere para poder vender sus productos al exterior. En el aspecto metodológico la presente investigación tiene un enfoque cualitativo porque va a permitir recopilar información de lo que se quiere investigar y poder analizar los objetivos planteados. Se desarrollará una investigación analizando la información a través de las técnicas e instrumentos como la entrevista que se han aplicado de acuerdo al contexto de la investigación.

El objetivo general de este estudio es Analizar el impacto de la gestión documental en el proceso de agroexportación marítima en Lima, 2021. Asimismo, los objetivos específicos son: analizar el impacto de la documentación digital en el proceso de la agroexportación; analizar el impacto de documentación mercantil en la logística y comercialización de la agroexportación y finalmente analizar el impacto de los parámetros de la agroexportación con respecto a las barreras documentarias.

II. MARCO TEÓRICO

Continuando con el desarrollo del estudio, se ha buscado trabajos previos con relación al tema, en el ámbito nacional se tiene a Benites, De Marzo, Soto y Uribe (2017), tuvieron como objetivo principal en comprobar lo importante que es la gestión de la calidad en las empresas agroexportadoras en el departamento de Ica, así como verificar y aplicar la calidad en empresas que no cuentan con ello para identificar qué ventajas trae consigo la calidad para ingresar a nuevos mercados internacionales para la venta de productos agrícolas, tiene una metodología de carácter cuantitativo llegando a la conclusión que tener calidad en los productos o servicios permite que una organización tenga una ventaja competitiva. Esta investigación ayudará a poder tener un enfoque de la calidad sobre los productos agrícolas de exportación ya que los clientes internacionales son muy exigentes y las empresas exportadoras deben estar preparadas para ser competitivas y logren tener mayor demanda de sus productos eligiéndolas por la calidad que brinden en comparación de aquellas que no tengan un sistema de calidad.

Además, Muñoz (2019), tuvo como objetivo principal dar a conocer los tratos preferenciales entre los países vecinos (Perú, Colombia, Ecuador y Bolivia) y a su vez plantear un proyecto en la Libertad sobre las exportaciones hacia Estados Unidos. Su investigación tiene que ver con las partidas arancelarias, la distribución y barreras fitosanitarias y tiene una metodología de carácter no experimental, longitudinal y descriptivo, llegando a la conclusión que los acuerdos comerciales ATPA y ATPDEA son favorables para las economías de estos cuatro países andinos mencionados. Esta investigación servirá de apoyo para reforzar en los tratados de libre comercio con las que cuenta el Perú para las exportaciones y continuar siguiendo los procedimientos y cumplir con las regulaciones de cada país sobre las documentaciones requeridas.

Asimismo, Angulo, Cano (2019), cuyo objetivo principal fue dar a conocer la importancia del manejo de la documentación mercantil con respecto a la empresa Minpex S.A.C., con la finalidad de aprovechar ciertas oportunidades para mejorar. Tiene una metodología aplicada llegando a la conclusión que la digitalización de los documentos mercantiles como herramienta de apoyo en la gestión de documentos ayudará a agilizar los requerimientos por parte de los clientes y también hará más eficiente los procedimientos de archivo, búsqueda y traslado de información dentro

de la empresa. Esta investigación servirá para poder tener apoyo de una empresa que utiliza la herramienta digital para poder tener mejores resultados en los procesos de su organización.

Por otro lado, Nizama (2020), su objetivo principal fue determinar la relación del transporte marítimo con el desarrollo económico del país y así determinar la capacidad de los puertos para la comercialización dando un enfoque a la infraestructura que gracias a la eficiencia portuaria se puede hacer muchas mejoras en tiempo, en los procesos de las operaciones logísticas y en la seguridad misma del transporte, tiene una metodología no experimental llegando a la conclusión que el transporte marítimo contribuye significativamente a la mejora comercial para incrementar la economía. Esta investigación es muy importante porque determina la influencia que tiene el transporte marítimo para el embarque de las cargas de exportación lo cual hace que los países estén conectados para realizar intercambios desarrollando así el comercio internacional, así es como se exportan grandes volúmenes de todo tipo de carga destacando también que el costo es menor a comparación de otros medios de transporte internacional.

Por último, Gamboa (2021), tuvo como objetivo hacer una comparación sobre la reingeniería de negocios antes y después de su implementación de modo que se determine la apreciación en la calidad del servicio, en el tiempo de respuesta, reducir costos, innovar tecnológicamente correspondiente al proceso de despacho y la recepción documentaria dentro del ministerio, tiene una metodología cualitativa llegando a la conclusión que hay mejoras en la gestión documental ya que los documentos se reciben de manera rápida optimizando el tiempo de respuesta. Esta investigación ayudará a profundizar los cambios en los procesos documentarios que agilizaran las respuestas con una transformación digital y poder obtener los resultados eficaces.

En el ámbito internacional se considera a Gutierrez, Rubiano (2016), tuvo como objetivo principal realizar un análisis sobre como la gestión documentaria y de procesos guardan relación en las organizaciones, tiene una metodología no experimental de carácter cualitativo llegando a la conclusión que la gestión documental juega un papel muy importante en una empresa ya que se lleva un mejor control con respecto a la información, así como la gestión por procesos cuyas

actividades interactúan unas con otras para alcanzar un determinado objetivo dentro de la organización lo cual implica el detalle de los requisitos que se deben cumplir para un buen desempeño siguiendo cada paso para concretarlo. Esta investigación será de gran apoyo ya que la gestión documental con un enfoque en los procesos busca tener una mejora en los procedimientos de manera eficiente sin omitir las etapas que corresponden.

Asimismo, Bateoja (2019), el objetivo de su estudio fue hacer un análisis de un software usado en instituciones tanto públicas como privadas concernientes a la gestión documental, tiene una metodología no experimental de carácter cualitativo llegando a la conclusión que la gestión documental en cualquier organización es primordial para su buen desarrollo organizacional ya que se tiene un mejor control de la información. Esta investigación de gestión documental está enfocada en mejorar los procesos documentarios dentro de las organizaciones para un mejor desempeño.

Por otro lado, Chillagana (2019), cuyo objetivo fue hacer un estudio para diseñar un sistema en el cual el área de archivo pueda colocar toda la información y documentación en un software para poder agilizar la gestión documental al poder tener un mejor control y registro de los documentos y así evitar que haya inconvenientes como pérdida de información valiosa, tiene una metodología no experimental llegando a la conclusión que hay mejoras en la gestión documental de la facultad de la universidad en donde se ha reducido costos y pérdidas materiales. Esta investigación ayudará a resaltar la importancia de que hoy en día para agilizar los procesos documentarios es necesario que se vayan digitalizando de modo que no se tengan que imprimir gran cantidad de documentos que pueden ser visualizados de manera digital.

Además, Perez (2019), tuvo como objetivo principal determinar que productos agropecuarios cuentan con potencial para ser exportados a Suiza considerando que Colombia cuenta con gran oportunidad de exportación, pero todavía tienen algunas barreras para un mejor desempeño, tiene una metodología no experimental de carácter cuantitativo cualitativo llegando a la conclusión que hay 4 frutas tropicales con mayor demanda como la uchuva conocida como aguaymanto, la gulupa, la granadilla y el maracuyá siendo la uchuva la fruta que

cuenta con mejores características para su exportación gracias a su ventaja comparativa frente al mercado Suizo. Hay mucha demanda de este producto y cabe resaltar también que este mercado internacional es muy exigente, por lo que los exportadores colombianos deben aprovechar esta oportunidad de gran capacidad de compra, sin embargo, hay barreras que no dejan que se exporte más de lo que se podría debido a las certificaciones sanitarias, fitosanitarias, certificación del proceso de buenas prácticas agrarias y de la calidad ya que todos los consumidores deben tener garantía de que el producto es bueno y en óptimas condiciones. Esta investigación ayudará a complementar la importancia de seguir los procedimientos adecuados para poder ofrecer productos de calidad mediante una buena gestión documentaria para que las entidades reguladoras certifiquen y aprueben la calidad de los productos a ser exportados.

Por último, Tabares (2020), cuyo objetivo fue realizar un análisis sobre el desempeño de las exportaciones antes y del después de ingresar a un acuerdo comercial con la Unión Europea, tiene una metodología no experimental de carácter cualitativo llegando a la conclusión que las exportaciones del rubro no tradicional tuvieron gran representatividad después de haber firmado este acuerdo Multipartes lo cual ha implicado que las empresas exportadoras tengan un trato preferencial en aranceles, asimismo, las pequeñas empresas tienen que estar muy bien informadas sobre las certificaciones que requiere el país de destino para seguir exportando ya que el mercado internacional es muy exigente con la calidad. Con este acuerdo se ha generado más divisas para el Ecuador y se ha buscado incrementar el flujo del comercio con los países europeos. Esta investigación será de gran aporte ya que a través de acuerdos comerciales entre países se incrementa el intercambio de bienes y servicios en donde se deben cumplir con los reglamentos y seguir los procedimientos exigidos. Es importante que las empresas tengan el conocimiento de la cadena de producción de modo que se obtenga la calidad y la elaboración de los productos de exportación para su aceptación y logren posicionamiento.

Para la presente investigación se han detallado tres teorías que están relacionadas con la categoría del estudio que hace referencia a la gestión documental y pueda ser de gran ayuda para respaldar el presente trabajo, basándose en la ventaja comparativa, la calidad y la competitividad nacional.

Con relación a la teoría de la ventaja comparativa avalada por David Ricardo (1817), sustenta la importancia de que un país debe producir un bien del cual tiene menor costos a comparación de los demás países y así poder exportarlo logrando tener una ventaja comparativa. En consecuencia, la teoría de la ventaja comparativa permitirá comprender que el Perú cuenta con diversas ventajas en la producción de los productos agrícolas frente a la competencia lo cual hace que estos productos exportados sean muy cotizados en el exterior por su calidad y valor nutricional. De tal manera que al finalizar se evalúe la capacidad del Perú en el sector agroexportador (Gomez,2016; Sanjinés, 2002; Chavarría, Rojas y Sepúlveda, 2002).

Así también la teoría de la calidad sustentada por Feigenbaum (1958) y Crosby (1979), sustentan la importancia que tiene que todas las áreas dentro de una organización tengan la capacidad de involucrarse en los procesos para obtener la calidad esperada, lo primordial es que desde el principio se muestre calidad para después no estar inspeccionando a las aéreas por el cumplimiento de calidad. Asimismo, si se realizan los procedimientos adecuadamente se obtendrá calidad garantizada. La calidad no tiene por qué costar. Es necesario determinar si hay escenarios de mala calidad de modo que puedan resolverse hasta que ya no haya inconvenientes. En consecuencia, la teoría de la calidad total permitirá comprender que las empresas agroexportadoras deben cumplir con parámetros de calidad exigidos por los mercados internacionales y poder superar tener barreras para el libre comercio. De tal manera que al finalizar se evalúe si los procesos de exportación se llevan a cabo de manera organizada cumpliendo con los estándares de calidad exigidos (Guajardo,2003; Nava, 2006; Baca, 2014).

Por otro lado, la teoría de la competitividad nacional avalada por Michael Porter (1985), sustenta que la buena utilización de los diversos factores productivos como la mano de obra, recursos de capital, recursos naturales o insumos hace que una empresa sea competitiva. De modo que los recursos puedan ser aprovechados. Tal es así que la productividad se verá reflejado en las empresas de un determinado país. Es por ello que la competitividad va a depender del buen desempeño que realicen las empresas para poder introducirse en los mercados mundiales. De esta manera se puede tener ventaja competitiva siempre estando a

la vanguardia de las constantes actualizaciones que demande el mercado internacional, así como mejorar las situaciones en la producción al adquirir tecnología.

Asimismo, se enfoca en la competencia de las empresas en base a la productividad de los bienes que produce o servicios que ofrece, esto en relación a los aspectos microeconómicos de una nación. De modo que cada país pueda desempeñarse de la mejor manera adquiriendo experiencias y pueda competir con las empresas del extranjero. De tal manera que al finalizar se evalúe si las empresas agroexportadoras están desempeñándose de la mejor manera siendo competitivas en todos los aspectos relacionados con la exportación de sus productos (González, Zamora, Celaya, y Navarro, 2016; Sierralta, 2007; Gomez, 2017).

Para la presente investigación se han detallado conceptos referentes a la categoría de estudio, sub categorías y los indicadores.

En primer lugar, la gestión documental que es la categoría de estudio tiene que ver con la coordinación, organización y almacenamiento de los documentos para realizar una actividad, asimismo, tiene que ver con el proceso por el cual se crea la documentación hasta que ya no sirve y se deshecha o se archiva. La gestión de documentos enlaza a seguir una serie de instrucciones para la presentación de los documentos que se requieren para la ejecución de una actividad, en este sentido la gestión documental abarca todo el procedimiento para controlar, eliminar, crear, usar, conservar y archivar ciertos documentos hasta que cumpla su finalidad (Russo, 2011 y Alvarado, 2007). Es por ello que la gestión documental ayudará a identificar la importancia de la documentación para realizar cierta actividad, en este caso, será de gran ayuda para recopilar la documentación para la exportación.

Con respecto a la primera subcategoría de proceso de exportación, hace referencia a las etapas que hay que seguir para realizar la venta de un producto fuera del país con la finalidad de obtener un producto que cuente con un valor agregado. Los procesos que se realizan son para llegar a obtener un producto del cual se han transformado ciertos elementos. Asimismo, a través de este proceso se brinda un beneficio hacia un consumidor al utilizar determinados recursos, los

procesos componen el eje de una determinada organización, hace referencia a las funciones que se realizan para producir o crear un producto o servicio para los consumidores; es por ello que se debe adicionar valor a un proceso que permita que una gestión tenga buenos resultados a través del tiempo en donde la colaboración de los trabajadores ayude a obtener la calidad del proceso en sí (Suñe, Gil y Arcusa, 2004; Perez,2010; Carvajal, Valls, Lemoine y Alcívar, 2017).

Es por ello que a través del proceso se podrá a identificar la importancia del proceso de exportación ya que a través de ciertas actividades en conjunto se puede llevar a cabo la elaboración de un producto. En este caso, se puede transformar materias primas en productos terminados brindando así un producto con valor agregado.

Asimismo, la exportación hace referencia a la venta de ciertos productos en el mercado internacional donde se involucran diversas acciones para su realización como los tramites de aduanas, las divisas, el lenguaje, los aspectos económicos y comerciales. Se considera que la exportación es uno de los regímenes de aduana que tiene como finalidad permitir que cierta mercancía salga del país cumpliendo con toda la documentación aduanera correspondiente para la legalidad de su salida. También, se toman en consideración los aspectos comerciales y pagos que se tienen que hacer para el despacho de la carga de exportación (Mihaescu, Rialp y Rialp, 2005; Sulser, Pedroza, 2004).

Esta subcategoría cuenta con tres indicadores los cuales son la documentación mercantil, los volúmenes de exportación y la documentación digital.

Con respecto al primer indicador la documentación mercantil hace referencia a aquel manuscrito que avala cierta información. La finalidad de los documentos mercantiles es determinar ciertas obligaciones entre el vendedor y comprador, de esta manera se podrá tener respaldo detallado en un documento del acuerdo entre las partes involucradas en una transacción. (Ferré, Girbau, 2015). Esta documentación mercantil será de aporte para detallar los documentos necesarios en una negociación comercial entre un exportador y un importador al momento de hacer sus transacciones internacionales.

Referente al segundo indicador, los volúmenes de exportación hacen referencia a la cantidad demandada de ciertos productos por los países de destino lo cual permite que se tenga un mayor beneficio en volumen de pedidos (Peña, 2016).

Con relación al tercer indicador, la documentación digital son archivos que pueden guardarse en dispositivos digitales, muchas empresas por ejemplo ya están emitiendo a sus clientes facturas de forma digital en donde se aprecia el ahorro de material y el tiempo que toma hacerlo, asimismo, esta documentación digital tiene el mismo valor al del documento en papel (Guirao, 2014). Este concepto es de gran aporte a esta investigación ya que permitirá determinar las ventajas que trae consigo las herramientas tecnológicas y verificar como la documentación que involucra la exportación puede ser de manera digital evitando costos extra y reduce el tiempo de envío cuando son de suma urgencia, así como determinar la importancia que tiene las herramientas digitales como lo es la firma digital porque se puede colocar una firma en documentos muy importantes que tengan igual de validez que un documento en físico, por lo que en el campo de la exportación la documentación digital es fundamental para agilizar los procesos.

Con respecto a la segunda subcategoría sobre la logística y comercialización se basa en el conjunto de funciones que se realizan desde la adquisición de insumos por parte de los proveedores hasta la elaboración de los productos finalizados que son ofrecidos a los clientes, lo cual implica que los clientes tengan la satisfacción al cumplir con sus necesidades. Todas las áreas están relacionadas entre sí desde las adquisiciones de compras hasta la post venta, lo cual implica que se realice una buena planificación y coordinación en todo lo correspondiente para ofrecer un producto que cubra con las expectativas del consumidor final (Cabrera, 2011; Mora, 2016). Este concepto será de gran aporte para esta investigación puesto que ayudará a comprender la venta y comercialización de los productos que ofrecen las empresas exportadoras a sus clientes finales. Por otro lado, la comercialización hace referencia a la gestión y procedimiento que se realiza para poder vender un producto, en este sentido se identifica la necesidad del consumidor para poder cubrir su satisfacción y de esta

manera alcanzar su lealtad para que puedan seguir adquiriendo el producto que se les vende (Lan Huong, Mehtha 2016).

De igual manera, esta subcategoría, cuenta con indicadores, entre ellos se tiene a la distribución, que hace referencia al grupo de actividades que se realizan en diferentes áreas de una organización para llevar los productos que esta empresa vende desde el lugar donde se produce, en ese caso país del exportador hasta el lugar de destino que viene a ser el país del importador. Como objetivo principal es que se cumpla lo que determina el DFI el cual es trasladar el producto considerando la cantidad solicitada, en el lugar pactado y a un costo bajo para obtener la satisfacción del cliente al cubrir su necesidad en el ámbito internacional garantizando calidad (Castellanos, 2017). Este aspecto de distribución es importante para la investigación ya que será de respaldo porque tiene que ver con la logística, es de suma importancia de las empresas exportadoras logren cumplir con lo acordado con sus compradores y no perjudicarlos al no realizar cierta gestión para la entrega del producto oportunamente.

Por otra parte, el indicador de transporte internacional hace referencia a la movilización de ciertos productos de un punto determinado hacia un determinado destino. Asimismo, se refiere a un medio de transporte tales como un camión, un barco, un avión y otros. El transporte es muy importante en los negocios ya que permite que se traslade muchos volúmenes de carga dependiendo del medio de transporte, lo cual implica que se realice con calidad y a un costo acorde” (Mauleón, 2012). Es importante que los exportadores tengan en cuenta diversos aspectos al momento de tomar la decisión del medio de transporte para enviar su carga, los más usados son el transporte por vía marítima y por vía aérea que de acuerdo al producto, a la urgencia y a los costos, el exportador solicita el que más le convenga. Mayormente por los grandes volúmenes de producto, se embarca por vía marítima por el costo y espacios del contenedor.

Por último, la subcategoría sobre los parámetros de exportación, entre los parámetros para exportar están la calidad, óptimas condiciones de embarque, correcto sellado de los productos, cumplir con las normas regulatorias y temperatura correcta de los productos. Los parámetros de calidad hacen referencia a las apreciaciones cuantificables para determinar el método de análisis sobre un

problema; es decir que se van a tomar en consideración ciertos criterios para certificar el método a utilizar. Asimismo, los parámetros de calidad se basan en ciertas características de calidad para tener precisión, exactitud, seleccionar, sensibilidad y resistencia (Sierra, Gómez, Pérez y Morante ,2009). Este concepto será aplicado en esta investigación porque será de gran ayuda a tener conocimiento de los parámetros de la calidad, en este caso, para que una buena exportación tenga buenos resultados; las empresas agroexportadoras deben fijar parámetros acordes a las exigencias de calidad del mercado internacional enfocándose en el cuidado absoluto del consumidor final ya que, si no se sigue o se respeta las normas, puede haber inconvenientes con la carga en el país de destino.

Asimismo, esta subcategoría, cuenta con dos indicadores los cuales son el control de calidad y barreras documentarias / no arancelarias. Referente al indicador de control de calidad hace mención a la verificación de un producto al momento de ser elaborado del cual se regula y se puede medir la calidad con la finalidad de evitar que los productos tengan errores antes de ser enviados al mercado (Juran, 2021).

Asimismo, con respecto al indicador barreras documentarias no arancelarias hacen referencia a las medidas que establece un sistema gubernamental que de igual manera tiene la misma finalidad que el arancel el cual hace que haya dificultades al momento de hacer los intercambios comerciales. Si bien es cierto, estas barreras afectan al comercio internacional, sin embargo, están establecidas para proteger a los consumidores, a las políticas de un país, a la naturaleza, entre otros aspectos. Los sectores a los cuales les afecta más estas barreras son el sector de alimentos, textil, entre otros (Ballesteros, 2001). Este concepto de barreras no arancelarias ayudará a tener conocimiento de la existencia de ciertas medidas que establecen los países a los cuales las empresas agroexportadoras envían sus productos, sobre todo en el rubro de alimentos ya que estas medidas son aplicadas para cuidar a la población y al país de destino. En estas medidas esta la regulación de los aspectos sanitarios o fitosanitarios del cual las empresas deben tener en consideración porque estas barreras pueden dificultar su negocio. Cada país se rige bajo normas y estándares que cuentan con entidades que certifican que todo está en orden.

III. METODOLOGÍA

Con respecto a la metodología de la investigación hace referencia al método que se ha utilizado para llegar a obtener los resultados finales de este estudio a través de la compilación de datos realizado por un instrumento el cual ha conllevado a alcanzar los objetivos establecidos.

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación que se utilizó fue básico siendo una investigación cualitativa, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) el enfoque cualitativo se basa en recolectar y hacer un análisis de ciertos datos de modo que se puedan formular las preguntas adecuadas para la investigación y proceder con el proceso de interpretar la información. Asimismo, Según Ñaupas, Valdivia, Palacios, Romero (2018) manifiestan que el enfoque cualitativo recolecta y analiza la data correspondiente sin enfocarse en el modo cuantificable, en si se basa en observar, en comprender e interpretar la información de la investigación de estudio.

Por lo tanto, el enfoque cualitativo es relevante para esta investigación porque se va a proceder con la recopilación de información con la finalidad de analizarlos para poder llegar a los resultados correspondiente al tema en estudio ya que a través de este método de estudio se va buscar información necesaria para respaldar todo el proceso de esta tesis.

Por otro lado, el diseño de investigación fue el estudio de caso, según Rovira, Codina, Marcos y Del Valle (2004) el estudio de caso es un método que corresponde a una investigación cualitativa que busca comprender el estudio de un objeto enfocado en la experiencia de los hechos dentro de un contexto. Asimismo, Según Tojar (2006) el estudio de caso se enfoca en una investigación muy completa con la finalidad de verificar el problema y la causa del estudio. El caso puede estar enfocado en una persona o en una institución, es decir un grupo que tenga alguna peculiaridad entre sí. Estos casos se realizan de modo que se pueda comprender mejor un fenómeno para comprender mejor el tema de estudio. Por lo que, El método de investigación de estudio de caso será de mucha utilidad ya que permitirá hacer una investigación a profundidad sobre el tema de estudio en base a la información real que se obtenga enfocado en el contexto de la investigación, además, se pueda analizar a un grupo determinado de personas seleccionadas que

brindarán información de la cual se obtendrán resultados de manera global con respecto al tema de estudio.

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Dentro de las categorías y subcategorías que se utilizaron en la presente investigación fueron:

Tabla 1

Categorías y subcategorías de la investigación

| Categoría | Subcategorías |
|--------------------|------------------------------|
| Gestión documental | Proceso de exportación |
| | Logística y comercialización |
| | Parámetros de exportación |

Elaboración propia.

3.3. Escenario de estudio

El escenario de estudio para esta investigación tuvo lugar en Lima en una empresa agroexportadora donde se entrevistó a 05 sujetos que están involucrados con el tema de estudio. Esta empresa se dedica a la exportación de productos agrícolas, cuenta con una buena estructuración de sus diferentes áreas para el logro de sus objetivos y puedan seguir captando más clientes en el ámbito internacional. Asimismo, debido a la pandemia por la Covid 19 redujeron personal en donde sus procesos se vieron afectados y también enfrentaron la situación de no poder enviar documentación requerida oportunamente debido a la falta de servicio de Courier.

3.4. Participantes

En la presente investigación se ha requerido de participantes que han aportado con sus experiencias y conocimientos de manera voluntaria a este estudio a través de una entrevista, en este sentido se ha establecido al objeto de estudio enfocado en una persona o en una institución, es decir un grupo que tenga alguna peculiaridad entre sí (Tojar,2006). Los participantes entrevistados para esta investigación fueron 05 sujetos, los cuales fueron 1 Jefe de exportación, 2

coordinadores de exportación y 2 asistentes de exportación quienes cuentan con la experiencia y están involucrados con el proceso de exportación y pueden tomar decisiones referentes a los productos que exportan y aspectos relevantes.

Tabla 2

Características de los participantes

| Código | Cargo | Profesión |
|---------------|----------------------------|-------------------------------|
| E1 | Jefe de exportación | Lic. Negocios internacionales |
| E2 | Coordinador de exportación | Lic. Negocios internacionales |
| E3 | Coordinador de exportación | Lic. Negocios internacionales |
| E4 | Asistente de exportación | Lic. Negocios internacionales |
| E5 | Asistente de exportación | Lic. Negocios internacionales |

Elaboración propia

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En nuestra investigación, se utilizó como técnica la entrevista y como instrumento a la guía de entrevista, de acuerdo con Camacho, Jordán y Contreras (2015) la entrevista es una técnica enfocada en obtener información a través de una comunicación fluida entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema en específico de lo que se quiere investigar. Es importante que el diálogo entre las personas sea transparente y centrarse en los aspectos que le conciernen al entrevistador y de esta manera se va compilando los detalles relevantes que los participantes puedan aportar. Por lo que, la técnica de la entrevista será de gran importancia en esta investigación ya que permitirá poder tener un acercamiento con los entrevistados para conocer sus opiniones, perspectivas y sus experiencias cotidianas de cómo influye la gestión documental en el proceso de agroexportación. Esta recopilación de información será muy valiosa para poder determinar los resultados de esta tesis.

Según Kvale (2012) una guía de entrevista es una herramienta que utiliza el entrevistador para determinar la estructura de la entrevista, es decir, en ella se contemplan los temas que se van a alcanzar a través de las preguntas bien

formuladas que se le hará a los entrevistados. Esto es más que nada para orientar al entrevistador y pueda cumplir con un orden establecido, asimismo, con esta guía los entrevistadores pueden ahondar más en las respuestas de los entrevistados y conocer mayores detalles sobre el tema de investigación. Por lo que, la guía de entrevista será de gran ayuda ya que en ella se va a detallar las preguntas bien estructuradas del tema del que se está indagando, asimismo, se plasman detalles de apoyo para realizar la entrevista a los sujetos seleccionados a fin de que brinden sus opiniones de modo que se obtengan los resultados para la investigación.

Tabla 3

Características de la guía de entrevista

| | |
|----------------------|---|
| Instrumento | Guía de entrevista: Gestión documental en el proceso de la agroexportación marítima en Lima, 2021 |
| Autora | Cadillo Delgado, Fabiola Estefany |
| Año | 2021 |
| Extensión | La guía de entrevista constó de 6 preguntas abiertas. |
| Administración | Individual |
| Ámbito de aplicación | Empresa exportadora |
| Duración | Tiempo estimado para responder la entrevista según el instrumento aproximadamente fue de 20 a 25 minutos. |

Elaboración propia.

3.6. Procedimiento

Se ejecutó un procedimiento para realizar esta investigación a través de la recopilación de datos. En primer lugar, se elaboró la guía de entrevista en donde se detalló la categoría y sub categorías del estudio. Segundo, se seleccionó a los participantes a quienes se les pidió su autorización para realizar la entrevista de acuerdo a la guía y se les aplicó la entrevista. Tercero, se realizó el análisis de la información brindada en donde se identificaron las subcategorías establecidas y los indicadores por cada sub categoría. Cuarto, se utilizó el programa del atlas ti para procesar la información. Por último, con la información codificada de acuerdo a las subcategorías e indicadores se procedió a realizar la discusión y resultados.

3.7 Rigor científico

Esta investigación se ha realizado bajo un rigor científico el cual hace referencia a información de calidad, con credibilidad, transferibilidad, consistencia, reflexiva y relevante. Es importante verificar que no haya errores en la investigación de modo que se pueda lograr un buen análisis de la información recopilada (Vásquez,2017).

3.8. Método de análisis de información

Según Guinot (2008) el atlas ti es un programa muy usado para analizar cierta información cualitativa el cual va a permitir que se pueda hacer una interpretación de la data y pueda aportar a formular teorías cuando se obtenga datos conceptuales de la documentación. Por lo que, El Atlas ti será de gran utilidad en esta investigación ya que a través de este programa se podrá procesar la información recopilada de los datos cualitativos de modo que se pueda hacer un análisis del tema de investigación para obtener los resultados.

3.9. Aspectos éticos

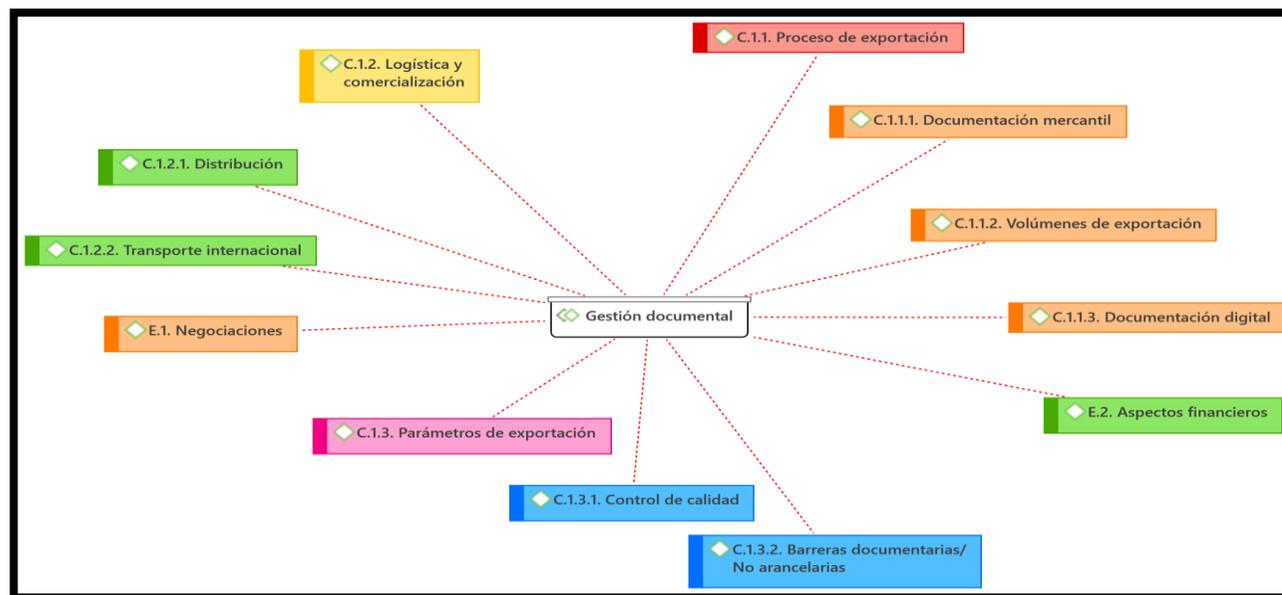
Para esta investigación se ha considerado aspectos éticos como lo es la confidencialidad y protección de datos para no perjudicar a los participantes involucrados. Así como también se ha utilizado el estilo APA 7ma edición para poder plasmar las referencias de las citas de los diferentes autores. En este sentido se debe tener de referencia a la ética en una investigación porque tiene como finalidad identificar a la moral que guarda relación con las acciones sociales que se manifiestan como aspectos científicos y tecnológicos (Torres, 2014).

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se han detallado los resultados y el análisis de los datos obtenidos a través de las entrevistas realizadas a la muestra de estudio donde las preguntas han sido concisas relacionadas acerca del tema de investigación de modo que se han obtenido respuestas valiosas de expertos que tienen conocimiento al respecto. Se ha desarrollado de manera estructurada con análisis de crítica para analizar y evaluar la información compilada. El procesamiento de la información se ha realizado a través del Atlas ti 9.

Figura 1.

Análisis cualitativo de la categoría Gestión documental



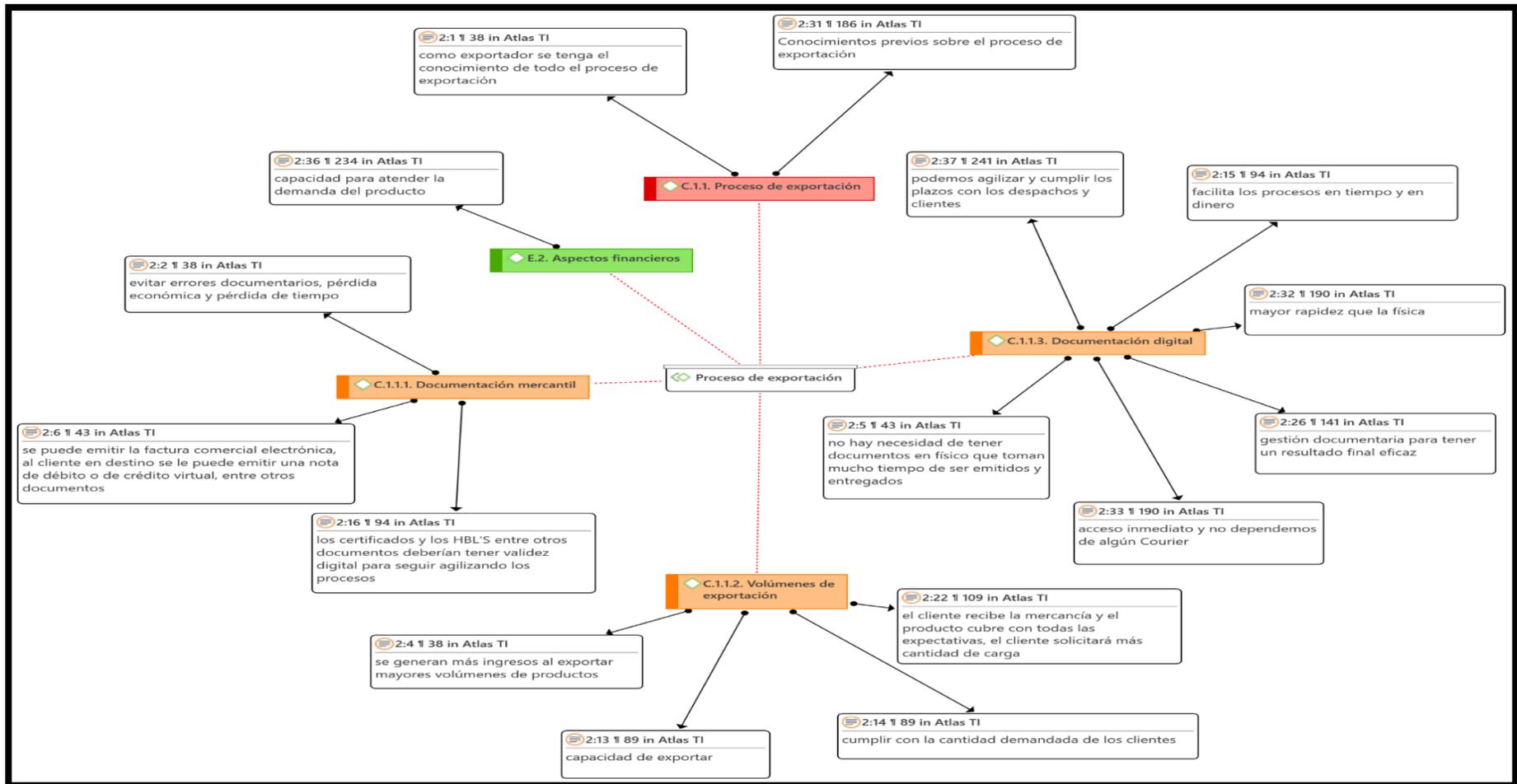
Fuente: Elaboración propia

En este análisis de la categoría gestión documental cuenta con tres subcategorías cuales son el proceso de exportación, la logística y comercialización y los parámetros de exportación, asimismo, tienen indicadores cuales son la documentación mercantil, los volúmenes de exportación, la documentación digital, la distribución, el transporte internacional, el control de calidad y las barreras documentarias no arancelarias correspondiente a cada sub categoría. Adicionalmente mencionar el surgimiento de dos sub categorías emergentes como los aspectos financieros y negociaciones.

Mencionar que todo proceso de exportación conlleva cumplir con ciertas etapas para alcanzar los objetivos que toda empresa exportadora ha establecido, en primera instancia la empresa debe verificar si está en capacidad de exportar y si puede cumplir con la cantidad demandada de los clientes, así como analizar las oportunidades con las que cuenta en el mercado internacional. Asimismo, se debe capacitar a todas las áreas involucradas para que realicen eficientemente sus funciones. Por otro lado, señalar que la gestión de la cadena de suministros en la cadena de exportación, es uno de los factores muy importantes para la optimización de los procesos de exportación, utilizando la tecnología adecuada para el desarrollo de los mismos.

Según Gomez (2016), un país cuenta con ventaja comparativa cuando produce un bien del cual tiene menor costo a comparación de los demás países, por lo que cabe indicar que el Perú cuenta con ventajas para la producción de productos agrícolas los cuales tienen mucha demanda en el mercado internacional. Así también con respecto a lo que mencionan Gutierrez y Rubiano (2016), la gestión de documentos y la gestión de procesos guardan relación en una organización dado que la gestión documental juega un papel muy importante en una empresa ya que se lleva un mejor control con respecto a la información. En este sentido la gestión documental en el proceso de agroexportación tiene un impacto profundo ya que se coordina y se sigue una serie de instrucciones para la presentación de los documentos que se requieren para la ejecución de la exportación. Aquí también se hace hincapié en las ventajas que trae la documentación digital para cumplir con los plazos de los embarques.

Figura 2. Análisis cualitativo de la sub categoría proceso de exportación.



Fuente: Elaboración propia

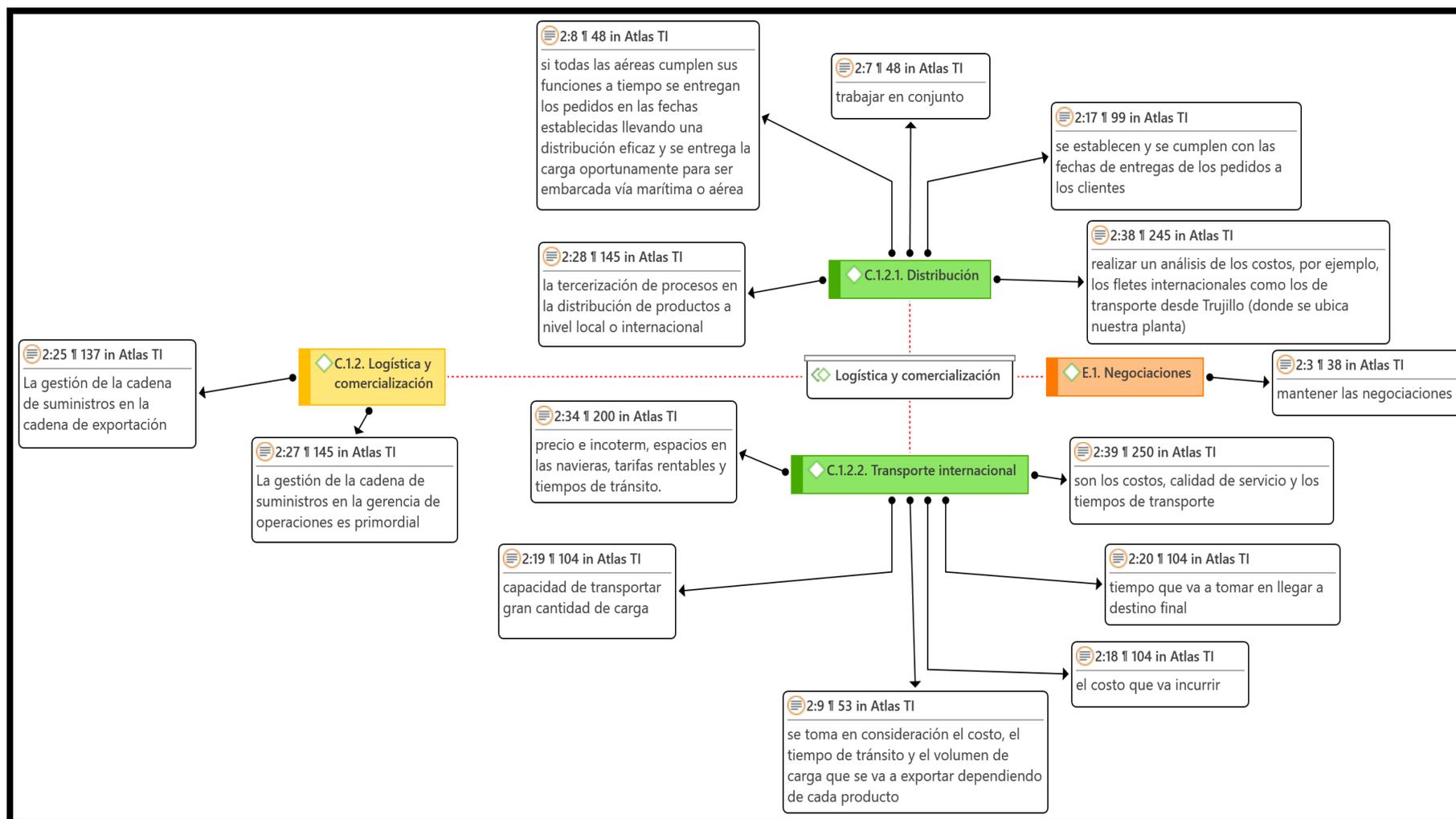
En este análisis se detalla la sub categoría proceso de exportación cuyos indicadores son documentación mercantil, volúmenes de exportación y documentación digital. Con respecto al primer objetivo específico: Analizar el impacto de la documentación digital en el proceso de la agroexportación. De acuerdo a lo que manifestaron los entrevistados indicaron que es muy importante que como exportador se tenga el conocimiento de todo el proceso de exportación para evitar errores documentarios, pérdida económica y pérdida de tiempo.

Así también se generan más ingresos al exportar mayores volúmenes de productos. Adicional a ello, la gran ventaja que trae la documentación digital es que ya no hay necesidad de tener documentos en físico que toman mucho tiempo de ser emitidos y entregados, por ejemplo, en el caso de los documentos mercantiles, ahora se puede emitir la factura comercial electrónica, al cliente en destino se le puede emitir una nota de débito o de crédito virtual, entre otros documentos.

Por otro lado, esto ha facilitado que la documentación no sea un problema para seguir exportando sobre todo en esta coyuntura de pandemia que en algunos países como Estados Unidos permiten que los certificados de origen puedan ser digitales teniendo validez para agilizar los procesos evitando costos extra de Courier. Asimismo, mencionar que surgió una subcategoría de aspectos financieros ya que se debe tener capacidad para atender la demanda del producto que se comercializa y de esta manera lograr embarcar grandes volúmenes.

De acuerdo con Angulo y Cano (2019), manifiestan la importancia del manejo de la documentación mercantil en una determinada empresa enfocada a la digitalización de documentos como herramienta de apoyo para agilizar los procedimientos para trasladar información dentro de la empresa. En este sentido, esto tiene que ver con lo que los entrevistados han manifestado puesto que el proceso de exportación implica contar con una serie de documentación alineada al producto que se exporta para evitar inconvenientes, entonces los documentos al ser digitales van a facilitar que se realice una buena gestión en los procesos.

Figura 3. Análisis cualitativo de la sub categoría logística y comercialización

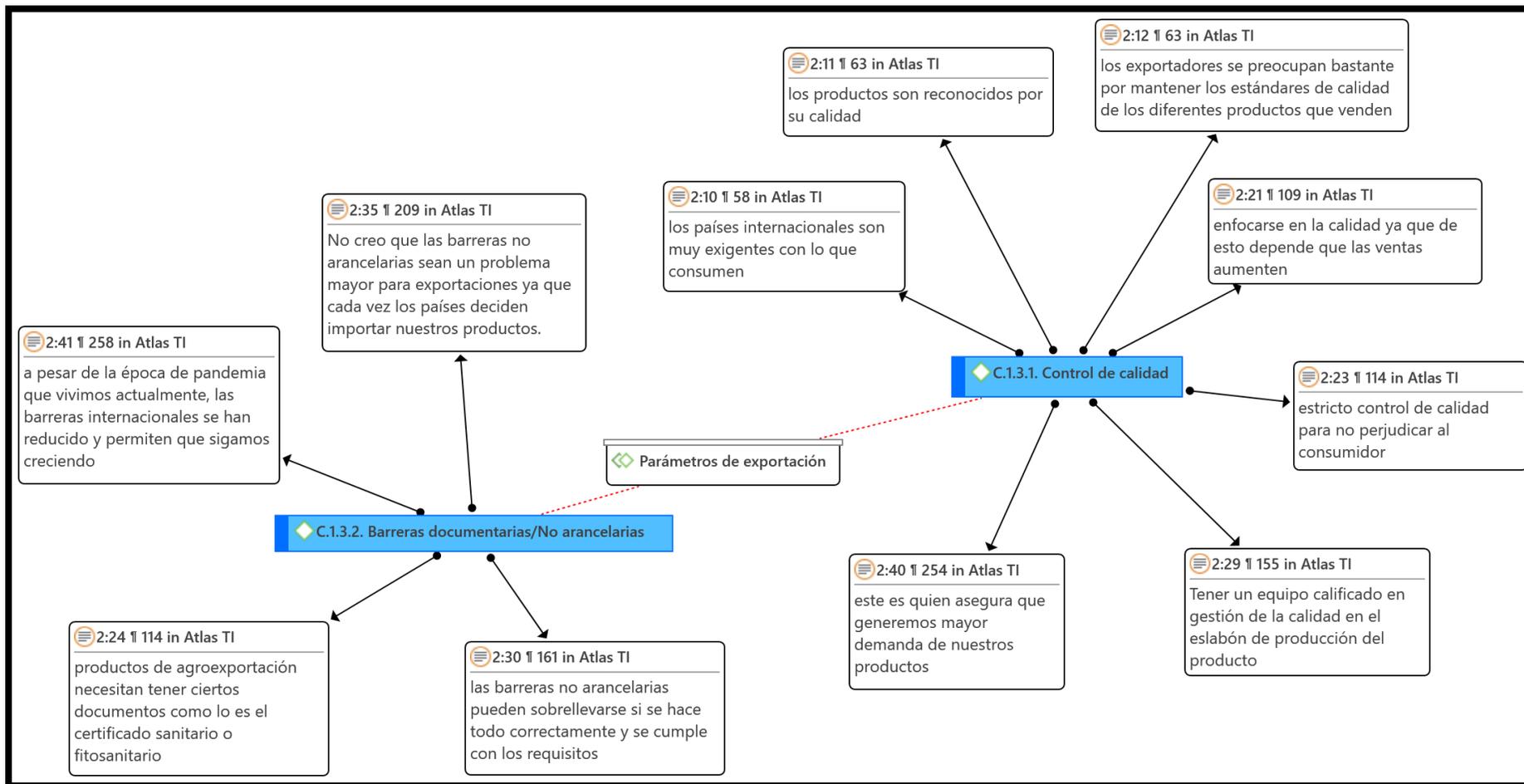


Fuente: Elaboración propia

En este análisis se detalla la sub categoría de logística y comercialización cuyos indicadores son distribución y transporte internacional. De acuerdo a lo que manifestaron los entrevistados coincidieron en que todas las aéreas de la empresa deben trabajar en conjunto ya que una depende de la otra porque se siguen procesos internos, en este caso si todas las aéreas cumplen sus funciones a tiempo se entregan los pedidos en las fechas establecidas a los clientes llevando una distribución eficaz y se entrega la carga oportunamente para ser embarcada a destino final, por lo que se reducen costos cuando se anticipan a los posibles inconvenientes que se puedan generar. Por otro lado, con respecto al transporte internacional, para elegir el tipo de transporte se toma en consideración el costo, el tiempo de tránsito, capacidad y volumen de carga que se va a exportar dependiendo de cada producto para no perjudicarlo. Asimismo, mencionar que surgió una subcategoría de negociaciones ya que a través de buenas gestiones entre el exportador e importador las ventas se incrementan para una comercialización óptima.

Con respecto al segundo objetivo específico: Analizar el impacto de documentación mercantil en la logística y comercialización de la agroexportación, de acuerdo a los entrevistados una buena logística va a permitir que se realice una venta esperada donde la comercialización de un producto sea fluida y se mantenga en crecimiento. Asimismo, para realizarse la venta se detallan los acuerdos en documentos como el de la compra venta, las facturas comerciales y también determinan la emisión de los conocimientos de embarque ya sea guías aéreas o HBL's que se consignan a los compradores quienes al tener este documento pueden disponer la carga a su llegada a destino final, es por ello, que se debe tener mayor cuidado con la emisión de modo que nadie más pueda tener posesión de la mercadería. En contraste con Nizama (2020), si bien al mencionar que el transporte marítimo hace que los países estén conectados para realizar intercambios desarrollando así el comercio internacional al exportar grandes volúmenes, también se debe considerar que el transporte aéreo es una vía por la cual las cargas llegan a destino final lo más rápido posible aportando también desarrollo al comercio. Por otro lado, de acuerdo con Gonzáles, Zamora, Celaya, Navarro, (2016) y Gomez (2017), la competitividad va a depender del buen desempeño que realicen las empresas para poder introducirse en los mercados mundiales, por lo que cada vez más la comercialización de los productos peruanos tienen mayor demanda.

Figura 4. Análisis cualitativo de la sub categoría parámetros de exportación.



Fuente: Elaboración propia

Por último, en esta grafica se detalla la sub categoría parámetros de exportación cuyos indicadores son control de calidad y barreras documentarias no arancelarias. De acuerdo al tercer objetivo específico: Analizar el impacto de los parámetros de la agroexportación con respecto a las barreras documentarias, se resalta información relevante de los entrevistados.

Con respecto al control de calidad se manifiesta que la calidad es primordial para poder exportar un producto ya que de esto depende que las ventas aumenten, es decir, si el cliente recibe la mercancía y el producto cubre con todas las expectativas, el cliente solicitará más cantidad de carga considerando que los países internacionales son muy exigentes con lo que consumen. Entonces si hay calidad en el producto, es garantía de mayores ventas. Por lo tanto, el área de calidad debe tener un mayor y cuidadoso control sobre la calidad de todos los productos a exportar. Asimismo, hay países que cuentan con medidas como barreras no arancelarias sobre productos de agroexportacion los cuales solicitan certificado sanitario o fitosanitario debido a que requieren que los productos que ingresen no dañen a los consumidores finales, por ello cada exportador debe cumplir con la documentación solicitada para no tener inconvenientes. Considerando que los productos peruanos de agroexportación son muy demandados en los mercados internacionales las barreras no arancelarias deben tomarse con precaución y cumplir con las regulaciones de cada país.

Por otro lado, de acuerdo con Benites, De Marzo, Soto y Uribe (2017), tener calidad en los productos o servicios permite que una organización tenga una ventaja competitiva. Asimismo, se está de acuerdo con Guajardo (2003); Nava, (2006) y Baca (2014), la teoría de la calidad avalada por Feigenbaum y Crosby sustenta la importancia que tiene que todas las áreas dentro de una organización tengan la capacidad de involucrarse en los procesos para obtener la calidad esperada, si se realizan los procedimientos adecuadamente se obtendrá calidad garantizada.

En consecuencia, la teoría de la calidad total permite comprender que las empresas agroexportadoras deben cumplir con parámetros de calidad exigidos por los mercados internacionales y poder superar tener barreras para el libre comercio. De tal manera que al finalizar se evalúe si los procesos de exportación se llevan a cabo de manera organizada cumpliendo con los estándares de calidad exigidos.

V. CONCLUSIONES

Primero. Se concluyó que la gestión documental en el proceso de agroexportación es muy importante pues los exportadores deben tener el conocimiento correspondiente a toda la gestión que conlleva la exportación ya que la omisión de alguna documentación puede traer consigo consecuencias y generar muchos costos.

Segundo. Se concluyó que la documentación digital en el proceso de la agroexportación se ha vuelto primordial dado que por temas coyunturales con la pandemia debido a la Covid-19 se tuvo inconvenientes para enviar documentos por Courier al inicio de la pandemia, por lo que para agilizar los procesos los países de destino aceptaron documentos virtuales con firmas digitales que tienen validez lo que hace que los procesos se agilicen en tiempo y a menor costo.

Tercero. Se concluyó que los exportadores tienen que tener en consideración ciertas características del producto que van a exportar puesto que de esta manera puedan elegir de manera adecuada el tipo de transporte internacional, los envíos de exportación se realizan mayormente por vía marítima lo cual permite que se embarquen mayores volúmenes a un costo menor a comparación a otros medios como el aéreo. Asimismo, todas las áreas que trabajan en conjunto cumplirán con las fechas de entrega de los productos logrando una buena distribución y comercialización.

Cuarto. Se concluyó que la agroexportación tiene que estar alineado a ciertos parámetros tales como la calidad, deben pasar por un riguroso análisis por el área de gestión de calidad, asimismo, los productos deben estar correctamente sellados y embalados para su posterior embarque a destino final de modo que el producto llegue en buenas condiciones y el importador no rechace la mercancía. Así también mencionar que los exportadores deben tener conocimiento de las regulaciones del país al cual van a enviar sus productos ya que hay barreras documentarias, se solicitan certificaciones sanitarias o fitosanitarias del producto para nacionalizar la carga y si no se cuenta con esta documentación la carga puede caer en abandono, puede ser desechada, se puede incurrir en almacenaje y generar multas en destino causando pérdidas económicas.

VI. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados conseguidos en la investigación, se detallan las siguientes recomendaciones:

Primero. Se sugiere que los exportadores tengan personal calificado y en constante capacitación para que estén al pendiente de las tendencias y requisitos del mercado internacional, deben realizar un listado estructurado con todos los procedimientos que deben seguir sobretodo hacer un detalle de la documentación necesaria que solicitan para el producto que van a exportar.

Segundo. Se sugiere que las empresas exportadoras cuenten con un sistema actualizado y moderno en el cual puedan ingresar toda su información relevante sobre sus exportaciones y de esta manera tengan acceso rápido a sus archivos, debe haber personal capacitado para ingresar y mantener la data correctamente en el sistema.

Tercero. Se sugiere que los exportadores verifiquen bien las características del producto a fin que determinen que tipo de transporte internacional a usar, así como comparar costos ya que los fletes marítimos se han elevado debido a la pandemia por la falta de contenedores, hay mucha congestión portuaria a nivel general lo cual afecta el tiempo de transito de llegada de la mercancía.

Cuarto. Se sugiere que los exportadores estén en constante comunicación con los importadores de modo que estos puedan brindarle información de las regulaciones y requisitos que solicitan en el país de destino a fin de que no haya inconvenientes. Asimismo, es importante que los exportadores estipulen en un documento lo pactado en la venta y así puedan deslindar responsabilidades.

REFERENCIAS

- Abajo, L. (2000). *El despacho aduanero*. Madrid.
- Alvarado, M. (2007). *Administración de la información*.
- Angulo, C.; Cano, E. (2019). *Gestión de documentación mercantil y optimización de la administración en la empresa MINPEX S.A.C. - 2018-2019* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional del Callao.
- Asociación latinoamericana de integración, (2021). *Medidas de contingencia en materia de certificación de origen adoptadas por los países miembros de la Aladi por efecto de la pandemia covid-19*. Obtenido en línea: http://www2.aladi.org/biblioteca/Publicaciones/ALADI/Secretaria_General/SEC_di/2800/2872Rev15.pdf
- Baca, G. (2014). *Introduccion a la ingenieria industrial*.
- Ballesteros , A. (2001). *Comercio exterior (2a edición): teoría y práctica*. España.
- Bateoja, H. (2019). *Análisis de las ventajas y desventajas del sistema de gestión documental Quipux para la Pucese* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Benites, C.; De Marzo, O.; Soto, F.; Uribe, C. (2017) *Calidad en las empresas del sector agroexportador del Departamento de Ica* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Bogoviz, A. y Ragulina, Y. (2020). *Industry competitiveness: digitalization, management and integration*. Rusia.
- Buckley, P., Enderwick, P. y Cross, A. (2018). *International business*. Oxford.
- Cabrera, A. (2011). *Transporte internacional de mercancías*. España.
- Camacho, G. Jordán, A. y Contreras, G. (2015). *Metodología de la investigación educacional*. Editorial Académica Universitaria (Edacun).

- Carvajal, G; Valls, W; Lemoine, F y Alcívar, V. (2017). *Gestión por procesos. Un principio de la gestión de calidad*. Ecuador.
- Cuyvers, L. (2012). *Export promotion*. Bélgica.
- Castellanos, A. (2017). *Logística comercial internacional*. Barranquilla.
- Chavarría, H., Rojas, P., Sepúlveda, S. (2002). *Competitividad: cadenas agroalimentarias y territorios rurales*. Ed. México: Mc Graw Hill.
- Chillagana, J. (2019) *Diseño de un sistema de gestión documental para el departamento de archivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Central del Ecuador* (Tesis de maestría). Universidad Central del Ecuador.
- Diario gestión, (2021). *El comercio en épocas de covid 19*. Obtenido en línea de:
<https://www.gestion.pe/>
- Ferré, A., Girbau, D. (2015). *Tratamiento de la documentación contable*. McGraw-Hill Interamericana De España S.L.
- Gamboa, C (2021) *Implementación de una reingeniería de negocios en el proceso de despacho y recepción de la gestión documental en el ministerio de comercio exterior y turismo del estado peruano en el 2019* (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres, Perú.
- Gomez, A. (2017). *Competitividad de las exportaciones colombianas*. Ed. Colombia: Ediciones de la U.
- González, J., Zamora, A., Celaya, R. y Navarro, J. (2016). *Competitividad y logística del comercio exterior de México*. Ed. México: Edición literaria y gestión editorial.
- Guajardo, E. (2003). *Administración de la calidad total*. Ed. México.
- Guinot, C. (2008). *Métodos, técnicas y documentos utilizados en trabajo social*.

- Guirao, M. (2014). *Gestión auxiliar de archivo en soporte convencional o informativo*. Madrid.
- Gutierrez, V; Rubiano, Y (2016). *Relaciones teórico practicas entre gestión documental y gestión por procesos: estudio de caso múltiple*. (Tesis de maestría). Universidad de la Salle, Colombia.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta ed. McGraw-Hill. México.
- Juran, J. (2021). *Manual de control de calidad*. Barcelona.
- Kvale, S. (2012). *Las entrevistas en investigación cualitativa*.
- Lan Huong, M. y Mehtha, P. (2016). *Mejore su negocio: comercialización*. Ginebra.
- Leal, W., Borges, P. y Frankenberger, F. (2018). *International Business, trade and institutional sustainability*. Alemania.
- Mauleón, M. (2013). *Transporte, operadores, redes*. Madrid.
- Meurant, G. (2012). *Introduction to Electronic Document Management Systems*. San Diego, California.
- Mihaescu, O; Rialp, A; Rialp, J. (2005). *La internacionalización de la empresa española en los nuevos estados miembros de la UE: guía práctica*. Barcelona.
- Mora, L. (2016). *Gestión Logística integral, las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento*. Bogotá.
- Muñoz, J. (2019) *Participación de los principales productos de Agroexportación no tradicional en el PBI regional en La Libertad periodo 2000 – 2008* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Nava, E. (2006). *¿Qué es la calidad? Conceptos, gurus y modelos fundamentales.. Ed. México*.
- Nizama, J. (2020) *El transporte marítimo internacional en el ámbito del desarrollo comercial peruano 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Callao, Perú.

- Ñaupas, H. Valdivia, M. Palacios, J. Romero, H. (2018) *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. 5ta ed. Bogotá.
- Organización mundial de comercio (2020), *el comercio y la covid 19*. Obtenido en línea: <https://www.wto.org/indexsp.htm>
- Perez, C. (2019). *Exportación de Productos Agropecuarios Colombianos a Suiza - Oportunidades y Barreras* (Tesis de maestría). Universidad EAFIT de Colombia.
- Peña, C. (2016). *Manual de transporte para el comercio internacional*. Barcelona.
- Perez, J. (2010). *Gestión por procesos*. Madrid.
- Rodriguez, Y. Castellanos, A. y Ramirez, Z. (2016). *Gestión documental, de información, del conocimiento e inteligencia organizacional: particularidades y convergencia para la toma de decisiones estratégicas*. Cuba. Obtenido de redalyc en línea: <https://www.redalyc.org/pdf/3776/377645765007.pdf>.
- Rovira, C, Codina, L., Marcos, M. y Del Valle, M. (2004). *Información y documentación digital*. Barcelona.
- Russo, P. (2011). *Gestión documental en las organizaciones*. Barcelona.
- Sanjines, F. (2002). *Ventajas comparativas y competitivas del comercio regional orureño*. Ed. México: Mc Graw Hill.
- Servicio nacional de sanidad agraria del Perú, (2020). *Certificados fitosanitarios*. obtenido en línea: <https://www.gob.pe/senasa>.
- Sierralta, A. (2007). *Contratos de comercio internacional*. Lima.
- Sierra, I. ; Gómez, S. ; Pérez, D. y Morante, S. (2009). *Análisis Instrumental, Volumen 1*. Madrid.
- Suñe, A; Gil, F; Arcusa, I (2004). *Manual práctico de diseño de sistemas productivos*. Madrid.
- Sulser, R., Pedroza, E. (2004). *Exportacion efectiva, reglas básicas para el éxito del pequeño y mediano exportador*. México.

Tabares, C. (2020). *Análisis de exportaciones ecuatorianas de productos no tradicionales*. (Tesis de maestría). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador.

Tojar, J (2006). *Investigación cualitativa comprender y actuar*. Ed. La muralla. Madrid.

Torres, Z. (2014). *Introducción a la ética*. México.

Vasquez, L. (2017). *Introducción a las técnicas cualitativas de investigación*. Colombia.

ANEXOS

| Anexo 1: Matriz de consistencia Gestión documental en el proceso de la agroexportación marítima en Lima, 2021 | | | | | |
|--|---|---------------------------|------------------------------|--|---|
| PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN | CATEGORIZACIÓN | SUB CATEGORIAS | INDICADORES | MÉTODO |
| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | | | | |
| ¿Cuál es el impacto de la gestión documental en el proceso de agroexportación marítima en Lima, 2021? | Analizar el impacto de la gestión documental en el proceso de agroexportación marítima en Lima, 2021 | Gestión documental | Proceso de exportación | Documentación mercantil Volúmenes de exportación Documentación digital | Método de la Investigación: Cualitativo |
| PROBLEMAS ESPECÍFICOS | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | | Logística y comercialización | Distribución Transporte internacional | |
| ¿Cuál es el impacto de la documentación digital en el proceso de la agroexportación? | Analizar el impacto de la documentación digital en el proceso de la agroexportación. | | Parámetros de la exportación | Control de calidad | |
| ¿Cuál es el impacto de la documentación mercantil en la logística y comercialización de la agroexportación? | Analizar el impacto de la documentación mercantil en la logística y comercialización de la agroexportación. | | | Barreras documentarias/ no arancelarias | |
| ¿Cuál es el impacto de los parámetros de la agroexportación con respecto a las barreras documentarias? | Analizar el impacto de los parámetros de la agroexportación con respecto a las barreras documentarias. | | | | |

Anexo 2 : Matriz de categorización / operacionalización

| Categoría/variable | | Sub categorías/ dimensiones | | Indicadores | |
|--------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|-------------|--|
| Código | Nombre | Código | Nombre | Código | Nombre |
| C1 | Gestión documental | C1.1 | Proceso de Exportacion | C1.1.1 | Documentación mercantil |
| | | | | C1.1.2 | Volúmenes de exportación |
| | | | | C.1.1.3 | Documentacion digital |
| | | | | | |
| | | C1.2 | Logística y comercialización | C1.2.1 | Distribución |
| | | | | C1.2.2 | Transporte internacional |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | C1.3 | Parámetros de exportación | C1.3.1 | Control de Calidad |
| | | | | C1.3.2 | Barreras documentarias / no arancelarias |
| | | | | | |
| | | | | | |

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Guía de entrevista

Datos:

Objetivo:

| | |
|--|--|
| Cargo o puesto en que se desempeña: | |
| Nombres y apellidos | |
| Código de la entrevista | |
| Fecha | |
| Lugar de la entrevista | |

| Nro. | Sub categoría | Preguntas de la entrevista |
|-------------|-------------------------------------|--|
| 1 | Proceso de Exportación | 1. ¿Qué aspectos permiten la optimización de los procesos de exportación? |
| | | 2. ¿Cuáles considera que son las ventajas que trae la documentación digital con respecto a los documentos mercantiles para la exportación? |
| 2 | Logística y comercialización | 3. ¿Cómo planificaría una logística integral basada en reducción de costos, pero eficaz en distribución? |
| | | 4. ¿Cuáles considera que son los factores que influyen para la elección del tipo de transporte internacional? |
| 3 | Parámetros de exportación | 5. ¿Por qué determinaría que la calidad es un factor primordial en el proceso de comercialización en la exportación? |
| | | 6. ¿Cómo describiría el mercado internacional para los productos peruanos de agroexportación con respecto a las barreras no arancelarias? |

Matriz de respuestas

| Nro. | Preguntas | Respuestas |
|------|---|------------|
| 1 | ¿Qué aspectos permiten la optimización de los procesos de exportación? | |
| 2 | ¿Cuáles considera que son las ventajas que trae la documentación digital con respecto a los documentos mercantiles para la exportación? | |
| 3 | ¿Cómo planificaría una logística integral basada en reducción de costos, pero eficaz en distribución? | |
| 4 | ¿Cuáles considera que son los factores que influyen para la elección del tipo de transporte internacional? | |
| 5 | ¿Por qué determinaría que la calidad es un factor primordial en el proceso de comercialización en la exportación? | |
| 6 | ¿Cómo describiría el mercado internacional para los productos peruanos de agroexportación con respecto a las barreras no arancelarias? | |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA A GERENTES, JEFES Y SUPERVISORES

| Nº. | Formulación del ítem/ preguntas abiertas | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Construcción gramatical ³ | | Observaciones | Sugerencias |
|-----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|--------------------------------------|----|---------------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | | |
| | Subcategoría: Proceso de Exportacion | | | | | | | | |
| 1 | ¿Qué aspectos permiten la optimización de los procesos de exportación? | | | | | | | | |
| 2 | ¿Cuáles considera que son las ventajas que trae la documentación digital con respecto a los documentos mercantiles para la exportación? | | | | | | | | |
| | Subcategoría: Logística y comercialización | | | | | | | | |
| 3 | ¿Cómo planificaría una logística integral basada en reducción de costos, pero eficaz en distribución? | | | | | | | | |
| 4 | ¿Cuáles considera que son los factores que influyen para la elección del tipo de transporte internacional? | | | | | | | | |
| | Subcategoría: Parámetros de exportación | | | | | | | | |
| 5 | ¿Por qué determinaría que la calidad es un factor primordial en el proceso de comercialización en la exportación? | | | | | | | | |
| 6 | ¿Cómo describiría el mercado internacional para los productos peruanos de agroexportacion con respecto a las barreras no arancelarias? | | | | | | | | |

Anexo 4: Certificados de validación de expertos

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

09 de noviembre del 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos**

Especialidad del evaluador: **Metodología de la investigación**

1 **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

3 **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.



Firma

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

15 de noviembre del 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Mg. Carlos Rodolfo Carbajal Enciso**

Especialidad del evaluador: **MBA**

1 **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

3 **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.



Firma

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

23 de noviembre del 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Gonzales Anampa Luis Omar

Especialidad del evaluador: Maestro en administración de negocios y finanzas internacionales -MBA Internacional

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.



Anexo 5: Base de datos de las variables /transcripción de las entrevistas

Datos:

Objetivo:

| | |
|--|--------------------------|
| Cargo o puesto en que se desempeña: | Jefa de exportación |
| Nombres y apellidos | Alicia Ruiz |
| Código de la entrevista | Entrevistado1 (Entrev.1) |
| Fecha | 08/11/2021 |
| Lugar de la entrevista | Aplicativo Zoom |

Matriz de respuestas

| Nro. | Preguntas | Respuestas |
|-------------|---|---|
| 1 | ¿Qué aspectos permiten la optimización de los procesos de exportación? | Es muy importante que como exportador se tenga el conocimiento de todo el proceso de exportación para evitar errores documentarios, pérdida económica y pérdida de tiempo. Así también con la experiencia se puede lograr mantener las negociaciones y se generan más ingresos al exportar mayores volúmenes de productos. |
| 2 | ¿Cuáles considera que son las ventajas que trae la documentación digital con respecto a los documentos mercantiles para la exportación? | La gran ventaja que trae la documentación digital es que ya no hay necesidad de tener documentos en físico que toman mucho tiempo de ser emitidos y entregados, por ejemplo, en el caso de los documentos mercantiles, ahora se puede emitir la factura comercial electrónica, al cliente en destino se le puede emitir una nota de débito o de crédito virtual, entre otros documentos. Esto ha facilitado que la documentación no sea un problema para seguir exportando. |
| 3 | ¿Cómo planificaría una logística integral basada en reducción de costos, pero eficaz en distribución? | Todas las aéreas de la empresa deben trabajar en conjunto ya que una depende de la otra porque se siguen procesos internos, en este caso si todas las aéreas cumplen sus funciones a tiempo se entregan los pedidos en las fechas establecidas llevando una distribución eficaz y se |

| | | |
|---|--|--|
| | | entrega la carga oportunamente para ser embarcada vía marítima o aérea. |
| 4 | ¿Cuáles considera que son los factores que influyen para la elección del tipo de transporte internacional? | Para elegir el tipo de transporte internacional se toma en consideración el costo, el tiempo de tránsito y el volumen de carga que se va a exportar dependiendo de cada producto. |
| 5 | ¿Por qué determinaría que la calidad es un factor primordial en el proceso de comercialización en la exportación? | La calidad es primordial ya que los países internacionales son muy exigentes con lo que consumen, por ello al brindar un producto de calidad, se tendrá mayor demanda y la empresa será reconocida y mantendrá lazos de negociaciones duraderas con sus clientes en la comercialización de los productos que vende. |
| 6 | ¿Cómo describiría el mercado internacional para los productos peruanos de agroexportación con respecto a las barreras no arancelarias? | Los productos peruanos de agroexportación son muy demandados en los mercados internacionales ya que el Perú tiene gran capacidad de producción para poder abastecer a sus clientes, los productos son reconocidos por su calidad. Por ello mencionar que los exportadores se preocupan bastante por mantener los estándares de calidad de los diferentes productos que venden. Ciertos países cuentan con medidas como las barreras no arancelarias debido a que requieren que los productos que ingresen no dañen a los consumidores finales, por ello cada exportador debe cumplir con la documentación solicitada para no tener inconvenientes. |

Datos:

Objetivo:

| | |
|--|-----------------------------|
| Cargo o puesto en que se desempeña: | Coordinadora de exportación |
| Nombres y apellidos | Paola Gonzales |
| Código de la entrevista | Entrevistado 2 (Entrev.2) |
| Fecha | 10/11/2021 |
| Lugar de la entrevista | Aplicativo Zoom |

Matriz de respuestas

| Nro. | Preguntas | Respuestas |
|------|---|--|
| 1 | ¿Qué aspectos permiten la optimización de los procesos de exportación? | Verificar si la empresa está en capacidad de exportar y si puede cumplir con la cantidad demandada de los clientes, así como analizar las oportunidades con las que cuenta en el mercado internacional. Asimismo, se debe capacitar a todas las áreas involucradas para que realicen eficientemente sus funciones. |
| 2 | ¿Cuáles considera que son las ventajas que trae la documentación digital con respecto a los documentos mercantiles para la exportación? | Considero que la documentación digital facilita los procesos en tiempo y en dinero ya que los documentos pueden ser emitidos digitalmente y ser enviados de manera más rápida evitando costos como el Courier. No solo los documentos mercantiles pueden ser digitales si no también considero que los certificados y los HBL'S entre otros documentos deberían tener validez digital para seguir agilizando los procesos. |
| 3 | ¿Cómo planificaría una logística integral basada en reducción de costos, pero eficaz en distribución? | Una logística integral es óptima cuando se establecen y se cumplen con las fechas de entregas de los pedidos a los clientes, es decir, que la distribución se realiza de la manera más adecuada y oportuna; por lo que se reducen costos cuando se anticipan a los posibles inconvenientes que se puedan generar. |
| 4 | ¿Cuáles considera que son los factores que influyen para la elección del tipo de transporte internacional? | Para poder elegir el tipo de transporte internacional se considera el costo que va incurrir, verificar si el transporte va a tener la capacidad de transportar gran cantidad de carga que queremos exportar y también el tiempo que va a tomar en llegar a destino final. |
| 5 | ¿Por qué determinaría que la calidad es un factor primordial en el proceso de comercialización en la exportación? | Para poder exportar un producto primero es necesario enfocarse en la calidad ya que de esto depende que las ventas aumenten, es decir, si el cliente recibe la mercancía y el producto cubre con todas las expectativas, el cliente solicitará más cantidad de carga. Entonces si hay calidad en el producto, es garantía de mayores ventas. Por lo tanto, el área de calidad debe tener un mayor y cuidadoso control de la calidad de todos los productos a exportar. |

| | | |
|---|--|--|
| 6 | ¿Cómo describiría el mercado internacional para los productos peruanos de agroexportación con respecto a las barreras no arancelarias? | Los mercados internacionales son muy exigentes con los productos de agroexportación ya que estos deben contar con un estricto control de calidad para no perjudicar al consumidor. Muchos productos de agroexportación necesitan tener ciertos documentos como lo es el certificado sanitario o fitosanitario ya que los países de destino lo solicitan para que estos productos puedan ingresar a su mercado. Por ello las barreras no arancelarias deben tomarse con precaución y cumplir con las regulaciones de cada país. |
|---|--|--|

Datos:

Objetivo:

| | |
|--|----------------------------|
| Cargo o puesto en que se desempeña: | Coordinador de exportación |
| Nombres y apellidos | Willians Román |
| Código de la entrevista | Entrevistado 3 (Entrev.3) |
| Fecha | 15/11/2021 |
| Lugar de la entrevista | Aplicativo Zoom |

Matriz de respuestas

| Nro. | Preguntas | Respuestas |
|-------------|---|---|
| 1 | ¿Qué aspectos permiten la optimización de los procesos de exportación? | La gestión de la cadena de suministros en la cadena de exportación, es uno de los factores muy importantes para optimización de los procesos de exportación, utilizando la tecnología adecuada para el desarrollo de los mismos. |
| 2 | ¿Cuáles considera que son las ventajas que trae la documentación digital con respecto a los documentos mercantiles para la exportación? | Una de las principales ventajas es la inmediatez en los procesos administrativos de exportación, podría decirse que es una parte importante en la gestión del tiempo, este proceso va acompañado también de la gestión documentaria para tener un resultado final eficaz. |
| 3 | ¿Cómo planificaría una logística integral basada en reducción de costos, pero eficaz en distribución? | La gestión de la cadena de suministros en la gerencia de operaciones es primordial, así como también el área del Planning estratégico dentro del área. Una estrategia para la reducción de |

| | | |
|---|--|---|
| | | costes en la gerencia de logística es la tercerización de procesos en la distribución de productos a nivel local o internacional. Es decir, tener entendido los picos de demanda por temporadas, según el sector de la empresa y negocios, contratos por anticipado en base a cantidades y precios establecidos, aplicando descuentos por límites de pedidos. |
| 4 | ¿Cuáles considera que son los factores que influyen para la elección del tipo de transporte internacional? | Los factores que influyen es la naturaleza del producto, de acuerdo a ello se deben elegir los medios de transporte adecuados para la conservación y no perjudicar el producto. |
| 5 | ¿Por qué determinaría que la calidad es un factor primordial en el proceso de comercialización en la exportación? | Tener un equipo calificado en gestión de la calidad en el eslabón de producción del producto, pueden marcar el éxito o el fracaso en su exportación final. Tener las relaciones públicas bien establecidas hará que la empresa tenga posicionamiento inmediato en el mercado. También, es importante saber transmitir los beneficios del producto por los medios adecuados y actuales. |
| 6 | ¿Cómo describiría el mercado internacional para los productos peruanos de agroexportación con respecto a las barreras no arancelarias? | Los TLC ayudan en la colocación de los productos peruanos en el exterior. Según, el ministerio de comercio exterior y la página de acuerdos comerciales, existen varios tratados por cerrar, en el cual la desgravación arancelaria disminuirá de forma permanente. Así también las barreras no arancelarias pueden sobrellevarse si se hace todo correctamente y se cumple con los requisitos. |

Datos:

Objetivo:

| | |
|--|---------------------------|
| Cargo o puesto en que se desempeña: | Asistente de exportación |
| Nombres y apellidos | Dayanna Hayashi |
| Código de la entrevista | Entrevistado 4 (Entrev.4) |
| Fecha | 17/11/2021 |
| Lugar de la entrevista | Aplicativo Zoom |

Matriz de respuestas

| Nro. | Preguntas | Respuestas |
|------|---|--|
| 1 | ¿Qué aspectos permiten la optimización de los procesos de exportación? | Conocimientos previos sobre el proceso de exportación, proceso fluido en el flujo de exportación, Sistema digital usada como herramienta que permita integrar los procesos de negocio. |
| 2 | ¿Cuáles considera que son las ventajas que trae la documentación digital con respecto a los documentos mercantiles para la exportación? | Entre las ventajas más notables que tenemos es que con el acceso a la documentación digital hay mayor rapidez que la física. Ahorramos espacio al momento de archivar historiales de embarque ya que todo se realiza en carpetas. Asimismo, tenemos acceso inmediato y no dependemos de algún Courier (ya que nuestras oficinas están en provincia). |
| 3 | ¿Cómo planificaría una logística integral basada en reducción de costos, pero eficaz en distribución? | Se debería conocer todos los tiempos que tiene el proceso ya sea en embarques, cargas o regularizaciones. Esto sirve para llegar "on time" tanto al almacén, distribución, a la naviera, etc. |
| 4 | ¿Cuáles considera que son los factores que influyen para la elección del tipo de transporte internacional? | El acuerdo al que se llega con el cliente sobre el precio e incoterm, espacios en las navieras, tarifas rentables y tiempos de tránsito. |
| 5 | ¿Por qué determinaría que la calidad es un factor primordial en el proceso de comercialización en la exportación? | Teniendo no solo productos de calidad si no también procesos de calidad (como es el embarque y solución de problemas), llegamos a ser reconocidos como una empresa competitiva con la cual los clientes querrán hacer negocios. |
| 6 | ¿Cómo describiría el mercado internacional para los productos peruanos de agroexportación con respecto a las barreras no arancelarias? | Con los TLC se han ido abriendo más fronteras para el Perú y sus productos, a partir de eso se han ido comercializando y conociendo más los productos, caso puntual: arándano peruano en la India. No creo que las barreras no arancelarias sean un problema mayor para exportaciones ya que cada vez los países deciden importar nuestros productos. Solo debemos mantener los productos de calidad y buenas gestiones. |

Datos:

Objetivo:

| | |
|--|---------------------------|
| Cargo o puesto en que se desempeña: | Asistente de exportación |
| Nombres y apellidos | Milagros Davila |
| Código de la entrevista | Entrevistado 5 (Entrev.5) |
| Fecha | 18/11/2021 |
| Lugar de la entrevista | Aplicativo Zoom |

Matriz de respuestas

| Nro. | Preguntas | Respuestas |
|-------------|---|--|
| 1 | ¿Qué aspectos permiten la optimización de los procesos de exportación? | Aspectos financieros y de capacidad para atender la demanda del producto que se comercializa y de esta manera lograr embarcar grandes volúmenes. |
| 2 | ¿Cuáles considera que son las ventajas que trae la documentación digital con respecto a los documentos mercantiles para la exportación? | Las ventajas que trae la documentación digital están centradas en los plazos, podemos agilizar y cumplir los plazos con los despachos y clientes. |
| 3 | ¿Cómo planificaría una logística integral basada en reducción de costos, pero eficaz en distribución? | Se podría realizar un análisis de los costos, por ejemplo, los fletes internacionales como los de transporte desde Trujillo (donde se ubica nuestra planta) y así tomar indicadores que ayuden este análisis a fin de planificar una logística integral. |
| 4 | ¿Cuáles considera que son los factores que influyen para la elección del tipo de transporte internacional? | Los factores que influyen para la elección del transporte son los costos, calidad de servicio y los tiempos de transporte. |
| 5 | ¿Por qué determinaría que la calidad es un factor primordial en el proceso de comercialización en la exportación? | La calidad es un factor primordial debido a que este es quien asegura que generemos mayor demanda de nuestros productos. |

| | | |
|---|--|---|
| 6 | ¿Cómo describiría el mercado internacional para los productos peruanos de agroexportación con respecto a las barreras no arancelarias? | Actualmente los acuerdos comerciales han generado que tengamos mayor presencia en el mercado internacional, a pesar de la época de pandemia que vivimos actualmente, las barreras internacionales se han reducido y permiten que sigamos creciendo. |
|---|--|---|



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, NOLAZCO LABAJOS FERNANDO ALEXIS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL PROCESO DE LA AGROEXPORTACIÓN MARÍTIMA EN LIMA, 2021", cuyo autor es CADILLO DELGADO FABIOLA ESTEFANY, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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.

LIMA, 16 de Enero del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|--|
| NOLAZCO LABAJOS FERNANDO ALEXIS DNI: 40086182 ORCID 0000-0001-8910-222X | Firmado digitalmente por: FNOLAZCOLA el 16-01- 2022 17:03:32 |

Código documento Trilce: TRI - 0276581