



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**“LAS HERRAMIENTAS DE CALIDAD Y LA EXPORTACIÓN DE LOS  
PRODUCTOS DE LA EMPRESA AUSTRAL EN EL DISTRITO DE  
PARACAS, PISCO 2021”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**PRESENTADO POR**

Bach. LLACSA MORAN SURINDER LIZBEHT  
<https://orcid.org/0000-0002-2468-5599>

**ASESOR:**

Mg. SIMEON CARHUAVILCA, ADOLFO ANTONIO  
<https://orcid.org/0000-0003-2991-5389>

**ICA - PERÚ**

**2022**

**DEDICATORIA**

El trabajo está dedicado a mi familia por su gran apoyo en mis estudios y en mis nuevas metas que me proponga para crecer como persona y una excelente profesional.

**AGRADECIMIENTO**

Por todo lo que significa para mi estoy agradecida con Dios, así mismo a mis docentes por su labor en su enseñanza y por darnos a conocer sus ideas y conocimiento para formar profesionales.

**RECONOCIMIENTO**

Por todo lo que ha aportado en la educación mi reconocimiento es para mí universidad quien se ha ganado un nombre en todo el Perú y su gran imagen institucional en la educación.

## ÍNDICE

CARATULA	
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RECONOCIMIENTO.....	iv
ÍNDICE.....	v
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	xii
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>13</b>
<b>1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....</b>	<b>13</b>
<b>1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>15</b>
1.2.1 Delimitación Espacial.....	15
1.2.2 Delimitación Social.....	15
1.2.3 Delimitación Temporal.....	15
1.2.4 Delimitación Conceptual.....	15
<b>1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>15</b>
1.3.1 Problema Principal.....	15
1.3.2 Problemas Secundarios.....	15
<b>1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>16</b>
1.4.1 Objetivo General.....	16
1.4.2 Objetivos Específicos.....	16
<b>1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>16</b>
1.5.1 Hipótesis General.....	16
1.5.2 Hipótesis Secundarios.....	16
1.5.3 Variables (Definición Conceptual y Operacional).....	17
<b>1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>20</b>
1.6.1 Tipo y Nivel de la Investigación.....	20
a) Tipo de Investigación.....	20
b) Nivel de Investigación.....	20
1.6.2 Método y Diseño de la Investigación.....	20
a) Método de Investigación.....	20
b) Diseño de Investigación.....	21
1.6.3 Población y Muestra de la Investigación.....	21
a) Población.....	21
b) Muestra.....	22
1.6.4 Técnica e Instrumento de Recolección de Datos.....	23
a) Técnica.....	23
b) Instrumento.....	23
1.6.5 Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación.....	24
a) Justificación.....	24

b) Importancia.....	25
c) Limitaciones.....	25
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>26</b>
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
2.2 BASES TEÓRICAS.....	31
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	41
2.4 BASES HISTÓRICAS.....	43
2.5 BASE LEGAL.....	44
<b>CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS....</b>	<b>45</b>
3.1 Análisis de Tablas y Figuras.....	45
3.2 Discusión de Resultados.....	52
CONCLUSIONES.....	58
RECOMENDACIONES.....	59
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>60</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>63</b>
Matriz de Consistencia	
Instrumento Recolección de Datos	

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Operacionalización de las variables</i> .....	19
Tabla 2	<i>Población de estudio</i> .....	22
Tabla 3	<i>Estadística de fiabilidad</i> .....	24
Tabla 4	<i>Herramientas de calidad</i> .....	45
Tabla 5	<i>Rendimiento de los procesos</i> .....	46
Tabla 6	<i>Mejora continua</i> .....	47
Tabla 7	<i>Exportación de productos</i> .....	48
Tabla 8	Proceso de la Dimensión 1.....	49
Tabla 9	Proceso de la Dimensión 2.....	50

### ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	<i>Variable independiente</i> .....	476
Figura 2	<i>Datos de la dimensión 1</i> .....	47
Figura 3	<i>Información de la dimensión 2</i> .....	48
Figura 4	<i>Variable dependiente</i> .....	49
Figura 5	<i>Resultado de la Dimensión 1</i> .....	50
Figura 6	<i>Proceso de la Dimensión 2</i> .....	51

## RESUMEN

El desarrollo del trabajo tuvo por finalidad para el autor lograr optar el título profesional, esto significó cumplir con cada punto establecido en la estructura de acuerdo al tema propuesto: *“Las herramientas de calidad y la exportación de los productos de la empresa Austral en el distrito de Paracas, Pisco, 2021”*. El objetivo fue establecer la influencia entre las variables y de este punto considerar una óptima organización que viabilice el desarrollo sostenible de la empresa, y para lograrlo se debe considerar una buena gestión, disponibilidad de los recursos y la eficiencia del personal. De acuerdo al primer capítulo se pudo concretar la descripción de la realidad problemática, donde los fundamentos fueron del nivel internacional, nacional y local, se pudo establecer la formulación de los problemas, se propuso los objetivos y la configuración de las hipótesis con las variables, así mismo se puede argumentar todos los puntos que corresponden a la metodología, donde se destaca que el tipo de la investigación fue aplicada y cuya población fue de 1,280 trabajadores y una muestra de 296 encuestados, se determinó de manera efectiva la justificación y la importancia del desarrollo del proceso investigativo y por último un aspecto muy importante fue identificar las limitaciones que se presentaron en todo el proceso destacado por el investigador. En base al segundo capítulo se desarrolló los antecedentes cumpliendo con los lineamientos, se pudo argumentar las bases teóricas con información que paso por un proceso de análisis, se concretó una lista de términos y se fundamentó las bases históricas y legales que complementan el trabajo. Sobre el tercer capítulo se pudo hacer un análisis minucioso de la parte estadística cumpliendo con las tablas y figuras, así mismo con la discusión de los resultados obtenidos

**Palabras Claves:** herramientas, exportación, rendimiento, sistema y procesos.

## ABSTRACT

The purpose of the development of the work was for the author to achieve the professional title, this meant complying with each point established in the structure according to the proposed theme: "The quality tools and the export of the products of the Austral company in the district of Paracas, Pisco, 2021". The objective was to establish the influence between the variables and from this point to consider an optimal organization that enables the sustainable development of the company, and to achieve this, good management, availability of resources and staff efficiency must be considered. According to the first chapter, it was possible to specify the description of the problematic reality, where the foundations were at the international, national and local level, the formulation of the problems could be established, the objectives and the configuration of the hypotheses with the variables were proposed. Likewise, all the points that correspond to the methodology can be argued, where it is highlighted that the type of research was applied and whose population was 1,280 workers and a sample of 296 respondents, the justification and importance of the study was effectively determined. development of the investigative process and finally a very important aspect was to identify the limitations that were presented throughout the process highlighted by the researcher. Based on the second chapter, the background was developed in compliance with the guidelines, the theoretical bases could be argued with information that went through an analysis process, a list of terms was specified and the historical and legal bases that complement the work were established. On the third chapter, it was possible to make a detailed analysis of the statistical part, complying with the tables and figures, as well as with the discussion of the results obtained.

Keywords: tools, export, performance, system and processes.

## INTRODUCCIÓN

El trabajo cuyo principal objetivo fue determinar cómo las herramientas de calidad influyen en la exportación de productos de la empresa Austral; las herramientas de calidad es un mecanismo que permite fortalecer el rendimientos de los procesos enfocados en los procesos continuos e intermitente, y establecer un sistema de mejora continua en las actividades del personal y un control de calidad. El proceso de exportación de los productos dependerá del buen sistema logístico referido a su gestión de almacenes y la aplicación de los estándares de calidad, y sumado a ello se enfoca en la formación del personal relacionado a las habilidades y capacitación del personal.

Para que la empresa logre sus objetivos y un desarrollo sostenible es importante que se realice un proceso de evaluación permanente para determinar que se pueda alcanzar cada una de las metas propuestas y para que la empresa siga siendo competitiva en un mercado donde cada vez es más complejo permanecer.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA:**

A nivel internacional, actualmente, todas las empresas manufactureras dedicadas a ofrecer productos interactúan dentro de un entorno donde se renuevan permanentemente los controles enfocados a los procesos de calidad, por tal es necesario que se analicen los diversos factores que de alguna manera generan problemas o inconvenientes que afectan el rendimiento de en la parte productiva de cada colaborador. Investigar y analizar estas renovaciones y su repercusión en las organizaciones dedicadas a la transformación de la materia prima para que puedan contrarrestar tales perturbaciones que aparecen de manera inesperada para ello se debe organizar, dirigir y controlar e innovar para generar estrategias de soluciones a estos percances. La relevancia aquí es que las empresas manufactureras a nivel internacional un 95% buscan adaptarse a los cambios pero ello le significa que sus procesos generen un 35% de errores por parte del personal y un 15% los colaboradores demoran en adaptarse a los cambios.

Referido al nivel nacional, las empresas manufactureras atraviesan una problemática interna en sus sistemas logísticos, que limitan los procesos operativos y de producción, y las carencias en su crecimiento empresarial debido a deficiencias en su gestión de almacenes básicamente en la custodia o protección de los productos terminados debido a

la mala supervisión y controles de calidad generando en el 2019 grandes pérdidas económicas en productos terminados y justamente eso se debe a una mala formación del personal y la negatividad de las empresas en realizar capacitaciones permanentes a los colaboradores en estos campos como los sistemas logísticos y su formación en el desarrollo de empresas manufactureras.

### **Planteamiento Problemático en la Empresa AUSTRAL del distrito de Paracas:**

Se pudo identificar diversos aspectos negativos en la organización, donde su problema fundamental se refiere los graves errores del personal respecto a los procesos productivos debido a que tienen muchas limitaciones en la utilización de la tecnología dispuesta por la empresa y las desviaciones en la aplicación adecuado de los sistemas para los procesos productivos. A ello se le suma que el desempeño de los colaboradores no es progresivo por el contrario tienen desniveles debido a la falta de supervisión y controles de medición de resultados.

La empresa Austral demanda una reestructuración sobre los ámbitos de desarrollo en donde los trabajadores realizan sus actividades, es decir las condiciones de trabajo tienen ciertas limitaciones por ejemplo en el tamaño de las áreas en logística, almacenes, espacios para la descarga y carga del transporte, y a ellos se suma que la supervisión no se basa a una planificación adecuada donde los controles no son digitalizados y efectivos aún se hacen controles manualmente. Y el problema principal que se ha identificado es que la empresa no promueve y fortalece el desarrollo del talento humano, es más no se cuenta con un registro donde se especifique que personal muestra mayor conocimiento en sus funciones, muestran habilidades personales en generar nuevas ideas o métodos de productividad y que pueden ser utilizados en general para todos los colaboradores.

## 1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:

### 1.2.1 Espacial:

Considera geográficamente el lugar de la organización AUSTRAL donde desarrolla sus competencias productivas y sociables, además de ello es donde se logró ejecutar el trabajo de investigación.

### 1.2.2 Social:

Está enmarcado en los trabajadores de la organización quienes son el recurso más valioso para el desarrollo sostenible y también se enmarca a los empleados de la empresa AUSTRAL que participaron del instrumento de investigación.

### 1.2.3 Temporal:

Elaborar la estructura de la investigación comprende su desarrollo en función al tiempo es decir 2021, cumpliendo efectivamente el cronograma de actividades.

### 1.2.4 Conceptual:

Hace referencia a los conceptos que están referidos al título de la investigación, sus variables y dimensiones. La información al respecto debe ser objetiva y valida porque de ello dependerá el desarrollo de las bases teóricas.

## 1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:

### 1.3.1 Principal:

¿En qué medida las herramientas de calidad influyen en la exportación de los productos en la empresa AUSTRAL en el distrito de Paracas, Pisco 2021?

### 1.3.2 Secundarios:

**P.S. 1:** ¿De qué manera el rendimiento de los procesos influye en la exportación de los productos en la empresa AUSTRAL en el distrito de Paracas, Pisco 2021?

**P.S. 2:** ¿De qué manera la mejora continua influye en la exportación de los productos en la empresa AUSTRAL en el distrito de Paracas, Pisco 2021?

#### **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:**

##### **1.4.1 General:**

Determinar cómo las herramientas de calidad influyen en la exportación de los productos en la empresa AUSTRAL.

##### **1.4.2 Específicos:**

**O.E. 1:** Explicar cómo el rendimiento de los procesos influye en la exportación de los productos en la empresa AUSTRAL.

**O.E. 2:** Explicar cómo la mejora continua influye en la exportación de los productos en la empresa AUSTRAL.

#### **1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN:**

##### **1.5.1 General:**

Las herramientas de calidad influyen significativamente en la exportación de los productos en la empresa AUSTRAL en el distrito de Paracas, Pisco 2021.

##### **1.5.2 Hipótesis Secundarios:**

- El rendimiento de los procesos influye significativamente en la exportación de los productos en la empresa AUSTRAL en el distrito de Paracas, Pisco 2021.
  
- La mejora continua influye significativamente en la exportación de los productos en la empresa AUSTRAL en el distrito de Paracas, Pisco 2021.

### 1.5.3 Variables:

#### **Definición Conceptual:**

#### **Herramientas de calidad:**

Estas se utilizan para mejorar aquellos problemas que pueden estar limitando los procesos que se desarrollan en una organización, no solo es aplicable para los procesos de producción sino también para fortalecer el desempeño de los propios colaboradores. Estas herramientas deben ser utilizadas y puestas en la práctica si se tiene un buen control de los procesos que se desarrollan. (Merli, 2007)

#### **Dimensiones:**

- **Rendimiento de los procesos:** Permite determinar si los procedimientos implementados cumplen con los objetivos y hacer cambios dentro de las competencias de cada actividad.
- **Mejora continua:** Consiste en hacer cambios que hagan posible logra metas dentro de los tiempos y cumpliendo los lineamientos formulados para obtener procesos efectivos.

#### **Exportación:**

Consiste en el intercambio de bienes o servicio que pueden ser requeridos por otras entidades fuera del país, el proceso de exportación permite enormes beneficios de desarrollo y crecimiento empresarial. En la actualidad las exportaciones que se realizan adecuadamente le permiten a la empresa un desarrollo sostenible y beneficioso económicamente. (Minervini, 2011).

#### **Dimensiones:**

- **Sistema logístico:** Viene hacer las etapas que deben seguir los productos que serán exportados, estos sistemas permiten que los procesos productivos sean eficientes.

- **Formación del personal:** Se refiere a la capacidad de cada integrante y su capacitación de acuerdo a sus competencias dentro de la organización, esto se determina con los procesos de evaluación.

**Definición Operacional:**

- **Herramientas de calidad:**

Estas permiten viabilizar los procesos que se gestionan en una entidad, y que dependen de su gestión para poder lograr sus objetivos y alcanzar la sostenibilidad económica para su desarrollo empresarial. En la parte operativa se establecieron preguntas que se expusieron en el instrumento de medición para la recolectar información. (Hernández, 2014)

- **Exportación de los productos:**

Son los mecanismos que se deben planificar y organizar de manera óptima los recursos necesarios para poder lograr una exportación a mercados internacionales y ser una empresa competitiva. Operacionalmente se diseñaron preguntas objetivas y claras sobre la investigación en base al cuestionario y recabar datos para su posterior procesamiento. (Hernández, 2014)

## Operacionalización de las Variables:

**Tabla 1**

*Operacionalización*

<i>Variables</i>	<i>Definición Conceptual</i>	<i>Definición Operacional</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>
<i>Herramientas de Calidad</i>	Estas se utilizan para mejorar aquellos problemas que pueden estar limitando los procesos que se desarrollan en una organización, no solo es aplicable para los procesos de producción sino también para fortalecer el desempeño de los propios colaboradores. (...) (Merli, 2007)	Estas permiten viabilizar los procesos que se gestionan en una entidad, y que dependen de su gestión para poder lograr sus objetivos y alcanzar la sostenibilidad económica para su desarrollo empresarial. En la parte operativa se establecieron preguntas que se expusieron en el instrumento de medición para la recolectar información. (Hernández, 2014)	Rendimiento de los Procesos	Procesos Continuos	Ítem: Tecnología
				Procesos Intermitentes	Ítem: Sistemas
			Mejora Continua	Mejora del Personal	Ítem: Desempeño
				Control de Calidad	Ítem: Medición
<i>Exportación de Productos</i>	Consiste en el intercambio de bienes o servicio que pueden ser requeridos por otras entidades fuera del país, el proceso de exportación permite enormes beneficios de desarrollo y crecimiento empresarial. En la actualidad las exportaciones que se realizan adecuadamente (...) (Minervini, 2011).	Son los mecanismos que se deben planificar y organizar de manera óptima los recursos necesarios para poder lograr una exportación a mercados internacionales y ser una empresa competitiva. Operacionalmente se diseñaron preguntas objetivas y claras sobre la investigación en base al cuestionario y recabar datos para su posterior procesamiento. (Hernández, 2014)	Sistema Logístico	Gestión de Almacenes	Ítem: Ambiente
				Estándares de Calidad	Ítem: Supervisión
			Formación del Personal	Habilidades del Personal	Ítem: Talento
				Capacitación del Personal	Ítem: Conocimiento

## 1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.6.1 Tipo y Nivel de Investigación:

#### a) Tipo:

Sánchez H. & Reyes C. (2015). Considerando el tema propuesto este es básico y su finalidad es aportar nueva información sin exponerla prácticamente.

Esto quiere decir que se tendrá mayor conocimiento teórico sobre las herramientas de calidad y la exportación de los productos, sin medir si sus resultados pueden ser beneficiosos o contrarios para la empresa Austral.

#### b) Nivel:

Sánchez H. & Reyes C. (2015). De acuerdo con el proceso es correlacional ya que se busca la medición entre una o más variables.

Considerando la relación entre las variables de estudio, las herramientas de calidad y la exportación de productos se podrá evaluar y medir de manera permanente los cambios que se obtengan sin la intervención de aspectos que influyan en los resultados.

### 1.6.2 Método y Diseño de la Investigación:

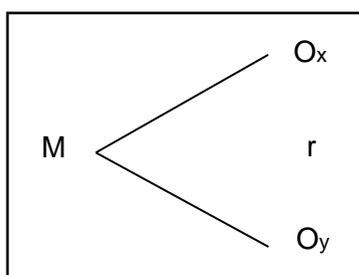
#### a) Método:

Arbaiza L. (2014). Cumpliendo con la estructura metodológica es sistémico ya que el presente cumple con una serie de etapas y que se deben considerar para el logro de los objetivos.

Esto significa, para lograr un proceso efectivo se tiene que establecer adecuadamente las herramientas de calidad para que influyan en la exportación de los productos que gestiona la empresa Austral.

### b) Diseño de Investigación:

Arbaiza L. (2014). Comprende el diseño correlacional que es un tipo de investigación no experimental, porque su estudio se basa en medir la relación entre las dos variables las herramientas de calidad y la exportación de productos, la característica más importante es que la "Variable X" y la "Variable Y", son tratadas sin ser manipuladas para obtener resultados precisos.



**Fuente:** Sanchez, 2015

Leyenda:

M = Muestra

r = Relación

Ox = Variable "X" Herramientas de calidad

Oy = Variable "Y" Exportación de productos

### 1.6.3 Población y Muestra de la Investigación:

#### a) Población:

Valderrama S. (2015). Es el conjunto de personas u objetos que tiene las mismas características en común y que pueden ser observables y medibles en un proceso estadístico. En base al trabajo y a la empresa su población es de (1,280) colaboradores.

**Tabla 2***Población de estudio*

<i>AUSTRAL</i>	<i>2021</i>
Colaboradores	1,280

**Nota:** Información suministrada por la gestión administrativa**b) Muestra:**

Se obtiene de los procesos del universo de la empresa, la muestra es probalística, y difícil de ser manejable y controlada. Para ello se aplicó la fórmula para obtener una muestra exacta. El presente estudio tiene como muestra (296) encuestados.

$$\frac{N Z^2 p.q}{(N - 1) e^2 + Z^2 p.q}$$

$$\frac{1,280 (1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(1,280 - 1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$\frac{1,280 (3.8416) (0.5) (0.5)}{(1,279) (0.0025) + (3.8416) (0.5) (0.5)}$$

$$\frac{(4,917.248) (0.25)}{(3.1975) + (0.9604)}$$

$$\frac{1,229.312}{4.1579}$$

$$n = 296$$

#### 1.6.4 Técnica e Instrumento de Recolección de Datos:

##### a) Técnica:

Sabino C. (1992). En base a los fundamentos de la investigación realizada se seleccionó la encuesta, herramienta metodológica que permite obtener información para su procesamiento.

##### b) Instrumento:

Dependió de la técnica seleccionada, por tal se empleó el cuestionario, que se aplica a los colaboradores de la empresa AUSTRAL.

#### Validez y Confiabilidad del Instrumento:

Hernández, R. (2014). Respecto a la validación se fundamenta con las fichas de expertos y para la fiabilidad se procedió a una encuesta a un número determinado y sus resultados se aplicaron a la fórmula Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$$\frac{26}{26-1} \left( 1 - \frac{14,90}{49,67} \right)$$

$$26 \times (1 - 0.30)$$

$$1.04 \times 0,70$$

$$= 0.728$$

**Tabla 3***Estadística de confiabilidad*

<b>Herramientas de Calidad Exportación</b>	<b>Encuestados</b>
0.728	26

**1.6.5 Justificación e Importancia de la Investigación:****a) Justificación de la Investigación:****Teórica:**

En base a los problemas identificados sobre el inadecuado uso de las herramientas de calidad y la gestión de exportación, los argumentos teóricos aportan valiosa información sobre los diversos tipos de herramientas en base a la calidad de los productos que se van a exportar y de ello la gestión necesaria para que el proceso exportador se optimice para la empresa, de esta manera se podrá fortalecer el crecimiento empresarial e identificar nuevas oportunidades para emprender nuevos negocios en otros países, donde la exportación sea viable y rentable favoreciendo económicamente a la empresa.

**Práctica:**

Los argumentos conceptuales que se detallan en el trabajo de investigación al ser considerados por la empresa le pueden generar nuevos resultados a la mejora del desempeño de los colaboradores, nuevas estrategias que viabilicen el logro de los objetivos y una mejora continua en los diversos procesos que se ejecutan para un buen control de calidad y en la exportación.

**Metodológica:**

Se considera los aspectos que enmarcan la metodología de la investigación cuyo enfoque es cuantitativo y el empleo de herramientas metodológicas que fortalecen la parte científica del trabajo investigado.

**b) Importancia de la Investigación:**

Esta debe contribuir al crecimiento de toda organización, y para ello se debe apostar a un gestor que asuma la responsabilidad de encaminar y organizar los recursos que tiene la empresa para cumplir con sus objetivos planificados con anticipación, además de ello se debe fortalecer las capacidades de sus empleados ya que de ello depende el desarrollo económico, productivos, social y humano que hace de una organización moderna y tecnológica.

**c) Limitaciones:**

- En la ejecución estructural de los capítulos establecidos.
- En obtener la información para argumentar las variables del trabajo.
- En establecer el título del trabajo.
- En procesar los datos para formular las tablas y gráficos.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:

##### 2.1.1 Antecedentes Internacionales:

Muñoz, K. (2018) *“Implementación de herramientas de lean manufacturing en el área de control de calidad de la empresa Maderas Arauco”*. [Tesis de Pregrado, Universidad Austral de Chile]

El investigador se propuso como objetivo considerar todo proceso de mejora en los controles de calidad y su beneficio. El aporte metodológico fue cuantitativo, aplicada y no experimental. Los resultados obtenidos demuestran que existe un porcentaje de rechazo en la implementación de las herramientas que influyen en la producción y en el desempeño de los empleados. Por tal, se concluyó que al no ser adecuadas las herramientas y los controles para la calidad los procesos internos que se desarrollan no se ajustan a los procesos productivos generando gastos que afectan la economía de la empresa.

Escobar, D. & Serna, L. (2018) *“Plataforma para la aplicación de herramientas de calidad en organizaciones empleando tecnologías web 2.0”*. [Tesis de Pregrado, Universidad de Cartagena]

Los autores propusieron como propósito implementar herramientas de calidad para cumplir con los sistemas y los procesos basados en la tecnología. Respecto a la metodología se consideró un trabajo mixto, aplicado y experimental. De ello, los resultados consideran que el uso de la innovación tecnológica y las nuevas herramientas de controles de calidad la producción son eficiente y se logra minimizar los recursos y maximizar la rentabilidad que favorece a la empresa. La conclusión fue que es muy importante el esfuerzo de los colaboradores y el apoyo de la tecnología para poder tener una producción efectiva y mantener a los clientes satisfechos con sus pedidos.

Foronda, E. (2015) *“Análisis del efecto de la exportación de gas natural y la inversión extranjera directa en la economía de Bolivia”*. [Tesis de Grado, Universidad de la Frontera del Norte]

El propósito del investigador fue determinar qué tan importante es la inversión extranjera respecto a la gestión de la exportación. La metodología desarrollada es cuantitativo, aplicada y mixto. Los resultados obtenidos señalan que la inversión de empresas privadas permite un desarrollo social y más aún si favorece la parte económica de las personas generando en ellos una mejora calidad de vida. La conclusión que se tiene del trabajo es que es muy importante la inversión sobre el gas natural y es necesario saber que está estará enmarcado en un largo plazo cuyos resultados darán frutos en el futuro de la sociedad boliviana, generando un bienestar en la parte social, además de contribuir en el esfuerzo conjunto para lograr un desarrollo que permita estar al nivel de las grandes ciudades como lo son en otros países, donde los recursos naturales son explotados para beneficiar al poblador local o lugareño.

Fuentes, V. (2015) *“La gestión de la calidad total en nuevas empresas de base tecnológico, propuesta de modelo y validación en el parque científico de Madrid”*. [Tesis de Grado, Universidad Autónoma de Madrid]

El autor tuvo como objetivo conocer si la gestión de la calidad total es influenciada por los aportes tecnológicos en las organizaciones. La investigación respecto a la metodología es cualitativo, básica y descriptivo. Los resultados hacen referencia a que el 82% de los encuestados manifestaron que la calidad permite el crecimiento empresarial de los negocios y de los trabajadores. Esto permitió concluir que aquella empresa que no aplique una gestión adecuada en la calidad ya sea en sus diversos procesos no podrá lograr ser una empresa exitosa y tiende a ser candidato para ser un quiebre empresarial.

Espinoza, C. (2015) *“Aplicación de un programa sobre control de calidad para un grupo de trabajadores de planta de una fábrica de alimentos”*. [Tesis de Grado, Universidad Rafael Landívar]

El aspecto fundamental fue señalar si un programa de control de calidad depende del desempeño de los colaboradores. El proceso investigativo fue mixta, aplicada y descriptiva. Sobre los resultados obtenidos señalan que el 15% de los trabajadores consideran que la fábrica no implementa controles de calidad, esto es un porcentaje que puede ser el punto de quiebre para una cambio, un 52% señala que los controles que se utilizan no son suficientes para una mejora continua en los procesos. Esto permite concluir que la empresa tiene muchos problemas en su producción y se evidencia por los constantes errores por parte de la mano de obra como de la parte operativa de las maquinarias y de los equipos, y algo preocupante es el limitado control en los productos.

### 2.1.2 Antecedentes Nacionales:

Gamonal, K. (2019) *“Gestión de la calidad y nivel de competitividad en la exportación de banano congelado de la empresa procesadora Perú SAC”*. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]

Se consideró como propósito determinar si la gestión de la calidad se relaciona directamente con la competitividad. El trabajo se basa en un enfoque cuantitativo, aplicado y correlacional respecto a la metodología. Los procesos analizados determinan en los resultados que efectivamente la calidad y la competitividad en la empresa tienen niveles altos de aceptación en un valor de 85% de los encuestados. Se concluye que la empresa continúe con su gestión de calidad en vista que sus resultados son eficientes y que sus procesos de exportación son muy buenos para la rentabilidad de la empresa.

Salazar, Y. & García, J. (2018) *“Aplicación de herramientas de calidad en empresa gráfica de breña para mejorar el cumplimiento de entrega de etapas”*. [Tesis de Pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]

Para el autor el objetivo fue establecer si la mejora en cumplir los pedidos basados en las herramientas vestidas a la calidad. La postura metodológica es aplicada, descriptivo, inductivo, no experimental y cuantitativo. Procesado los datos sus resultados determinan el 60% de los colaboradores determinan que las nuevas herramientas de calidad son muy importante para que los productos que se procesan sean óptimos. La conclusión es que la empresa al implementar estas herramientas de calidad podrá mejorar la calidad de sus procesos y esto se verá influenciado en los resultados de las ventas que se dispondrá a los clientes y a ellos su plena satisfacción.

Limache, R. (2018) *“Análisis del proceso de exportación y su incidencia en la comercialización en el mercado internacional de los productores de quinua en la región de Puno”*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]

El investigador consideró como finalidad determinar si el grado de relación entre la exportación cumple su objetivo con la comercialización. Se pudo identificar que el proceso investigativo fue cuantitativo, aplicada, correlacional y no experimental. El procesamiento de los datos evidencia un resultado donde el 66% de los empelados señalan que la exportación juega un papel muy importante para los productores de la región. La conclusión planteada determina que se debe capacitar a las personas que se dedican a la agricultura para que puedan desarrollar valores agregados a sus productos y puedan tener ingresos mayores que los beneficios.

Liu, T. (2018) *“Las exportaciones de uva como estrategia de negocios internacionales con la Republica Popular de China”*. [Tesis de Grado, Universidad Mayor de San Marcos]

De acuerdo al propósito se requiere establecer si existe relación entre las exportaciones y los negocios internacionales. El trabajo evidencia que es cualitativo, básico, descriptivo y no experimental. Los resultados señalan que el proceso de exportación a crecido gracias al apoyo del estado y por supuesto a la inversión económica que se necita para poder llegar a mercados internacionales. La conclusión establecida es que las exportaciones que se vienen desarrollando en especial a China permite un desarrollo sostenible y esto contribuye a generar puestos de trabajo a muchas personas que gracias a ello les permite un cambio en su calidad de vida.

Ordoñez, D. (2017) *“Incidencia de las herramientas de gestión en la calidad del servicio educativo de las instituciones de educación superior del Ecuador”*. [Tesis de Grado, Universidad Mayor de San Marcos]

El objetivo principal fue establecer el grado de influencia de la gestión de la calidad en los centros educativos. Respecto a los aspectos científicos y metodológicos se remarca que su proceso es cuantitativo, aplicada, correlacional y cuasiexperimental. Los resultados son contundentes en señalar que existe un valor porcentual muy alto que indica que los procesos de gestión de calidad del servicio son inadecuados y la educación superior que se imparte no genera la plena satisfacción en los estudiantes. La conclusión general es que se deben reformular de manera obligatorias las variables para que los resultados sean provechosos para los estudiantes y para la imagen de las instituciones.

## **2.2 BASES TEÓRICAS:**

### **2.2.1 Herramientas de Calidad:**

#### **2.2.1.1 Definición:**

Merli, G. (2007). Estas están consideradas como mecanismo de cambio en los procesos de gestión, operativos, administrativos y de los recursos que se pueden desarrollar en la organización. La calidad es muy importante para las actividades propias de la empresa y su repercusión entre los clientes y la imagen que puede trascender a nuevos mercados.

Las herramientas de calidad son en la actualidad de mucha utilidad que permiten un mejor control no solo a la parte humana o empleados sino a las labores que ellos realizan, estas herramientas hacen posible que los problemas que se generen puedan ser solucionadas en el

momento y así la producción no se ve afectada y por tal la economía de la empresa no se limitada.

Es muy importante que los colaboradores estén preparados para poder asumir estas herramientas de calidad, por ello, se debe establecer programas y talleres que doten de información sobre la calidad y la aplicación adecuada en los controles, en la medición, en la evaluación de los procesos productivos, generando un éxito consensuado de acuerdo a los objetivos que se tienen que lograr.

**En qué se basan las herramientas de calidad:**

Cuando hablamos de herramientas de calidad no referimos a los estándares que se tienen que cumplir en los procesos, por ejemplo se considera a toda la infraestructura, maquinarias, equipos, sistemas, programas, reglamentos, funciones como tales herramientas.

**Las herramientas del control de calidad:**

Se consideran siete las herramientas importantes en todo proceso donde se requiere que la calidad sea fundamental por poder lograr un desarrollo sostenible y que no solo se beneficie la empresa sino al crecimiento del capital humano. Son las siguientes:

**Hoja de comprobación:** Es donde se registran toda la información que enmarca la cadena productiva y de gestión, cuyo análisis determinara si los procesos se están cumpliendo a cabalidad o donde se tiene que reestructurar para lograr un cambio positivo.

**Histograma:** Donde se plasma los datos procesados en gráficos, donde se pueda apreciar visualmente los resultados positivos y aquellos que son negativos para su solución inmediata.

**Diagrama de Pareto:** Permite considerar los niveles altos de rendimiento y el logro de las metas establecidas, como también se establecen aquellos indicadores de bajo porcentaje que se tiene que mejorar.

**Diagrama de causa – efecto:** se encarga de proporcionar los medios adecuados para reconocer, organizar y establecer las causas probables de problemas concretos que surjan, así como de los resultados que se pretenden obtener.

**Gráficos de control:** este elemento se emplea para dirigir y mejorar el procedimiento a través de un estudio de su variación mediante el factor tiempo.

**Estratificación:** es un proceso por el que se clasifican las informaciones provenientes de fuentes diversas.

#### **2.2.1.2 Interés por la calidad total:**

Merli, G. (2007). Las empresas hoy en día valora la importancia de la calidad total en todos sus procesos, este indicador cuando se aplica de una manera correcta le genera resultados positivos en las actividades propias, en el entorno donde actúa la empresa, con sus proveedores, con los clientes y con la sociedad en la se sitúa.

Aplicar la calidad total le puede significar enormes cambios en las estrategias competitivas, que pueden estar enfocadas en:

- El marketing relacional
- En la apertura de productos innovadores
- La configuración adecuada de planes empresariales
- La buena comunicación e interacción con sus proveedores

- Los nuevos sistemas orientados a los procesos productivos
- La puesta en práctica de las herramientas de calidad para una mejora continua y sostenible

Los factores de interés que están enmarcados en la calidad total de los negocios son:

- La satisfacción de los clientes, cuando son tratados como parte importante para la empresa y de ellos depende el logro de sus metas.
- La posibilidad de implementar nuevas estrategias que permita cambios estructurales, de gestión, operacional, productivos y de personal.
- La obtención de resultados beneficios a corto plazo que permita cubrir las necesidades internas e inmediatas de la organización y beneficios a largo plazo que hagan posible la sostenibilidad empresarial en el futuro y asegurar la permanencia en nuevos mercados.

### **2.2.1.3 Sistemas de administración de calidad:**

Madrigal, L. & Nuñez, A. & Summers D. (2007). Satisfacer las necesidades, requerimientos y expectativas de los clientes las empresas efectivas y modernas aplican adecuadamente métodos enfocados en la calidad para que los productos cumplan las exigencias y determinaciones en sus procesos, esto hará posible que la imagen de la organización sea exitosa permitiendo llegar a nuevos clientes y poder mantener a los ya fidelizados por mucho tiempo.

Los sistemas administrativos relacionados a la calidad, deben estar direccionados por el buen desempeño que se requiere de los empleados, quienes deben asumir nuevos cambios, estrategias y métodos que

incidan en su labor cotidiana dentro de la empresa y de esta forma sirvan de complemento para fortalecer los controles de calidad y los estándares requeridos para una calidad total basado en las competencias del recurso humano o trabajadores.

Para que la calidad sea la óptima en una organización no basta con tener empleados eficientes o que este bien dotada de maquinarias y equipos tecnológicos o que se apuesta por una inversión total de la infraestructura, esto lo es todo, hoy en día existen normas que permiten identificar a diversas empresas u organismos productivos que todos sus procesos son de calidad, nos referimos a la norma Iso 9000.

Es común escuchar y saber de tales normas que sirven como un indicador que ofrece una diferencia competitiva de las organizaciones que no la poseen; las normas Iso generan prestigio y dignifica o diferencia a una empresa de otra, esto a demás es una señal favorable para que los clientes o consumidores vean a una entidad que apuesta por mejorar su calidad que pueden ser en los servicios como en diversos productos, esto le genera ganar mayores clientes y poder abarcar nuevos mercados, hasta en el reconocimiento empresarial por destacar procesos de calidad.

Existe una norma Iso que genera prestigio a cualquier tipo de empresa, pero esta se consiguió después de pasar diversas evaluaciones e inspecciones que logren determinar que la calidad en las diversas actividades que se desarrollan cumplen con diversos indicadores, una vez que se considere apto la empresa obtiene la norma Iso 9000 que por tal refleja que se apuesta por aplicar una calidad total.

#### 2.2.1.4 Visión y beneficios de las herramientas de calidad:

Madrigal, L. & Nuñez, A. & Summers D. (2007). Por supuesto que aplicar calidad le permite a las organizaciones planificarse a futuro, porque eso es lo que ofrece la calidad, una sostenibilidad y estabilidad que puede enfocarse en una economía a largo plazo, de la misma forma tales herramientas generan enormes beneficios a las empresas en especial captar nuevos clientes o poder abarcar nuevos mercados en el ámbito local, nacional e internacional.

Es bueno que las entidades de distintos rubros apuesten una mejora en base a su calidad, desde elementos tangibles como en elementos intangibles, o bien en sus servicios internos o externos como en sus procesos productivos, que es lo que interesa para asegurar en sus clientes una satisfacción que permita seguir siendo parte de su cartera o en la búsqueda de nuevos clientes potenciales.

Algunos de los beneficios que permite apostar por un cambio relacionado a la calidad se detallan:

- Se minimizan costos
- La producción es más efectiva
- Los procesos se enmarcan en un sistema
- Los desechos se reducen
- Se controla la energía
- Los tiempos se acortan
- La calidad es más general
- El personal es más eficiente

En conclusión, lo que se busca es que los productos sean óptimos con los estándares de calidad requeridos por los clientes, y considerando que las herramientas de calidad pueden englobar no solo a la proactividad de la materia prima en un producto final, sino al desempeño del recurso humano en cualquier otra actividad de gestión.

## **2.2.2 Exportación:**

### **2.2.2.1 Definición:**

Martínez, D. (2013). La primera pregunta que puede hacerse un para emprender un negocio es lograr su competitividad en el ámbito local y con ello poder expandirse a mercados internacionales y ello depende de una exportación que cumpla con las exigencias de la venta y de los controles de calidad.

En base a los fundamentos exportadores se presentan diversos medios que son ventajosos para el emprendedor para ello existe tratados de libre comercio que influyen en la rentabilidad de la empresa.

Este proceso requiere dos tipos que son viables en el proceso exportador y que le benefician al emprendedor:

#### **Exportaciones directas:**

Este proceso se efectúa entre ambas partes interesadas es decir entre la empresa exportadora y la importadora, y cuya ventaja es que al no contar con intermediarios se consideran exigencias y beneficios entre ellos, las relaciones son más permanentes en todo el proceso y la ventaja es que se pueden hacer cambios durante los procedimientos.

**Exportaciones indirectas:**

Se hace uso de representantes en el mercado destino para que contacte a los clientes. Aunque como se podrá verificar en la sección de “Establecimiento de precios”, esta modalidad puede hacer perder competitividad a la empresa pues el margen de ganancia se puede reducir. En el caso de las exportaciones indirectas, las formas de entrada varían de acuerdo con el intermediario elegido y la manera como este se pueda convertir en un distribuidor, comercializador agente o representante.

**2.2.2.2 Desafíos al exportar:**

Martínez, D. (2013). Todo empresario que busca emprender y busca nuevas oportunidades, debe tener presente ciertos obstáculos que se deben enfrentar:

- De acuerdo a los costos, considerando que existen muchos competidores los precios deben ser mínimos o ajustarse a la inversión para no afectar la rentabilidad.
- Sobre el compromiso asumido, esto quiere decir si ya se tiene un trato con una empresa importadora se debe cumplir y para ellos se debe tener un plan de contingencia para cualquier situación imprevista.
- Hay que tener presente la cultura, del país de destino y considéralos dentro de los procesos productivos para evitar situaciones de rechazo que perjudique al producto.
- Considerando la documentación, que puede ser legal, técnico y operativo es fundamental para lograr una exportación óptima.

- Es importante indagar sobre los competidores, sus estrategias comerciales que imponen para considerarlos y desarrollan nuevas formas para superarlos en un entorno donde es difícil la competitividad.

### **2.2.2.3 Errores en la exportación:**

Minervini, N. (2011). Conozca los errores más comunes que ocurren en la gestión de la exportación:

- No se evalúan los mercados
- Falta de difusión de la empresa y su responsabilidad empresarial
- Limitaciones en las políticas comerciales
- No se investigan mercados a profundidad
- Su proceso de comunicación es ineficiente
- Conformarse con pocos mercados
- No cuenta con mayores alternativas de competitividad
- No organizar un eficiente servicio posventa.
- No conocer la legislación del consumidor del país importador.
- No considerar las diferencias culturales.
- No adaptar la promoción al mercado.
- Escaso monitoreo sobre la actividad de la competencia.
- Trabajar en un segmento de mercado equivocado.
- No realizar una ingeniería de precios.

Consideramos que uno de los mayores errores es el de confundir el concepto de capacidad de producción con la capacidad exportadora. De hecho hay muchas pymes que se lanzan al mercado externo con el Solo

objetivo de vender lo que le sobra en el mercado interno. Obvio que no es así que funciona pues para competir en el mercado externo, muy probablemente hay que cambiar primero de actitud, sin hablar del producto, normas, empaque, calidad, plazos de entregas, logística, diseño, proceso tecnológico, etcétera. Las empresas entonces se encuentran frente a un aumento de las informaciones a evaluar, nuevos mercados para buscar, necesidad de una promoción más efectiva, contrarrestar nuevos y más fuertes competidores, buscar nuevas formas de presencia en los mercados, diseñar una logística más compleja.

#### **2.2.2.4 Factores en el mercado internacional:**

Minervini, N. (2011). Para que una organización pueda ser exitosa más aún si se considera exportar siempre debe considerar los pilares de la administración sobre la planificación de lo que se quiere, la organización de los recursos que se disponen, dirección es decir contar con líderes y un proceso de control permanente para medir los resultados. Haciendo un listado de los principales factores de suceso se pueden resumir así:

- Visión
- Creatividad
- Obsesión para el crecimiento
- Agresividad comercial
- Tamaño mayor de las empresas exitosas
- Mayor coeficiente de exportación (exportaciones X ventas totales)
- Incorporación más temprana de la actividad exportadora

- Mayor inteligencia comercial
- Participación activa en ferias y exposiciones comerciales
- Cartera de clientes más diversificada
- Inversión en I & D
- Participación activa de los trabajadores en la mejora de los procesos
- Realización de alianzas
- Desarrollo tecnológico

### 2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS:

Alhama, Alonso, y Cuevas (2021) Estas definiciones permiten respaldar los conceptos expuestos en el trabajo y que complementan el proceso investigativo:

- **Administración:**

Proceso de gestión que debe lograr una empresa exitosa bajo el emprendimiento y los recursos empresariales. (Ramírez, & Ramírez, 2015, pág. 23)

- **Administración de Recursos:**

Consiste en optimizar los recursos internos que dispone la organización para lograr sus objetivos. La administración de tales recursos dependerá de un gestor que vea en ellos un interés de mejora. (Ramírez, & Ramírez, 2015, pág. 25)

- **Control:**

Es un sistema que permite controlar los procesos dentro y fuera de una entidad, con la finalidad de mejorar los métodos empleados para ser eficientes. (Ramírez, & Ramírez, 2015, pág. 37)

- **Desempeño Laboral:**

Es la actitud y predisposición de los empleados por hacer las cosas de manera eficaz y cumpliendo las normas y reglas. (Martínez, 2014, pág. 52)

- **Efectividad:**

Es el desempeño efectivo de los colaboradores influenciados por diversas estrategias como la motivación y los incentivos. (Goldberg, 2004, pág. 34)

- **Equipo Multidisciplinario:**

Personas capaces de asumir diversos cargos y tener la iniciativa en distintos ámbitos de trabajo o actividad. (Goldberg, 2004, pág. 67)

- **Flujograma:**

Es donde se detalla todas las áreas que componen una empresa, en algunos casos se complementa con información sobre el responsable y sus competencias que hacen posible un trámite correcto. (Martínez, 2014, pág. 68)

- **Gestión de Abastecimiento:**

Es un mecanismo donde se abastece de materia prima y otros que sirven para que la empresa tenga un normal funcionamiento dentro de sus actividades y procesamiento. (Vega, 2013, pág. 41)

- **Gestión:**

Es una acción adecuada que depende de la buena labor, capacidad, conocimiento y formulación hacia una labor óptima. (Martínez, 2014, pág. 44)

- **Insumo de Procesos:**

Son los elementos esenciales para que se puedan realizar las tareas planificadas y organizadas para lograr los objetivos establecidos. (Vega, 2013, pág. 74)

- **Indicadores de Productividad:**

Permite medir si los resultados obtenidos en los procesos productivos han sido lo indicados o sino para ser reformulados. (Vega, 2013, pág. 81)

- **Mejora de Procesos:**

Es propio de una empresa que resuelve sus problemas de manera inmediata así superan sus inconvenientes sin perjudicar los procesos. (Gonzales, & Arciniegas, 2017, pág. 55)

- **Operaciones:**

Es una labor establecida y sistematizada para poder lograr acciones de calidad y sin errores maximizando la productividad. (Vega, 2013, pág. 41)

- **Organización:**

Es muy importante para lograr un trabajo eficiente, se puede organizar elementos tangibles e intangibles. (Gonzales, & Arciniegas, 2017, pág. 61)

- **Programas Sistematizados:**

Son proceso ya establecidos que solo depende de una persona o un grupo limitado para su funcionamiento y que hace posible una producción continua según los requerimientos de los clientes o empresas y los mercados. (Gonzales, & Arciniegas, 2017, pág. 79)

## 2.4 BASES HISTORICAS:

Los argumentos sobre la calidad ha ido perfeccionándose con el transcurrir de los años y los procesos productivos de las empresas (cuyo paradigma era la anterior norma ISO 9002:1994), hasta la idea de la excelencia empresarial hoy en día. Estas herramientas surgen en los años 50, con base en conceptos y prácticas existentes en el momento, y desde esa década se han utilizado como apoyo a los sistemas de gestión, a través de modelos estadísticos contribuyen a la mejora de los procesos y los procedimientos. Inspirado en su tradición, el doctor Kaoru Ishikawa, experto en el control de calidad, estableció la siete herramientas básicas (seis estadísticas y una, su diagrama causa-

efecto, de análisis). Estimula los procedimientos. Disminuye los desechos y las pérdidas. Ayuda a obtener una mayor efectividad en cuanto a la energía. Incrementa la calidad del producto final.

Las exportaciones surgen cuando a un país le resulta rentable vender en el extranjero su producción. En este sentido, la teoría económica ha desarrollado diferentes explicaciones. En los últimos años se observa claramente un importante crecimiento del comercio internacional. Este crecimiento ha sido incluso superior al incremento en la producción de los países. Se han suprimido numerosos contingentes que establecían las cantidades máximas que se podían exportar a un país. Se remonta a la época de la Colonia Española, cuando México se convirtió en proveedor de materias primas de la metrópoli y limitó su desarrollo productivo, social y económico.

## **2.5 BASE LEGAL:**

Ley del ejercicio profesional del licenciado en administración (El Peruano Ley N°31060)  
Publicado el 25 de Octubre de 2020.

Artículo 1. Objeto de la Ley

Donde se norma el ejercicio de los profesionales de la carrera.

Artículo 2. La profesión de licenciado en administración

Las entidades educativas son las otorgan el título enfocado a la disciplina.

Artículo 3. Rol de la profesión

Se basa en la parte humana, investigación y tecnológico referida a la especialidad.

Artículo 4. Alcance

Todos los profesionales deben cumplir con las normas especificadas en la ley.

Artículo 5. Requisitos para el ejercicio profesional

Esta depende cuando se cuenta el título en mención.

## CAPÍTULO V

### PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

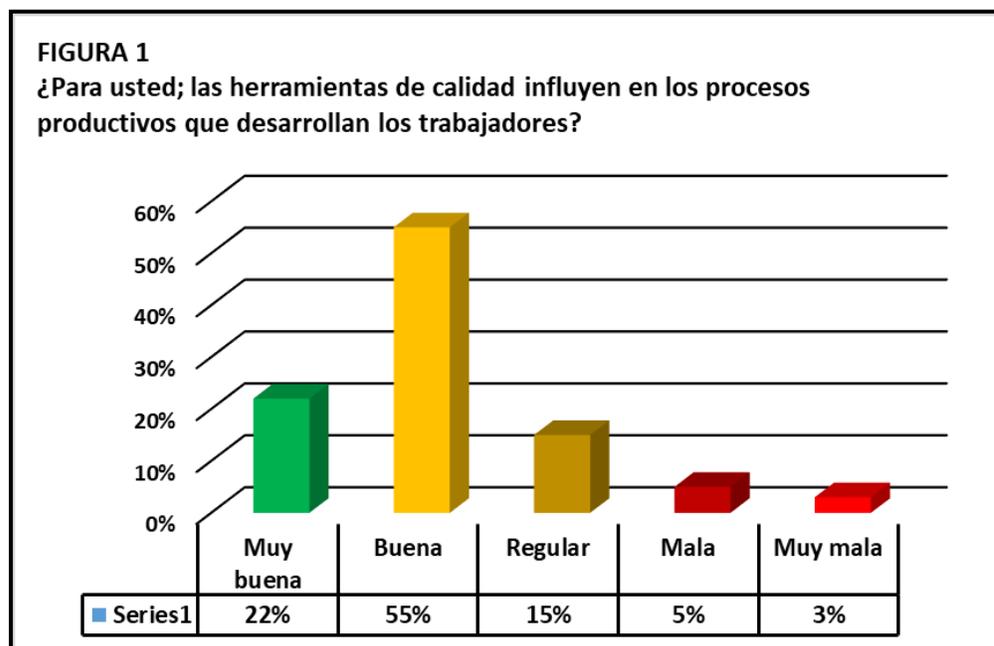
#### 3.1 Análisis de Tablas y Figuras:

Para cumplir con el procesamiento de la información es importante como primer paso la tabulación de los datos para tener una secuencia ordenada y poder obtener un proceso confiable que permita un buen análisis y sustento por parte de los encuestados quienes participaron de la encuesta de manera objetiva para el trabajo de investigación.

**Tabla 4**  
*Procesamiento de la variable*

Alternativas	HERRAMIENTAS DE CALIDAD			
	Frecuencia	Porcentaje	% Valido	Acumulado
<i>Muy bueno</i>	64	22%	22%	77%
<i>Bueno</i>	164	55%	55%	15%
<i>Regular</i>	43	15%	15%	5%
<i>Malo</i>	15	5%	5%	3%
<i>Muy malo</i>	10	3%	3%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>296</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	-

**Nota:** Información de la encuesta



#### Interpretación:

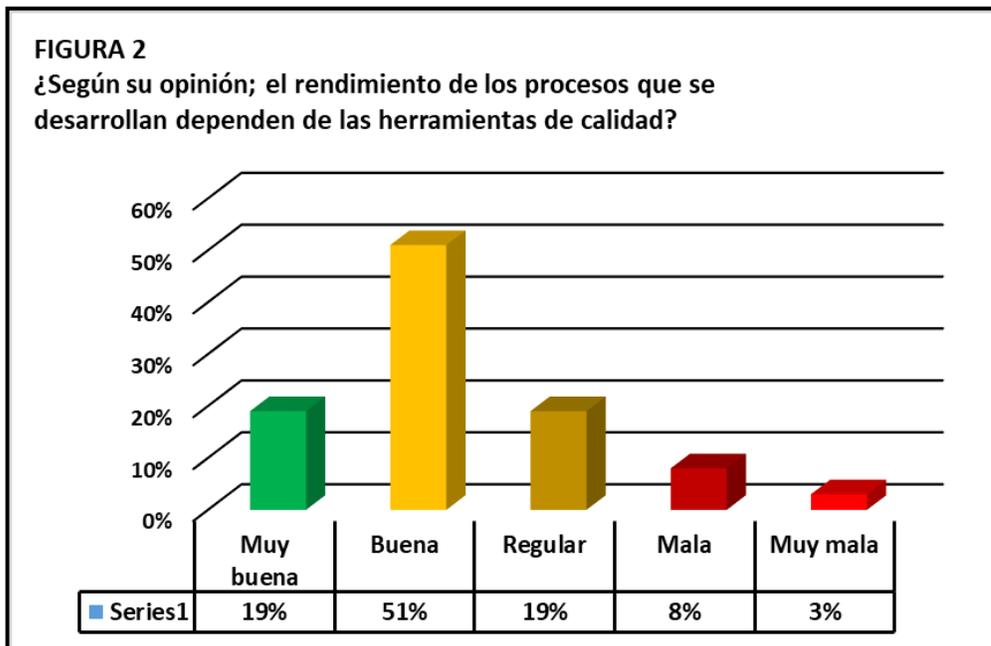
De la información expuesta en la figura y de la pregunta formulada se evidencia que la alternativa buena tiene un porcentaje de 55%, muy buena 22%, regular 15%, mala 5% y muy mala 3%.

**Tabla 5**

*Evaluación de la dimensión*

Alternativas	RENDIMIENTO DE LOS PROCESOS			
	Frecuencia	Porcentaje	% Valido	Acumulado
<i>Muy bueno</i>	56	19%	19%	70%
<i>Bueno</i>	150	51%	51%	19%
<i>Regular</i>	55	19%	19%	8%
<i>Malo</i>	25	8%	8%	3%
<i>Muy malo</i>	10	3%	3%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>296</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	-

**Nota:** Valores de los encuestados



**Interpretación:**

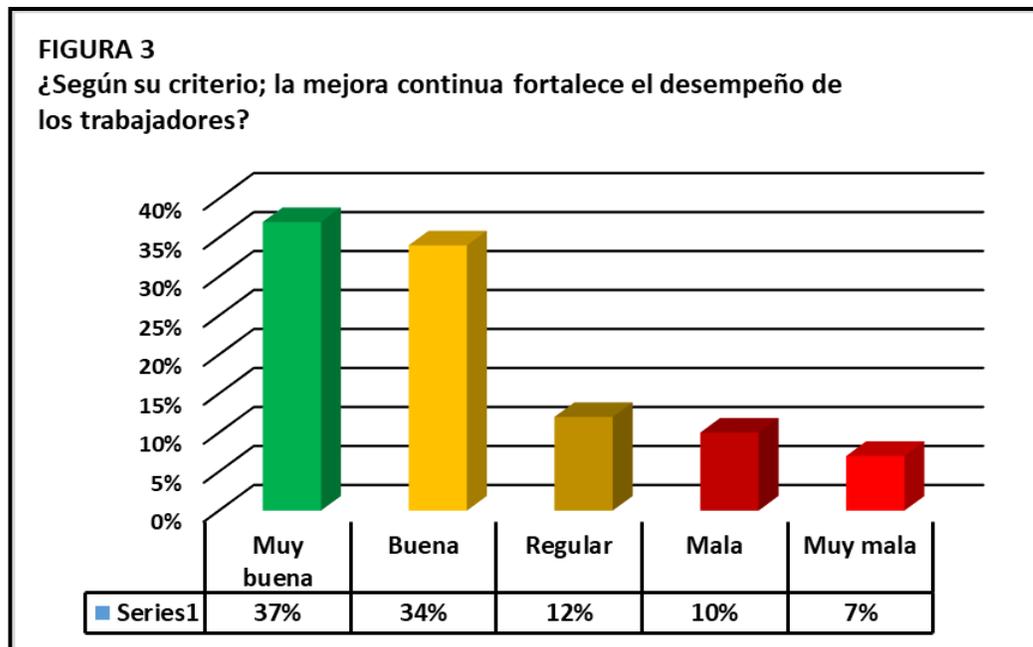
Basado en los datos procesados y en concordancia con la pregunta referida se señala que la opción buena alcanzó un 51%, así mismo muy buena 19%, regular 19%, mala 8% y muy mala 3%.

**Tabla 6**

*Tratamiento de la dimensión*

Alternativas	MEJORA CONTINUA			
	Frecuencia	Porcentaje	% Valido	Acumulado
<i>Muy bueno</i>	110	37%	37%	71%
<i>Bueno</i>	100	34%	34%	12%
<i>Regular</i>	36	12%	12%	10%
<i>Malo</i>	30	10%	10%	7%
<i>Muy malo</i>	20	7%	7%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>296</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	-

**Nota:** Indicadores suministrados de la encuesta



**Interpretación:**

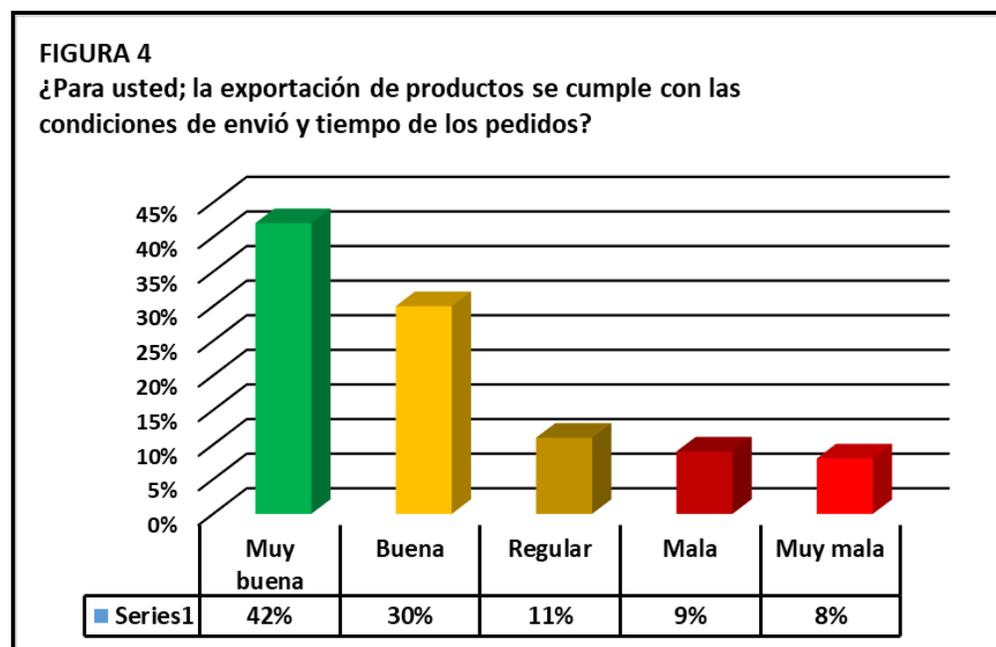
Considerando el procesamiento y relacionado con la pregunta determinada en el instrumento se establece que el indicador muy bueno tiene 37%, buena 34%, regular 12%, mala 10% y muy mala 7%.

**Tabla 7**

*Desarrollo de la variable*

Alternativas	EXPORTACIÓN DE PRODUCTOS			
	Frecuencia	Porcentaje	% Valido	Acumulado
<i>Muy bueno</i>	125	42%	42%	72%
<i>Bueno</i>	90	30%	30%	11%
<i>Regular</i>	34	11%	11%	9%
<i>Malo</i>	27	9%	9%	8%
<i>Muy malo</i>	20	8%	8%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>296</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	-

**Nota:** Índices obtenido de la encuesta



**Interpretación:**

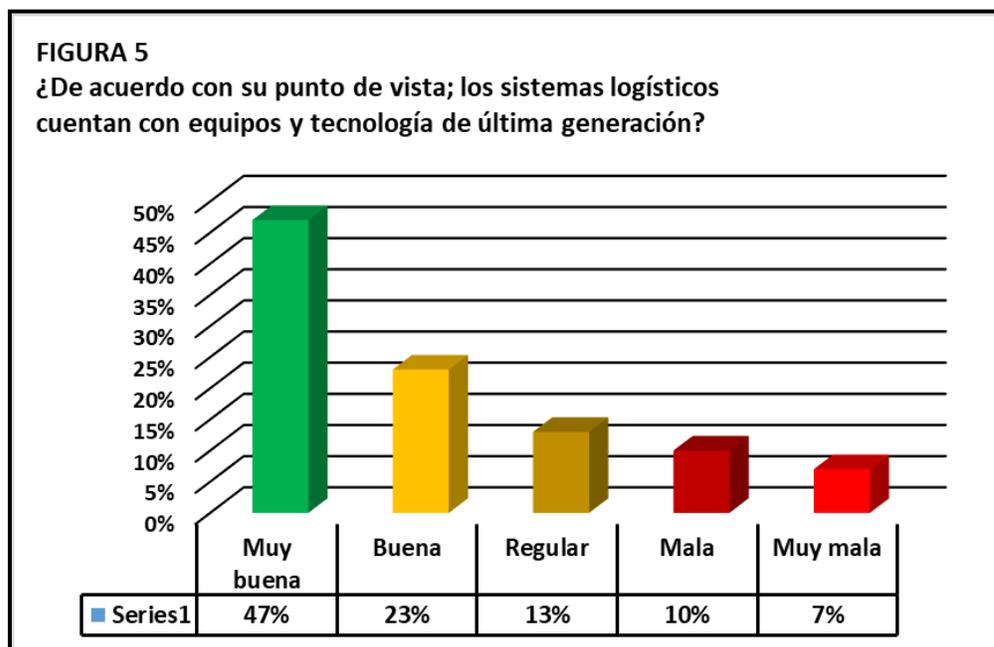
Procesado los valores que se han tabulado de acuerdo a la encuesta puesta en ejecución se determina en base a la pregunta que la alternativa muy buena tiene 42%, buena 30%, regular 11%, mala 9% y muy mala 8%.

**Tabla 8**

*Configuración de la dimensión*

Alternativas	SISTEMA LOGÍSTICO			
	Frecuencia	Porcentaje	% Valido	Acumulado
<i>Muy bueno</i>	140	47%	47%	70%
<i>Bueno</i>	68	23%	23%	13%
<i>Regular</i>	38	13%	13%	10%
<i>Malo</i>	30	10%	10%	7%
<i>Muy malo</i>	20	7%	7%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>296</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	-

**Nota:** Información derivada de los datos de cuestionario



**Interpretación:**

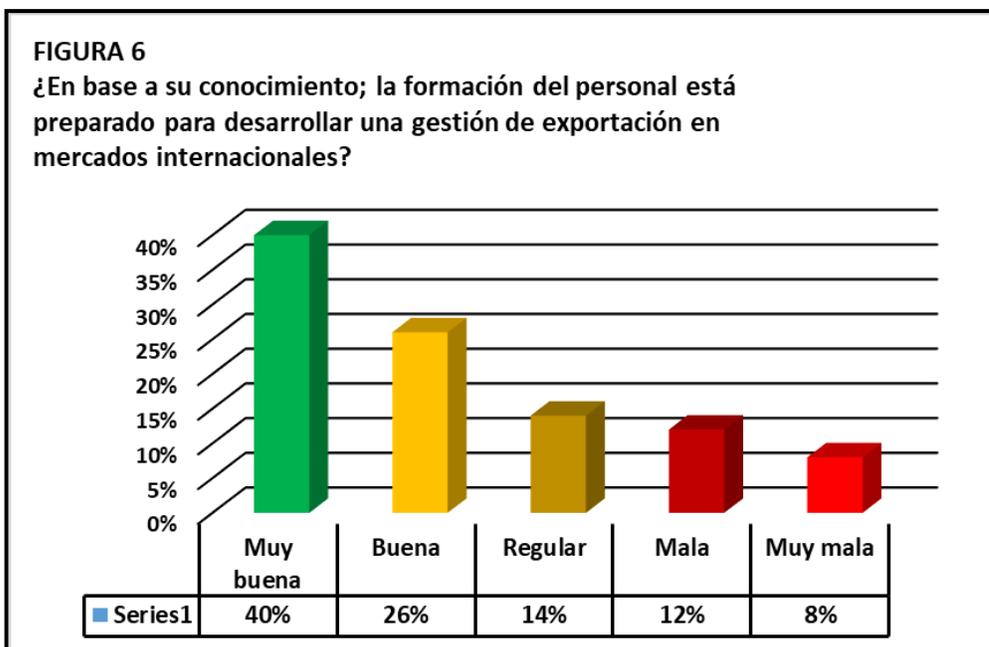
Se evidencia de la figura que la opción más alta es muy buena con 47%, buena con 23%, regular 13%, mala 10% y muy mala 7%; datos que dan respuesta a la pregunta por parte de los colaboradores que fueron encuestados.

**Tabla 9**

*Estadística de la dimensión*

Alternativas	FORMACIÓN DE PERSONAL			
	Frecuencia	Porcentaje	% Valido	Acumulado
<i>Muy bueno</i>	117	40%	40%	66%
<i>Bueno</i>	78	26%	26%	14%
<i>Regular</i>	41	14%	14%	12%
<i>Malo</i>	35	12%	12%	8%
<i>Muy malo</i>	25	8%	8%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>296</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	-

**Nota:** Numeración extraída de la información del instrumento



**Interpretación:**

De acuerdo a las alternativas, muy buena alcanzo un 40%, buena 26%, regular 14%, mala 12% y muy mala 8%; estos datos referencia según la pregunta respondida por los propios colaboradores encuestados.

### 3.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS:

#### Hipótesis General:

**Ha:** Las herramientas de calidad influyen significativamente en la exportación de los productos en la empresa AUSTRAL.

**Ho:** Las herramientas de calidad no influyen significativamente en la exportación de los productos en la empresa AUSTRAL.

**Valor de confiabilidad:** 0.05

#### Proceso:

a) **Resultado del grado de libertad:**

$$(5-1) \times (2-1) = 4$$

b) **Determinar la frecuencia de los datos observados:**

<i>HERRAMIENTAS DE CALIDAD</i>	<i>EXPORTACIÓN</i>
64	125
164	90
43	34
15	27
10	20

c) **Establecer teóricamente la frecuencia:**

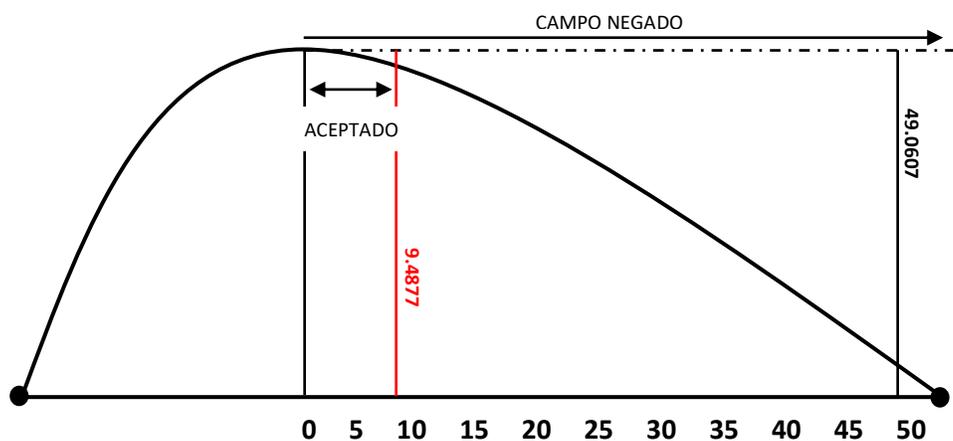
<i>HERRAMIENTAS DE CALIDAD</i>	<i>EXPORTACIÓN</i>
94.5	94.5
127	127
38.5	38.5
21	21
15	15

d) **Obteniendo el chi cuadrado:**

$$\frac{(F_o - F_t)^2}{F_t} = 49.0607$$

e) Interrelacionando:

<i>Distribución</i>	
<i>Indicadores</i>	<i>0,05</i>
<b>4</b>	<b>9.4877</b>



**Conclusión:**

En base a la información obtenida la hipótesis alterna es válida; esto determina que las *herramientas de calidad influyen significativamente en la exportación de los productos en la empresa.*

**Hipótesis Específica 1:**

**Ha:** El rendimiento de los procesos influye significativamente en la exportación de los productos en la empresa AUSTRAL.

**Ho:** El rendimiento de los procesos no influye significativamente en la exportación de los productos en la empresa AUSTRAL.

**Porcentaje de valor:** 0.05

**Desarrollo:****a) Resultado de la significancia:**

$$(5-1) \times (2-1) = 4$$

**b) En función a la frecuencia que se pone en observación:**

<i>RENDIMIENTO DE LOS PROCESOS</i>	<i>EXPORTACIÓN</i>
56	125
150	90
55	34
25	27
10	20

**c) Datos procesados de la frecuencia teórica:**

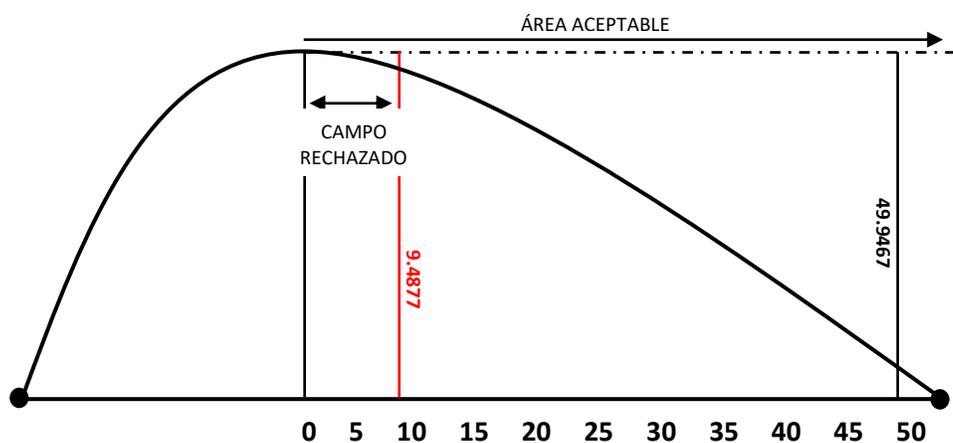
<i>RENDIMIENTO DE LOS PROCESOS</i>	<i>EXPORTACIÓN</i>
90.5	90.5
120	120
43	43
26	26
15	15

**d) Valor del chi cuadrado:**

$$\frac{(F_o - F_t)^2}{F_t} = 49.9467$$

e) Obteniendo la secuencia:

<i>Distribución</i>	
<i>Detalle</i>	<i>0,05</i>
<b>4</b>	<b>9.4877</b>



**Decisión:**

De acuerdo a los resultados expuestos en el gráfico es aceptable la hipótesis alterna; considerando que el *rendimiento de los procesos influye significativamente en la exportación de los productos en la empresa.*

**Hipótesis Específica 2:**

**Ha:** La mejora continua influye significativamente en la exportación de los productos en la empresa AUSTRAL.

**Ho:** La mejora continua no influye significativamente en la exportación de los productos en la empresa AUSTRAL.

**Grado enfocado a la Confianza:** 0.05

**Procesamiento:****a) Datos de significancia:**

Corresponde a 4 G.L.

**b) Considerando los indicadores de la frecuencia:**

<i>MEJORA CONTINUA</i>	<i>EXPORTACIÓN</i>
110	125
100	90
36	34
30	27
20	20

**c) Resultado de los valores teóricos:**

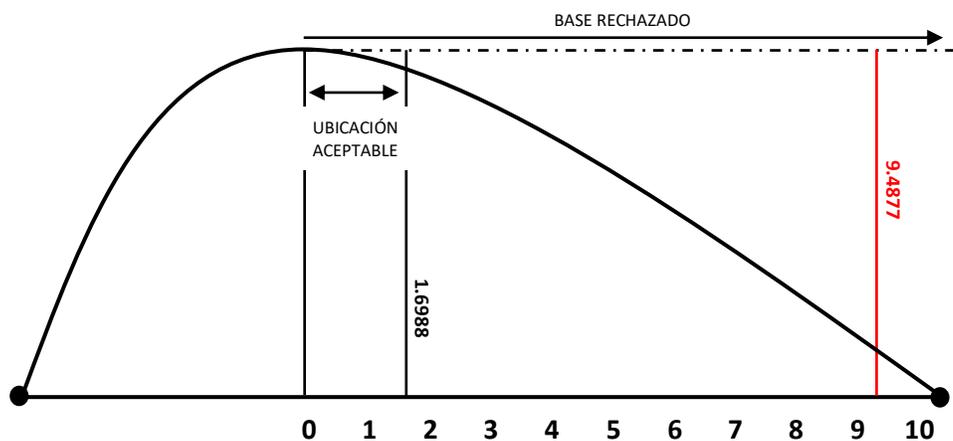
<i>MEJROA CONTINUA</i>	<i>EXPORTACIÓN</i>
117.5	117.5
95	95
35	35
28.5	28.5
20	20

**d) Determinando el chi cuadrado:**

$$\frac{(F_o - F_t)^2}{F_t} = 1.6988$$

e) Según la tabla:

<i>Distribución</i>	
<i>Detalle</i>	<i>0,05</i>
<i>4</i>	<i>9.4877</i>



**Decisión:**

Según con el proceso que refleja la figura se acepta la hipótesis nula; formulando que la *mejora continua no influye significativamente en la exportación de los productos en la empresa.*

## CONCLUSIONES

- Aplicando las herramientas de calidad en la organización se evidencia que los colaboradores excelentes condiciones en su desempeño y de ello permite que los procesos de exportación se puedan realizar de manera efectiva y se contrasta con un 55% considerando buena la aplicación de las herramientas que se ponen en práctica.
- Todo el rendimiento en función a sus procesos le facilita la formulación de los pilares del proceso administrativo necesarios para lograr una gestión óptima del recurso humano en sus competencias de gestión como operativas reflejado en los resultados que un 51% manifiesta que esta dimensión es positiva dentro de la empresa.
- Basado en la mejora continua cuya estrategia incide en la entidad a realizar cambios o reestructurar métodos que se empelan en las diferentes actividades que realizan los empelados cada uno especializado en su campo por sumar objetivos en común, se señala que con 37% este proceso de mejoramiento es aceptable.

## RECOMENDACIONES

- Considerando los fundamentos concluyentes se debe fortalecer las herramientas de calidad y la exportación de productos en vista que los resultados son beneficios para la empresa AUSTRAL, conllevando a medir permanentemente el logro de las metas planificadas en base a los recursos empleados.
  
- De los argumentos en referencia al rendimiento de los procesos se debe desarrollar un trabajo en equipo y se considere la capacitación del personal en la empresa para continuar un proceso viable y mantenga al personal proactivo para un desempeño efectivo.
  
- Determinada la información en base a la mejora continua es importante hacer cambios en los equipos tecnológicos y una reestructuración de las áreas para que los empleados se sientan satisfechos en su labor y de esta manera asegurar su permanencia para lograr un crecimiento empresarial.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Alhama, R. & Alonso, R. & Cuevas, R. (2020) *Glosario de términos de administración*. Ejournal Técnica Administrativa
- Arbaiza, L. (2014). *Como elaborar tesis de grado*. Universidad ESAN
- Escobar, D. & Serna, L. (2018). *Plataforma para la aplicación de herramientas de calidad en organizaciones empleando tecnologías web 2.0* [Tesis de pregrado, Universidad de Cartagena]. Archivo digital.  
<https://repositorio.unicartagena.edu.co>
- Espinoza, C. (2015). *Aplicación de un programa sobre control de calidad para un grupo de trabajadores de planta de una fábrica de alimentos* [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar]. Archivo digital  
<http://biblio3.url.edu.gt>
- Foronda, E. (2015). *Análisis del efecto de la exportación de gas natural y la inversión extranjera directa en la economía de Bolivia* [Tesis de grado, Universidad de la Frontera del Norte]. Archivo digital.  
<https://www.colef.mx/posgrado/tesis/20121005/>
- Fuentes, V. (2015). *La gestión de la calidad total en nuevas empresas de base tecnológico, propuesta de modelo y validación en el parque científico de Madrid* [Tesis de grado, Universidad Autónoma de Madrid]. Archivo digital.  
<https://repositorio.uam.es>
- Gamonal, K. (2019). *Gestión de la calidad y nivel de competitividad en la exportación de banano congelado de la empresa procesadora Perú SAC* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe>

- Goldberg, E. (2004). *Creatividad: el cerebro humano en la era de la innovación*. Critica
- González, O. & Arciniegas, O. (2017). *Sistemas de gestión de calidad*. ECOE Ediciones
- Gutiérrez, J. (2018) *Ley de los impuestos generales de importación y exportación*. Editores Unidos
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill
- Limache, R. (2018). *Análisis del proceso de exportación y su incidencia en la comercialización en el mercado internacional de los productores de quinua en la región de Puno* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. Archivo digital.  
<http://repositorio.unap.edu.pe>
- Liu, T. (2018). *Las exportaciones de uva como estrategia de negocios internacionales con la República Popular de China* [Tesis de grado, Universidad Mayor de San Marcos]. Archivo digital  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe>
- Madrigal, L. & Nuñez, A. & Summers, D. (2006) *Administración de la Calidad*. Pearson Educación
- Martínez, D. (2013) *Pymes: rutas para la exportación*. Universidad del Norte
- Martínez, M. (2014). *La gestión empresarial, equilibrando objetivos y valores*. Díaz de Santos
- Merli, G. (2007) *La calidad total como herramientas de negocio*. Ediciones Díaz de Santos
- Minervini, N. (2011) *Consortios de exportaciones: como no hacerlo*. Ediciones de la U
- Muñoz, K. (2018). *Implementación de herramientas de lean manufacturing en el área de control de calidad de la empresa Maderas Arauco* [Tesis de pregrado, Universidad Austral de Chile]. Archivo digital.  
<http://cybertesis.uach.cl>
- Sabino, C. (1992). *El proceso de la investigación*. Colección General Panapo

Salazar, Y. & García, J. (2018). *Aplicación de herramientas de calidad en empresa gráfica de breña para mejorar el cumplimiento de entrega de etapas* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Archivo digital.

<https://repositorio.usil.edu.pe>

Ordoñez, D. (2017). *Incidencia de las herramientas de gestión en la calidad del servicio educativo de las instituciones de educación superior del Ecuador* [Tesis de grado, Universidad Mayor de San Marcos]. Archivo digital.

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe>

Publishing, M. (2007) *Gestión de la calidad total*. Ediciones Díaz de Santos

Ramírez, C. & Ramírez, M. (2015). *Fundamentos de administración*. ECOE Ediciones

Sánchez, C. H. & Reyes, M. C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*.  
Business Support Aneth SRL

Valderrama, M. S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: cuantitativa, cualitativa y mixta*. San Marcos

Vega, I. (2013). *Procesos productivos, obtenga la máxima rentabilidad*. ECOE Ediciones

## **ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

### *Las herramientas de calidad y la exportación de los productos en la empresa Austral en el distrito de Paracas, Pisco 2021*

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES Y DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b>Principal:</b> ¿En qué medida las herramientas de calidad influyen en la exportación de los productos en la empresa AUSTRAL en el distrito de Paracas, Pisco 2021?</p> <p><b>P.S. 1:</b> ¿De qué manera el rendimiento de los procesos influye en la exportación de los productos en la empresa AUSTRAL en el distrito de Paracas, Pisco 2021?</p> <p><b>P.S. 2:</b> ¿De qué manera la mejora continua influye en la exportación de los productos en la empresa AUSTRAL en el distrito de Paracas, Pisco 2021?</p>	<p><b>General:</b> Determinar cómo las herramientas de calidad influyen en la exportación de los productos en la empresa AUSTRAL.</p> <p><b>O.S. 1:</b> Explicar cómo el rendimiento de los procesos influye en la exportación de los productos en la empresa AUSTRAL.</p> <p><b>O.S. 2:</b> Explicar cómo la mejora continua influye en la exportación de los productos en la empresa AUSTRAL.</p>	<p>Para lograr que una empresa sea efectiva es importante establecer herramientas enfocadas en la calidad de los procesos ya sean en la gestión administrativa y operativa. (Gutiérrez, 2012)</p>	<p><b>Principal:</b> Las herramientas de calidad influyen significativamente en la exportación de los productos en la empresa AUSTRAL en el distrito de Paracas, Pisco 2021.</p> <p><b>H.S. 1:</b> El rendimiento de los procesos influye significativamente en la exportación de los productos en la empresa AUSTRAL en el distrito de Paracas, Pisco 2021.</p>	<p>Herramientas de calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rendimiento de los procesos</li> <li>- Mejora continua</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel:</b> Correlacional</p> <p><b>Método:</b> Sistémico</p> <p><b>Diseño:</b> Correlacional</p> <p><b>Población:</b> Está conformada por (1,280) trabajadores de la empresa Austral.</p> <p><b>Muestra:</b> Es probabilístico, siendo la muestra de (296) trabajadores a encuestar</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>
		<p>Cuando una organización logra sus objetivos en el mercado local busca nuevas metas en ámbitos internacionales y la exportación es una oportunidad para obtener mayor rentabilidad. (Publishing, 2007)</p>	<p><b>H.S. 2:</b> La mejora continua influye significativamente en la exportación de los productos en la empresa AUSTRAL en el distrito de Paracas, Pisco 2021.</p>	<p>Exportación de productos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistemas logístico</li> <li>- Formación del personal</li> </ul>	

## ANEXO 2: INSTRUMENTO



### Cuestionario en base a:

Herramientas de Calidad y Exportación

Es importante su colaboración en este proceso cuyo trabajo solo tiene una finalidad investigativa para establecer indicadores que se desarrollan en la empresa y sus datos serán procesados de manera anónima, agradeciéndoles por su aporte.

**1 Muy malo    2 Malo    3 Regular    4 Bueno    5 Muy bueno**

PREGUNTAS	Alternativas				
	1	2	3	4	5
1. ¿Para usted, las herramientas de calidad influyen en los procesos productivos que desarrollan los trabajadores?					
2. ¿Según su opinión; el rendimiento de los procesos que se desarrollan dependen de las herramientas de calidad?					
3. ¿Según su opinión, los procesos continuos se debe a la parte comercial y la programación de la producción?					
4. ¿Según su opinión; los procesos intermitentes se debe a los cambios en la producción de un producto?					
5. ¿Según su criterio, la mejora continua fortalece el desempeño de los trabajadores?					

6. ¿Según su criterio, la mejora del personal permite una producción de acuerdo a la eficiencia del personal?					
7. ¿Según su criterio, el control de calidad se mide en todos los procesos productivos para evitar errores?					
8. ¿Para usted, la exportación de productos se cumple con las condiciones de envío y tiempo de los pedidos?					
9. ¿De acuerdo con su punto de vista, los sistemas logísticos cuentan con equipos y tecnología de última generación?					
10. ¿De acuerdo con su punto de vista, la empresa cuenta con una gestión de almacenes que cumplen con las normas?					
11. ¿De acuerdo con su punto de vista, la parte logística se base en los estándares de calidad para la exportación?					
12. ¿En base a su conocimiento, la formación del personal está preparado para desarrollar una gestión de exportación en mercados internacionales?					
13. ¿En base a su conocimiento, la empresa fortalece las habilidades del personal para mejorar sus labores?					
14. ¿En base a su conocimiento, la capacitación al personal permite lograr una eficiencia para lograr una exportación en los mercados internacionales?					

Anexo 02: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Ramos Escadajillo Xenia Karin
- 1.2 Grado académico: Magister
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente
- 1.4 Título de la Investigación: "LAS HERRAMIENTAS DE CALIDAD Y LA EXPORTACIÓN DE LOS PRODUCTOS DE LA EMPRESA AUSTRAL EN EL DISTRITO DE PARACAS, PISCO 2021"
- 1.5 Autor del instrumento: Liaca Moran Surinder Lizbeht
- 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura en Administración y Negocios Internacionales
- 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					93
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					92
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					90
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					93
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio.					90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					92
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					95
SUB TOTAL						915
TOTAL (PROMEDIO)						91.5

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 18.30

VALORACION CUALITATIVA: Dieciocho con treinta

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Valido

Ica, 16 de Setiembre del 2021

Posfirma  
DNI: 07757185

Anexo 02: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

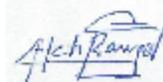
I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Chacalcaje Rangel Hugo Alejandro  
 1.2 Grado académico: Magister  
 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente  
 1.4 Título de la Investigación: "LAS HERRAMIENTAS DE CALIDAD Y LA EXPORTACIÓN DE LOS PRODUCTOS DE LA EMPRESA AUSTRAL EN EL DISTRITO DE PARACAS, PISCO 2021"  
 1.5 Autor del instrumento: Liaca Moran Surinder Lizbeht  
 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura en Administración y Negocios Internacionales  
 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					92
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					94
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					94
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					93
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					92
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					93
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio.					95
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					93
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					93
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					94
SUB TOTAL						933
TOTAL (PROMEDIO)						93.3

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 18.60  
 VALORACION CUALITATIVA: Dieciocho con sesenta  
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Valido

Ica, 16 de Setiembre del 2021



Posfirma  
 DNI: 21478918

Anexo 02: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Boza Muñoz Joan Carlos  
 1.2 Grado académico: Magister  
 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente  
 1.4 Título de la Investigación: "LAS HERRAMIENTAS DE CALIDAD Y LA EXPORTACIÓN DE LOS PRODUCTOS DE LA EMPRESA AUSTRAL EN EL DISTRITO DE PARACAS, PISCO 2021"  
 1.5 Autor del instrumento: Liaca Moran Surinder Lizbeht  
 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura en Administración y Negocios Internacionales  
 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					92
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					95
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					95
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					92
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					95
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio.					95
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					95
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					95
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					95
SUB TOTAL						944
TOTAL (PROMEDIO)						94.4

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 18.88

VALORACION CUALITATIVA: Dieciocho con ochenta y ocho

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Valido

Ica, 16 de Setiembre del 2021



Postirma  
DNI: 21568130