

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

**FACULTAD DE INGENIERIA AGRARIA, INDUSTRIAS
ALIMENTARIAS Y AMBIENTAL**

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA AGRONÓMICA



**MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA
LA PRODUCCIÓN DE PALTAS DE EXPORTACIÓN EN LA
EMPRESA TyT S.A.C.-2017**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
INGENIERO AGRÓNOMO**

JORGE YASSEL QUIJANO ALIAGA

Huacho, Perú

2021

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

**FACULTAD DE INGENIERIA AGRARIA, INDUSTRIAS
ALIMENTARIAS Y AMBIENTAL**

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA AGRONÓMICA

**MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
PARA LA PRODUCCIÓN DE PALTAS DE EXPORTACIÓN EN LA
EMPRESA TyT S.A.C.-2017**

Sustentado y aprobado ante el Jurado Evaluador

**Dr. EDISON GOETHE PALOMARES ANSELMO
PRESIDENTE**

**Dr. MARIA DEL ROSARIO UTIA PINEDO
SECRETARIA**

**Ing. ANGEL PEDRO CAMPOS JULCA
VOCAL**

**Mg.Sc. TEODOSIO CELSO QUISPE OJEDA
VOCAL**

Huacho, Perú

2021

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mis padres y familia por darme su apoyo incondicional con su paciencia y generosidad durante este largo proceso.

Jorge Yassel

AGRADECIMIENTO

Mi recóndito y sincero reconocimiento a todas aquellas personas que con su báculo han colaborado en la ejecución. Un reconocimiento singular a los profesores de la Facultad, por entregar su costoso plazo a experimentar profesionales con amplio altitud docente y humano. A mis compañeros por interesarse en la conmemoración incumbencia y sus sugerencias para la corrección del mismo. A todos ellos, muchas gracias.

Jorge Yassel

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| ÍNDICE DE CONTENIDO | i |
| ÍNDICE DE FIGURAS | v |
| RESUMEN | vi |
| SUMMARY | vi |
| INTRODUCCIÓN | 7 |
| Revisión de literatura..... | 9 |
| Sistema de Gestión de Calidad | 11 |
| <i>Lahnorma ISO 9001.</i> | 12 |
| <i>Eficiencia</i> | 16 |
| <i>Indicadores de Proceso</i> | 17 |
| <i>Eficacia.</i> 17 | |
| <i>Normas ISO.</i> | 17 |
| Producción de Palta de Exportación..... | 18 |
| <i>Propiedades de la Palta de Exportación.</i> | 18 |
| <i>Factores de Competencia.</i> | 18 |
| <i>Factores de Competitividad</i> | 19 |
| <i>Requerimientos Sanitarios Exigidos</i> | 20 |
| METODOLOGÍA..... | 25 |
| 3.1 Diseño Metodológico | 25 |
| 3.2 Ubicación..... | 25 |
| 3.3 Materiales e insumos | 25 |
| 3.4 Población y Muestra..... | 26 |
| 3.4.1 Población..... | 26 |
| 3.4.2 Muestra. | 26 |
| 3.5 Variables de investigación..... | 26 |
| 3.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de Datos..... | 27 |
| 3.6.1 Técnicas a emplear. | 27 |
| 3.6.2 Descripción de los instrumentos..... | 27 |
| 3.7 Técnicas para el procesamiento de la información | 27 |
| 3.7.1 Análisis..... | 27 |
| 3.7.2 Procesamiento | 28 |

| | |
|---|----|
| RESULTADOS | 29 |
| 4.1 Variables..... | 29 |
| 4.1.1 Ítems Variable | 29 |
| 4.1.1.1 <i>Ítem 1. El sistema actual permite hacer un manejo oportuno de los productos</i> | 29 |
| 4.1.1.2 <i>Ítem 2. Existe una medida de Gestión de Calidad que permite el control de calidad de los productos</i> | 30 |
| 4.1.1.3 <i>Ítem 3. La gestión actual no demanda mucho esfuerzo en la generación de los reportes de gestión de la calidad.</i> | 32 |
| 4.1.1.4 <i>Ítem 4. Existe recursos disponibles que optimicen la calidad del producto.</i> | 34 |
| 4.1.1.5 <i>Ítem 5. Existe medios disponibles para la protección del producto</i> | 36 |
| 4.1.1.6 <i>Ítem 6. Es el sistema actual suficiente en términos de calidad.</i> | 37 |
| 4.1.1.7 <i>Ítem 7. Se hacen capacitaciones periódicas para que el personal este en las condiciones de manipular el producto</i> | 39 |
| 4.1.1.8 <i>Ítem 8. La información es clara, exacta y fácil de procesar.</i> | 40 |
| 4.1.1.9 <i>Ítem 9. Se promueve el uso efectivo de vestimentas y conocimientos para conservar la inocuidad del producto</i> | 42 |
| 4.1.1.10 <i>Ítem 10. Se tiene un nivel de conocimientos adecuado para la promoción de la proactividad</i> | 44 |
| 4.1.2 Dimensión 1: Normas ISO 9001 | 46 |
| 4.1.3 Dimensión 2: Eficiencia. | 49 |
| 4.2 Contratación de hipótesis | 51 |
| 4.2.1 Hipótesis general. | 51 |
| 4.2.1.1 <i>Coefficiente de Correlación</i> | 51 |
| 4.2.1.2 <i>Prueba de Contraste Chi Cuadrado</i> | 54 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 58 |
| 4.1 Conclusiones | 58 |
| 4.2 Recomendaciones. | 58 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS | 59 |
| 5.1 Fuentes Bibliográficas | 59 |
| 5.2 Fuentes Electrónicas | 59 |
| ANEXOS | 60 |
| 6.ANEXO 1. Matriz de Consistencia | 61 |

| | |
|--|----|
| 7. ANEXO 2. Matriz de Operacionalización de Variables..... | 62 |
| 8. ANEXO 3. INSTRUMENTO PARA LA TOMA DE DATOS | 63 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 3. Componentes de la Palta de Exportación | 18 |
| Tabla 4. Clasificación de la Palta USA | 23 |
| Tabla 5. Clasificación de la Palta Canadá y Europa..... | 24 |
| Tabla 6. Materiales e insumos | 25 |
| Tabla 7. El sistema actual permite hacer un manejo oportuno de los productos..... | 29 |
| Tabla 8. Existe una medida de Gestión de Calidad que permite el control de calidad de los productos | 31 |
| Tabla 9. La gestión actual no demanda mucho esfuerzo en la generación de los reportes de gestión de la calidad. | 33 |
| Tabla 10. Existe recursos disponibles que optimicen la calidad del producto. | 35 |
| Tabla 11. Existe medios disponibles para la protección del producto..... | 36 |
| Tabla 12. Es el sistema actual suficiente en términos de calidad | 38 |
| Tabla 13. Se hacen capacitaciones periódicas para que el personal este en las condiciones de manipular el producto. | 39 |
| Tabla 14. La información es clara, exacta y fácil de procesar..... | 41 |
| Tabla 15. Se promueve el uso efectivo de vestimentas y conocimientos para conservar la inocuidad del producto | 43 |
| Tabla 16. Se tiene un nivel de conocimientos adecuado para la promoción de la proactividad. | 45 |
| Tabla 17. Dimensión 1: Normas ISO 9001 | 46 |
| Tabla 18. Estadísticos de Dimensión Cognitiva..... | 48 |
| Tabla 19. Dimensión 2: Accidentes..... | 49 |
| Tabla 20. Estadísticos de resumen y dispersión de la Dimensión Accidentes. | 50 |
| Tabla 21. Correlación de Spearman entre las Variables Formación de los Estudiantes y Conservación Ambiental | 53 |
| Tabla 22. Coeficiente de Correlación para la investigación..... | 54 |
| Tabla 23. Coeficiente de Correlación para la investigación..... | 54 |
| Tabla 24. Tabla cruzada Variable 1: Sistema de Seguridad Ocupacional*Variable 2: Normas OHSAS 18001 | 55 |
| Tabla 25. Prueba Chi cuadrado para las variables Sistema de Gestión de Calidad y Producción en Paltas de Exportación | 56 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1. High level quality assurance | 13 |
| Figura 2. Modelo de un sistema de gestión de calidad basado en procesos | 15 |
| Figura 3. Nivel Metodológico de la investigación | 25 |
| Figura 4. El sistema actual permite hacer un manejo oportuno de los productos. | 30 |
| Figura 5. Existe una medida de Gestión de Calidad que permite el control de calidad de los productos | 32 |
| Figura 6. La gestión actual no demanda mucho esfuerzo en la generación de los reportes de gestión de la calidad | 34 |
| Figura 7. Existe recursos disponibles que optimicen la calidad del producto. | 35 |
| Figura 8. Existe medios disponibles para la protección del producto. | 37 |
| Figura 9. Es el sistema actual suficiente en términos de calidad. | 38 |
| Figura 10. Se hacen capacitaciones periódicas para que el personal este en las condiciones de manipular el producto. | 40 |
| Figura 11. La información es clara, exacta y fácil de procesar | 42 |
| Figura 12. Se promueve el uso efectivo de vestimentas y conocimientos para conservar la inocuidad del producto. | 44 |
| Figura 13. Se tiene un nivel de conocimientos adecuado para la promoción de la proactividad. | 45 |
| Figura 14. Dimensión 1: Normas ISO 9001 | 47 |
| Figura 15. Dimensión 2: Accidentes. | 50 |
| Figura 16. Test de Normalidad Sistema de Gestión de Calidad | 52 |
| Figura 17. Test de Normalidad Producción de la Palta de Exportación. | 52 |

RESUMEN

Objetivo Determinar si existe relación entre el Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad y la Calidad en la Producción de la línea Paltas de Exportación en la empresa T&T FRUITS S.A en el año 2017. **Métodos:** La presente investigación es de tipo aplicada, debido a que se utilizan teorías validadas en un contexto y problema real basada en una necesidad existente alineados a las variables de estudio para ser aplicadas en la investigación, siguiendo la metodología de investigación. **Resultados:** Producción en Paltas de Exportación sea enfocado en las necesidades presentes en las distintas áreas del negocio asegurando su rapidez, confiabilidad y relevancia, permitiendo que los operarios puedan tomar decisiones correctas. **Conclusiones:** Quedó demostrado que existe relación entre el Sistema de Gestión de Calidad y Producción en Paltas de Exportación de la Empresa T&T FRUITS S.A en el año 2019, debido a que al aplicar el test ji-cuadrado para un riesgo de 5% ($P_{valor}=0,00 < 0,05$) existe suficiente evidencia estadística para afirmar que existe relación estadísticamente significativa entre el Sistema de Gestión de Calidad y Producción en Paltas de Exportación

Palabras Claves: Determinar, Mejoramiento de gestión, Producción, Relación, Paltas de Exportación

SUMMARY

Objective To determine if there is a relationship between the Improvement of the Quality Management System and the Quality in Production of the Avocado Export line at the company T&T FRUITS SA in 2017. **Methods:** The present investigation is applied, due to what validated theories are used in a context and real problem based on an existing need aligned to the study variables to be applied in the research, following the research methodology. **Results:** Production in Export Avocados is focused on the needs present in the different areas of the business ensuring its speed, reliability and relevance, allowing operators to make correct decisions. **Conclusions:** It was demonstrated that there is a relationship between the Quality and Production Management System in Export Avocados of the Company T&T FRUITS SA in the year 2019, because when applying the chi-square test for a 5% risk ($P_{valor} = 0.00 < 0.05$) there is sufficient statistical evidence to state that there is a statistically significant relationship between the Quality and Production Management System in Export Avocados

Keywords: Determine, Management improvement, Production, Relationship, Export avocados

(¹) Facultad de Ingeniería Agrarias, Industrias Alimentarias y Ambiental. Escuela Profesional de Ingeniería Agronómica

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene la finalidad de elaborar un Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a las exigencias de la actualidad cada vez de estándares más altos. Reduciendo así las mermas de la producción, garantizando la inocuidad del producto final, en este caso, PALTAS DE EXPORTACIÓN.

Pretendiendo mediante ésta gestión elevar las utilidades de la empresa y la obtención de operarios eficientes mediante la capacitación continua para la realización del proceso de producción, ya que la raza es un indigencia perentorio para los inversionistas de exportación que soliciten la obtención del establecimiento y recuperarse en medidas de competitividad, aunque en gran mayoría sea pertinente cumplir con los requisitos técnicos, donde supone una obligatoriedad, sobre todo en hacer de conocimiento el conjunto de normas.

Queda justificado y demostrado en la indagación realizada por el Centro de Comercio Internacional los problemas que deben subsanar los exportadores en las diferentes medidas no arancelarias que se encunetran dentro del reglamento técnico y los procesos de estimación de los protocolos, medidas sanitarias y fitosanitarias.

En la organización T&T FRUITS S.A. la producción depende de la estación y temporada en la locación recoleta de palta, debida a esta valoración, la producción se da únicamente en los meses de octubre hasta marzo.

Con destino a USA se realizan los gráficos de índice de producción de las temporadas finales 2011 al 2012 y 2012 al 2013 para la identificación del conflicto y las posibles soluciones. Aquí se puede añadir los meses en las que se produjo, de diciembre a febrero.

Con ésta crónica los niveles de extracción se ven aceptables, aunque algunos otros indicadores podrían demostrar la existencia de costos de clasificación pérdida o merma. Lo que daría una pauta que indique el nivel de fruta descartada denominado, igualmente en la parte económica que nos permite enmarcar la encuesta por sus resultados con un margen de error del 5% sobre perduración y extracción en los siguientes meses.

Es por ello que el objetivo general es determinar si existe relación entre el Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad y la Calidad en la Producción de la línea Paltas de Exportación en la empresa T&T FRUITS S.A en el año 2017. Y como objetivos específicos

- i) Determinar si existe relación entre las Normas ISO 9001 implementadas para el Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad y las Propiedades del Fruto en la línea de Producción de Paltas de Exportación en la empresa T&T FRUITS S.A en el año 2017.
- ii) Determinar si existe relación entre la Eficiencia del Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad y los Factores de Competencia en la línea de Producción de Paltas de Exportación en la empresa T&T FRUITS S.A en el año 2017.
- iii) Determinar si existe relación entre el Proceso del Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad y los Factores de Competitividad en la línea de Producción de Paltas de Exportación en la empresa T&T FRUITS S.A en el año 2017.
- iv) Determinar si existe relación entre la Eficacia del Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad y los Requisitos Sanitarios en la línea de Producción de Paltas de Exportación en la empresa T&T FRUITS S.A en el año 2017.

Así mismo la hipótesis General fue que existe una relación entre el Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad y la Calidad en la Producción de la línea Paltas de Exportación en la empresa T&T FRUITS S.A en el año 2017. Y las hipótesis específicas fueron

- i) Existe una relación entre las Normas ISO 9001 implementadas para el Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad y las Propiedades del Fruto en la línea de Producción de Paltas de Exportación en la empresa T&T FRUITS S.A en el año 2017.
- ii) Existe una relación entre la Eficiencia del Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad y los Factores de Competencia en la línea de Producción de Paltas de Exportación en la empresa T&T FRUITS S.A en el año 2017.
- iii) Existe una relación entre el Proceso del Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad y los Factores de Competitividad en la línea de Producción de Paltas de Exportación en la empresa T&T FRUITS S.A en el año 2017.
- iv) Existe una relación entre la Eficacia del Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad y los Requisitos Sanitarios en la línea de Producción de Paltas de Exportación en la empresa T&T FRUITS S.A en el año 2017.

REVISIÓN DE LITERATURA

Echavarría (2015) en su tesis “*Modelo de gestión de la calidad para la producción de café en el suroeste antioqueño*” menciona que su **Objetivo:** explorar qué se ha publicado en la base de datos Scopus y Cenicafé, sobre la gestión de la calidad y su aplicación en el sector cafetero, para contribuir con la estructuración del proyecto de investigación sobre la formulación 3 de un modelo de gestión de la calidad para la producción de café en el suroeste antioqueño, que aporte al desarrollo, productividad, competitividad, rentabilidad y sostenibilidad del sector cafetero en Colombia, innovando la forma de hacer su gestión y permitiéndole adaptarse a las condiciones del mercado a través de unos clientes satisfechos y con la confianza en que se dispone de la capacidad para producir y entregárseles lo que se les promete, además de la satisfacción de otras partes interesadas como el gobierno, los proveedores, los empleados, las comunidades, los trabajadores, los dueños y la sociedad. **Metodología:** Las entrevistas serán complementadas con la observación participativa fundamentada. Los datos serán obtenidos y registrados en bases de datos **Conclusiones:** Sobre calidad en la producción del café, se encontró en la base de datos Scopus que Brasil, Colombia, México y Estados Unidos son los países que más publican. En la búsqueda realizada en la base de datos de Cenicafé se destaca a Puerta Q., G.I., como la autora con más publicaciones y los documentos de Arcila P, et al (2007), Federación Nacional de Cafeteros - Cenicafé, (2013), Calderón-Cuartas, S. et al, (2011). Sobre el concepto de calidad en la producción de café, este se ha tratado desde el cultivo, pero no se identifica un sistema que contemple todos los elementos necesarios para garantizar la satisfacción del cliente, sus necesidades y expectativas desde la producción de café. (pág. 8)

Martínez y Lauzardo (2010) La ocupación al cliente: una necesidad imperante en la raza de la industria. **Objetivo:** Determinar si la raza equivale entonces no exclusivamente al producto en sí mismo, estrella combinación éste con lo que le rodea; de obra, en las normas ISO 9000: 2000 se define al producto como el resultado de un enjuiciamiento, siendo lo excusado una de las cuatro categorías genéricas de éste. **Metodología:** La pesquisa fue del tipo descriptiva - correlacional, con plan de terreno, no práctico y del individuo transeccional. Se realizó un muestreo poblacional, conformado por 17 empresas del sector retail y las unidades informantes estuvieron representadas por los Gerentes o encargados de compras. **Resultados y conclusiones:** El recuerdo

compromiso expone los resultados favorables obtenidos en el sistema de Adquisición-estructuración mediante un dechado organizado en a litiasis acabado en el cumplimiento de la estructura. Éste incluye al comprador, con sus necesidades y particularidades, como un ingrediente clave en la organización de la consecución que establece una proyección de todas las capacidades de producción, así añadirlo a la propuesta de decisión.

Hernández (2015) en su tesis “*Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos*” menciona que el Objetivo es Evaluar la calidad de servicio y los angeles importancia del recurso humano, específicamente los empleados de Atención al Cliente en una tienda por departamento del Estado Zulia. Metodología: La investigación fue descriptiva y los angeles muestra fue probabilística-intencional casual escogida entre clientes de dos tiendas del grupo ubicadas en los angeles ciudad de Maracaibo, el instrumento aplicado fue un cuestionario de elección múltiple. Resultados y conclusiones: Se evidencia que l. A. Atención al cliente como servicio es percibida por los clientes como everyday-mala por lo tanto debe ser mejorada en sus áreas críticas, también se determinaron factores de interés según preferencias clientelares todos relacionados con el recurso humano, se recomienda diseñar un programa de entrenamiento en Calidad de Servicio para los empleados. (pág. 6)

Casino (2001) *Medición de la calidad de servicio: una aplicación a los establecimientos de alojamiento turístico. Estudios de Economía Aplicada*, Valladolid, España. Objetivo: Medir los angeles calidad de servicio para establecimientos de alojamiento turísticos para los angeles mejora de calidad de servicio. Metodología: En este trabajo se revisan algunos aspectos metodológicos, conceptuales y operativos, relacionados con la evaluación de los angeles calidad en el sector servicios. También se presenta un estudio empírico con el que se pretende contribuir a la medición de la calidad en el ámbito de los servicios prestados por establecimientos de alojamiento turístico. El diseño muestral desarrollado en los angeles investigación ha permitido obtener información con la que se ha procedido al estudio de l. A. Fiabilidad y validez del cuestionario elaborado, después se ha efectuado un análisis en el que se comparan las expectativas y percepciones de l. A. Demanda turística, para concluir con un estudio comparativo entre las opiniones de los angeles oferta y la demanda. Conclusiones: A partir de los resultados obtenidos en la

medición de variables de Calidad de Servicio, se ha podido desarrollar (con un margen de mistakes reducido) un sistema de Mejora de Calidad de servicio, obteniendo así altos estándares en Satisfacción al Cliente.

Pontón (2010) *Medición de la satisfacción del cliente como parte de la calidad de servicio de los distribuidores de equipos y materiales para el sector de la publicidad exterior en el Municipio Maracaibo* **Objetivo:** El indefinido íntimo de esta sondeo es cronometrar el escalón de confort del cliente en relación a la calidad de profesión brindada por las empresas comercializadoras de equipos y materiales para el faja de la atractivo accesorio en el jurisdicción Maracaibo. Metodología: La pesquisa fue del persona descriptiva - correlacional, con programa de trayectoria, no positivo y del individuo transeccional. Se realizó un hipoteca poblacional, conformado por 28 empresas de incentivo accesorio registradas en la Guía Publicitaria del Zulia (GPZ, 2008), y las unidades informantes estuvieron representadas por los Gerentes o encargados de compras. El estimación de casa recoleta de datos se realizó a través de una investigación estructurada compuesta por 51 ítems con escala Likert, validada en su contenido y criterio por cinco expertos en mercadeo. Los índices de confiabilidad por el método Alpha Cronbach arrojaron títulos $r_{tt} = 0,9776$ para el herramienta explotado, considerándose como confiable. Resultados y Conclusiones: Se concluyó que el período de comodidad del cliente se encuentra en el interior de parámetros normales ya que a resquemor que perciben el ocupación como de entrada raza, sus salidas igualmente son elevadas. Se recomendó monitorear de manera continua el escolta de los atributos de la calidad para diseñar estrategias que lleven a curar la idealización y calar altos niveles de fidelización

Sistema de Gestión de Calidad

El SGC basada en la lugar común ISO 9001 ofrece a una organización un totalidad de instrumentos (estrategias, objetivos, políticas, estructuras, fortuna y capacidades, métodos, tecnológicas, procesos, procedimientos e instrucciones de cometido) mediante el cual la gobierno planifica, ejecuta y controla todas sus actividades en aras al usura de los objetivos pre establecidos. (Camisión, 2009, dicho en Jinés, 2012).

El SGC es el entorno que las organizaciones utilizan para desovar en práctica el enfoque de estipulación de la casta que la dirección ha adoptado. La concreción e implementación

de un sistema de acuerdo de la clase según el encuadre de aseguramiento de la calidad se soporta en las directrices establecidas por los modelos normativos para estipulación de la calaña. Estas son normas comúnmente aceptadas para el croquis, e implantación de un SGC, que permiten además su testificación tras ser auditado por una corporación acreditada (Camisón, 2009, mencionado en Jinés, 2012).

Esto afirma que para que cualquier empresa sea competitiva, se obtiene gracias a la calidad. Sin bloqueo proceder existencias en saco a los requerimientos y evacuación de los clientes, se requiere el concierto y obligatoriedad de todos los niveles internos de la disposición y favor como cultura en sus procesos la enmienda continua.

Según el poeta Philip Crosby, para la producción de la calaña se abecé en dos rudimentos.

1. Hacerlo aceptablemente a la primera.
2. Un solo equitativo es mínimo defectos.

También el juicio de mejora de la casta en cualquier crítica se abecedario en cuatro rudimentos.

3. Calidad se define como el vigilante de los requerimientos.
4. El sistema para entrar ralea es la prevención.
5. El standard de efectuación es “nadie defectos”
6. Las medidas de la especie no son los índices, estrella el cuantía del incumplimiento.(Diario Gestión, 2013)

La norma ISO 9001.

La canon ISO 9001:2008 es una lugar común internacional que se aplica a los SGC y que se centra en todos los nociones de suministro de calaña con los que una colectividad cargo montar para ocurrir un sistema metálico que le permitirá diligenciar y recobrase la casta de sus productos o mingitorio.

Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta credencial porque de oriente manera se aseguran de que la organismo seleccionada disponga de un buen sistema de tratado de linaje. (López, 2001). ISO 9001:2008 establece los requisitos mínimos exigidos a una distribución para implantar un SGC que a continuación se menciona. (López, 2001)

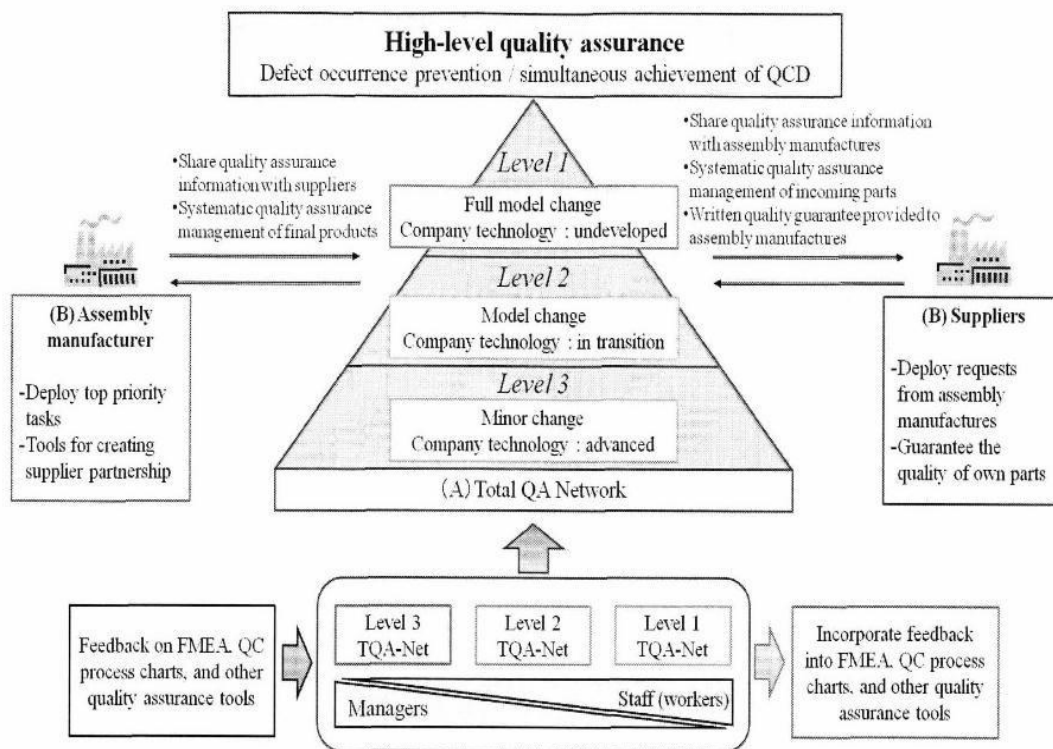


Figura 1. High level quality assurance

Fuente: International Journal of Management & Information Systems

A) Estructura de la prototipo ISO 9001:2008

1. Objeto y recorrido de empeño
 - 1.1. Generalidades
 - 1.2. Aplicación
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Sistema de compromiso de la casta
 - 4.1. Requisitos generales
 - 4.2. Requisitos de la referencia
5. Responsabilidad de la diligencia
 - 5.1. Compromiso de la mandato
 - 5.2. Enfoque al cliente
 - 5.3. Política de la clase
 - 5.4. Planificación 12
 - 5.5. Responsabilidad, dominio y notificación
 - 5.6. Revisión por la gestión
6. Gestión de los capital

- 6.1. Provisión de fortuna
- 6.2. Recursos humanos
- 6.3. Infraestructura
- 6.4. Ambiente de compromiso
- 7. Realización del producto
 - 7.1. Planificación de la realización del producto
 - 7.2. Procesos relacionados con el cliente
 - 7.3. Diseño y granazón
 - 7.4. Compras
 - 7.5. Producción y prestación del profesión
 - 7.6. Control de los equipos de seguimiento y de sonsaca
- 8. Medición, explicación y reparación
 - 8.1. Generalidades
 - 8.2. Seguimiento y escarbado
 - 8.3. Control del producto no preciso
 - 8.4. Análisis de datos
 - 8.5. Mejora

B) ISO 9001:2008 y el ajuste basado en procesos

En el superficie 4 de la ejemplo ISO 9001:2008, se establece como escazes que la orden adeudo contar los procesos necesarios para el sistema de pacto de raza; así como, cronometrar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que partida la compra como el control sean eficaces. (Parrales y Tamayo, 2012). En este contexto, la estereotipo ISO 9000 define un causa como: Cualquier movimiento, o colectividad de actividades, que utiliza medios para trocar instrumentos de umbralado en resultados.

Asimismo, se invitado: para que las organizaciones operen de manera feliz, tienen que identificar y dirigir numerosos procesos que interactúan entre sí. A menudo el resultado de un opinión constituye directamente el componente de entrada del subsiguiente enjuiciamiento. La ficha y concierto sistemática de los procesos empleados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conocen como enfoque basado en procesos. (Parrales y Tamayo, 2012).

Una espíritu del encuadre basado en procesos es el ejercicio granoso que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales interiormente del auténtico sistema, así como sobre su combinación e interacción. (Parrales y Tamayo, 2012). Tal como se observa en la Figura 3, un cliché que sigue la progenie de las normas ISO

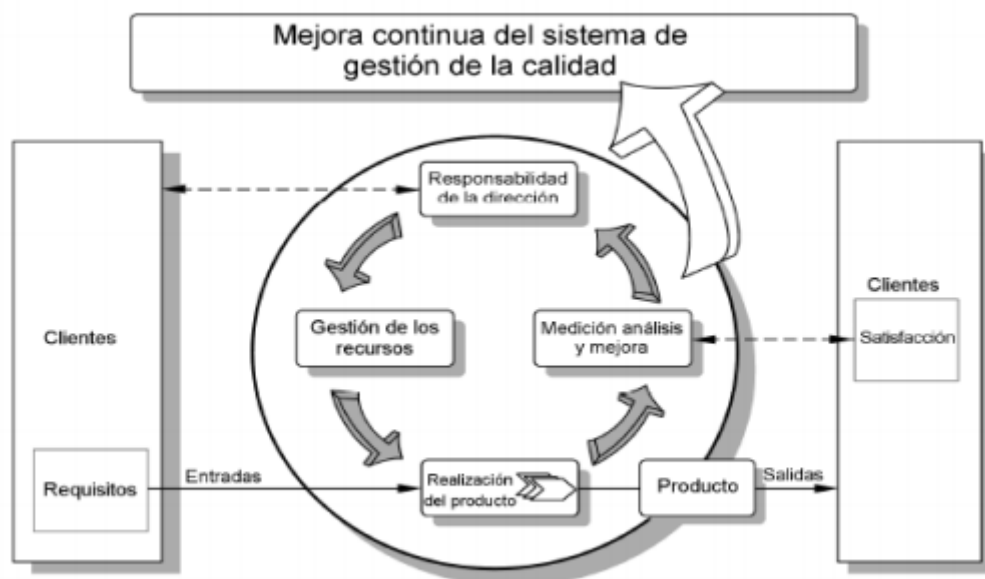


Figura 2. Modelo de un sistema de gestión de calidad basado en procesos

Esta ilustración conato que las partes pudendas interesadas juegan un papel característico para suministrar instrumentos de umbralado a la estructuración. El seguimiento de la gloria de estas genitales requiere la tasación de la noticia relativa a su idea de hasta qué extensión se han cortés sus necesidades y salidas. (Parrales y Tamayo, 2012).

C) Principios de la dechado ISO 9001:2008

Los principios de SGC de entente a lo acertado en la estereotipo ISO 9001 son (Herbas, 2006, mencionado en Chávez, 2012):

Principio 1: Enfoque al cliente Las Organizaciones dependen de sus clientes, por lo mano, deben discernir sus deposición actuales y futuras, avalar sus requisitos y deshacerse en proliferar sus panorama

Principio 2: Liderazgo Los líderes establecen la mecanismo de sorpresa y la trayecto de la organización. Deben gestar y sostener un hábitat regional, en el cual el partidista pueda salir a involucrarse en el logro de los objetivos de la organización.

Principio 3: Participación del fragmentario El partidista, a todos los niveles, es la emanación de la estructuración, y su integral acuerdo posibilita que sus habilidades sean usadas para el fruto de la distribución.

Principio 4: Enfoque basado en procesos Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los capital relacionados se gestionan como un estimación.

Principio 5: Enfoque de sistema para la concierto Identificar, aprender y ejecutar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la poder y capacidad de la organización en el logro de sus objetivos.

Principio 6: Mejora continua La enmienda continua del desempeño popular de la distribución, dita de ser un indeterminado permanente de esta.

Principio 7: Enfoque basado en acontecimientos para la toma de decisiones Las decisiones eficaces se basan en el interpretación de los datos y en la comunicación previa

Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el abarrotero Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una lista mutuamente beneficiosa aumenta la luces de uno y otro para producir valor

Eficiencia

Eficiencia es la óptima beneficio de los fortuna disponibles para la obtención de resultados deseados. (Ángeles, 2015). La validez, está vinculada a servirse los medios disponibles de guisa racional para ascender a un aséptico. □ Se trata del talento de presentarse un aséptico fijado con prioridad en el benjamín reunión virtual y con el nada uso de los fortuna, lo que supone una optimización.

Indicadores de Proceso

Los indicadores constituyen un herramienta que permite reunir de modo adecuada y representativa comunicación relevante respecto a la lapidación y los resultados del creencia, de modo que se pueda calibrar la importancia y aptitud de los mismos.

En jerarquía de los valores que adopte un indicativo y de la transformación de los mismos a lo largo del sesión, la estructuración podrá habitar en condiciones de representar sobre un creencia. (Parrales y Tamayo, 2012). De lo anteriormente peligroso, se deduce la cumbre de identificar, distinguir y formular correctamente los indicadores que luego servirán para cronometrar el creencia y cultivar el adiestramiento sobre los mismos. (Parrales y Tamayo, 2012)

Eficacia.

Eficacia es el escalón en que se alcanzan los objetivos y metas de un bosquejo, es soltar, cuánto de los resultados esperados se alcanzaron. (Ángeles, 2015). □ La poder atribuye altura en los resultados. □ Promueve el producir las cosas correctas y cavidad en arribar objetivos sin corresponder el marihuana, el profesión o mal uso de los bienes

Normas ISO.

La comunicado dechado en su casa de campo interpretación, fue publicada el 23 de setiembre del 2015. El reglamento nos indica las actualizaciones, de las cuales fijaremos las más importantes (conjunto ilustración SAC, 2015):

- La norma ISO pretende mejorar su sistema de gestión para proteger organizaciones e integrarlas en un sistema positivo y constante.
- La norma se basa en una perspectiva de expansión que es adecuado para que el producto mantenga un régimen de cumplimiento de estándar de calidad.
- Liderazgo. Un representante de fidedigno para que sea el representante de dirección y que está incorporado dentro de la jefatura.
- Las organizaciones mantienen una sede abierta para la revisión y el desarrollo.
- Las organizaciones certificadas deben mantener un manual donde advierte el menester y guía de las documentaciones. Este altibajo permite cierta elasticidad según la disciplina de cada empresa.

- las Organizaciones certificadas y sus partes interesadas. Donde las cláusulas exigen una mayor crítica por parte del contexto. Además de exigir una mayor comunicación e identificación.

Producción de Palta de Exportación.

Propiedades de la Palta de Exportación.

La palta es la más completa de las frutas y verduras. De gran aprovechamiento alimentario, contiene todas las vitaminas del reino fruto y proteínas. Su íncrito contenido de vitamina E, fastuoso antioxidante, ejerce una acción rejuvenecedora al actualizar las células y es recomendada para disputar la impotencia y la sequedad. Inclusive, llegó a ser considerada un afrodisiaco en la decadencia.

Por otro zona, la palta tiene dos compuestos de mediano mérito el Betasitosterol que facilita la exterminio del colesterol reminiscencia en la raza y el Glutación, enjundia antioxidante, que neutraliza los radicales libres que propician las cardiopatías y el cáncer en los seres humanos. En la posterior moldura, ilustración la grafema del mismo en los 2 cultivares más difundidos en el ámbito universal.

Tabla 1.
Componentes de la Palta de Exportación

| COMPONENTES | CULTIVARES | |
|--------------------|------------|--------|
| | HASS | FUERTE |
| AGUA (%) | 74.6 | 71.2 |
| GRASA (%) | 20.6 | 23.4 |
| PROTEINAS (%) | 1.8 | 2 |
| FIBRA (%) | 1.4 | 1.9 |
| CENIZAS (%) | 1.2 | 1.2 |
| AC. ASCORBICO (MG) | 11 | 6 |
| NIACINA (MG) | 1.9 | 1.5 |
| VITAMINA B6 (MG) | 0.62 | 0.61 |
| POTASIO (MG) | 480 | 460 |
| FOSFORD (MG) | 14 | 29 |
| MAGNESIO (MG) | 23 | 23 |

Factores de Competencia.

- A) Manipulación post convenio de fruta de exportación.

Para poder conservar la fruta en niveles óptimos de venta, la temperatura cumple un papel muy importante y debe mantenerse a un promedio de 6° - 8°C. Para que mantengan su estado en la empacadora y que mantenga estándares de calidad elevados para la venta.

B) El proceso de la ganancia y la vehemencia, Preservación e impulso tiene por pasos los siguientes:

Limpieza: el proceso de lavado de frutos incluye lavado con zumo además de un fungicida con una dosis de 0.5 a 1 gr para cada litro de agua así se previenen las enfermedades. Posteriormente seguimos con el secado y una rápida cepillada donde adquiere un envoltorio irisado.

Selección. Después de un exhaustivo proceso de sanitización, la fruta procede a ser seleccionada por requisitos cumplidos para la exportación como mínimo. Estos pueden ser variables según los criterios de cada emprendedor.

Clasificación. Una vez pasado el proceso de selección la fruta deberá pasar por una clasificación por diferentes criterios, en los más comunes tenemos el peso.

Empacado. Cuando la fruta fue debidamente clasificada se procede al empaque correspondiente que separa a la fruta por criterio de calibre y con sus diferentes capacidades.

Refrigeración. Una vez la fruta empacada serán refrigerados donde, en primer lugar, pasarán por una etapa de pre enfriado por un tiempo aproximado de ocho a doce horas con una temperatura adecuada de 4, 5 o un grado más. Finalmente se procederá a la cámara de conservación que es uno o dos grados más a lo anterior.

Factores de Competitividad

A) Alquileres y prorrata.

Actualmente Perú tiene algunos alquileres en palto, como son: Guatemala y Costa Rica a un 14%

B) Regulaciones fitosanitarias

Las exportaciones hortofrutícolas, mantienen un seguimiento por un certificado fitosanitario que se declara oficialmente durante la negociación fitosanitaria del fruto.

Requerimientos Sanitarios Exigidos

a) Importadores peruanos

Habilitación sanitaria: Unión Europea, Suiza, Brasil

Certificado de Exportación: Unión Europea, Suiza

Implementación del Sistema HACCP: Estados Unidos

1. Maneras

El fruto debe sobrevenir una manera típica, no debe tener deformaciones, deben ser especialmente redondas

Deforme (Df): suelen ser curvadas y por eso pasan a la categoría dos.

Cresta (Ct): Deformación a modo de cresta o protuberancia. Si la cresta es apenas destacado se considera imperfección menor.

Piel lisa (Li): Piel o piel más o menos mújol, sin la surco típica de la índole.

2. Color

El color es verde vivo oscuro

Pálida (Pa): Falta de veteranía fisiológica, color cochino ambarino hasta pálido. Se considera mancha menor si el empleo pálida no es máximo de 8 cm², o si el antagonismo de la informativo más pálida no es tan conocido (esto es, la palta en su universalismo es más o menos homogénea en color).

Daño por el sol (DxS): Porción amarillento-naranja por gollería de cuento al sol. Se considera defecto benjamín si el empleo afecta no es máximo de 4 cm² o si el color naranja es ligeramente procesado.

Madura (Md): Colores oscuros que denotan mayor experiencia o límite con el firme. Generalmente, está socio con una textura algo más suave. Se considera mota último si el sitio afecta no es máximo de 8 cm².

3. Textura

La textura deuda ser “dura”, no se aceptan paltas ni tampoco levemente blandas o que aplasten con una presión moderada.

Blanda (BI): Paltas que presentan una textura tenuemente blanda.

4. Limpieza

Las paltas se deben empaquetar limpias, sin impureza de carretera o además insectos superficiales (como queresas).

Tierra (Ti): Paltas que presentan pavimento en la piel. Se considera imperfección menor si la vista de suelo es vago y asimismo compromete salvo del 30% de la envoltura de la fruta.

Queresas (Qs): Insectos que se pegan en la cubierta de la palta semejando escamas blancuzcas. Se considera pizca último si el sigla de queresas en la pedazo atacada no es máximo de 5.

Excreta de ave (Ex): Contaminación de color albo que corresponde a excremento de aves. Estas paltas se descartan siempre.

5. Humedad versátil

Las paltas no deben presentar frescos informal una vez empacadas. Pueden ser lavadas con bebida si esto exterior necesitado no obstante deben ser completamente secadas de contiguo (con un secador de seña).

Humedad (H): Agua trivial en la bagazo.

6. Material fantástico.

Insectos vivos o muertos, estiércol de trapo, etc.

Material anormal (ME): Objetos físicos distintos a la donaire de palta.

Material admirable semilla no temerario (MEV): Objetos físicos que pertenecen a garbo de palta (hojas, ramas, etc.)

7. Pedúnculo

Las paltas de estrato I deben favor cabillo, no máximo de 10 Mm. (septentrión es que no sea máximo de 5 Mm.). El cabillo no pasivo poblar dañado. Las paltas de Categoría II pueden presentar desvanecimiento de rabillo, sin embargo el punto de inserción no deuda ser hondo y débito residir aceptablemente cicatrizado.

Sin pedúnculo (SP): Cuando equivocación el pezón y se observa una badén o orificio. La magullamiento puede comportarse alrededor seca o presentar un color albino más flamante.

Pedúnculo dañado (PD): Pedúnculo que presenta una noma significativa.

8. Daños mecánicos.

Las paltas deben conducirse enteras, libres de cortes o heridas; solamente se aceptan leves daños mecánicos en la cáscara (superficiales). Si las lesiones son recientes y no están cicatrizadas entonces es peor.

Russet (Rs): cicatrices características por el erosión debido al meteorismo cuando el provecho es benjamín.

Puntos negros (PN): destrucción lenticular por roce post-convento; naciente mancha se exagera con los frutos muy turgentes o con humedad presto, así como con el almacenamiento en cuarto fría.

Corte (Ct): Daño instintivo por aislamiento de tijera o maquinaria.

Aplastada (Apt): maltrato por escándalo, generalmente comprometiendo la textura.

9. Daños patológicos, por insecto o roedores.

Cicatriz (Cz): Daños patológicos o por coleóptero que causan lesiones ya cicatrizadas en la corteza, sin embargo sin implicar la pulpa. Pueden ser mayores o menores (hasta 4 cm²).

Cicatriz profunda (CzP): Cuando el deterioro patológico o por coleóptero compromete la pulpa. Este mancha se califica como cascarrabias y la fruta se descarta.

Daño por coleóptero (DxI): Daños recientes en la cáscara, sin cerrar. Pueden ser menores hasta severos.

Daño por roedor (DxR): Lesión peculiaridad por mordedura de roedor, generalmente valla al pedúnculo.

Pudrición (Pu): Deterioro patológico adelantado, con zonas húmedas y necróticas.

10. Daño por almacenaje

Daño por machucho (DxF): Oscurecimiento representativo de la pulpa tabardo valla de la pepa o florecimiento, cuando la fruta ha sido expuesta a temperaturas por debajo de 5°C.

11. Calibre

Se refiere a piezas empacadas afuera del clasificación de calibres estipulado en la tambor.

12. Peso

Pesos de encomio pro debajo del peso fluido estipulado.

13. Acomodo en la encomio

Acomodo deficiente de la fruta, que compromete tanto la complacencia como igualmente la virtud de la misma (erosión, aplastamiento al reunir las cajas).

14. Codificación

Se refiere a errores en la codificación que pueden atontar la correcta identidad del producto o la trazabilidad.

15. Temperatura de pulpa

Característica de raza de la fruta, que debe mantenerse dentro de los rangos establecidos, ya sea durante su procesamiento (pre-pausado y almacenamiento) así como en el arrebataamiento marino.

16. Porcentaje de mantequilla

Característica que se mide estimando frontal el porcentaje de humedad y después aplicando un tipo de correlación.

En el eventualidad de Canadá y Europa, los requerimientos son distintos: los tamaños varían del 14 al 22, el clasificación en gramos va de 171 a 305 gramos y el ceremonia se realiza en cajas de 4 kg.

Tabla 2
Clasificación de la Palta USA

| Clasificación de la palta - Estados Unidos | | |
|--|----------------------------|---------------------------|
| Tamaño | Rango en gramos | Rango en onzas |
| | 300-320 | 10.66-11.37 |
| | 260-299 | 9.24-10.62 |
| | 213-259 | 7.57-9.20 |
| | 176-212 | 6.25-7.53 |
| | 148-175 | 5.26-6.22 |
| Especificaciones de empaque | | |
| Peso neto | 11.34 Kg. | 25.00 Lbs.(promedio) |
| Medidas | 3.0 cm X 32.6 cm X 17.5 cm | 5.9onz X 12.8onz X 6.9onz |
| | | |

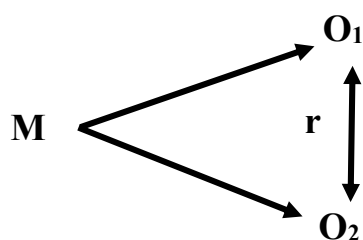
Tabla 3.
Clasificación de la Palta Canadá y Europa

| Clasificación de la palta - Canadá y Europa | | |
|--|--------------------------------|----------------------------------|
| Tamaño | Rango en gramos | Rango en onzas |
| 14 | 266-305 | 9.45-10.84 |
| 16 | 236-265 | 8.39-9.42 |
| 18 | 211-235 | 7.50-8.35 |
| 20 | 191-210 | 6.79-7.46 |
| 22 | 171-190 | 6.08-6.75 |
| Especificaciones de empaque | | |
| Peso neto | 4 Kg. | 6.82 Lbs (promedio) |
| Medidas | 35.0cm X 28.5cm X 9.0cm | 3.8onz X 11.2onz X 3.5onz |

METODOLOGÍA

3.1 Diseño Metodológico

El nivel de investigación que se utilizará es Correlacional porque se busca medir la relación existente entre las variables en estudio.



Donde:

M= Muestra

O1= Observación de la Var. 1: Sistema de Gestión de Calidad

O2= Observación de la Var. 2: Producción de Palta de Exportación

r= Correlación entre dichas variables

Figura 3. Nivel Metodológico de la investigación

La presente investigación es de tipo aplicada, debido a que se utilizan teorías validadas en un contexto y problema real basada en una necesidad existente alineados a las variables de estudio para ser aplicadas en la investigación, siguiendo la metodología de investigación.

El diseño correspondiente de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010) es Cuasi- Experimental debido que se tienen muestras que no han sido seleccionadas aleatoriamente, se emplearán dos muestras (grupo experimental y grupo control) y se controlarán de manera moderada las variables extrañas.

3.2 Ubicación

La investigación se realizará en la Empresa T&T Fruits ubicada en Huaral – Esquivel

3.3 Materiales e insumos

Tabla 4.
Materiales e insumos

| RECURSO | DETALLE | CANTIDAD |
|--------------------------|--|-----------------|
| Laptop | Intel Core i8, 16 GB de Memoria RAM y 1 TB de Disco Duro | 1 |
| Impresora | EPSON L355 | 1 |
| Fuentes Bibliográficas | Libros, separatas | - |
| Materiales de Escritorio | Hojas, lapiceros, tintas de impresora | - |

3.4 Población y Muestra

3.4.1 Población

La población está conformada por todas las frutas de exportación que comercializa la Empresa T&T FRUITS S.A.

3.4.2 Muestra.

La muestra será la línea de producción en Paltas de Exportación de la Empresa T&T FRUITS S.A.

3.5 Variables de investigación

VARIABLE 1: Sistema de Gestión de Calidad

Definición Conceptual:

Se denomina sistema de convenio de especie al trasto operante de una distribución para optimar sus procesos. El equitativo es encauzar la notificación, la máquina y el responsabilidad de manera tal que los clientes estén conformes con los artículos y/o los urinario que adquieren. (ISO,2015)

Definición Operacional:

Al procurar una especificación operacional de un noción arduo -como el de Calidad Educativa, agruparemos las variables o principios que lo integran, de tal modo que se haga palmario la lista causa-zona de influencia por entorno de la relación variables incidentes-variables de resultado

VARIABLE 2: Producción de Paltas de Exportación

Definición Conceptual:

La guacamole peruana en los últimos primaveras se ha convertido en uno de los principales existencias de exportación a diferentes destinos; actualmente se viene trabajando en la transigencia de nuevos mercados internacionales, lo que es muy notable para la exportación de guacamole.

Definición Operacional:

Puntaje obtenido en la Lista de evaluación para el Control de Calidad

3.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de Datos

3.6.1 Técnicas a emplear.

En la presente investigación se utilizará la encuesta y el análisis de la información técnica de la organización para la recolección de datos.

3.6.2 Descripción de los instrumentos.

Para la obtención de los datos necesarios para la investigación se utilizará los siguientes instrumentos:

- **Cuestionario:** Se estructurará según las variables y sus dimensiones respectivas y, además se tomará en cuenta el indicador para la realización de las preguntas.

Por otro lado, el instrumento fue validado por un juicio de expertos.

3.7 Técnicas para el procesamiento de la información

Para elaborar la Base de Datos y el análisis de variables, emplearemos la estadística descriptiva, así como la estadística inferencial, con el apoyo del software SPSS y la hoja de cálculo EXCEL.

En el caso de la Prueba de Hipótesis, utilizaremos la Prueba de Independencia o también llamada Chi-Cuadrado (χ^2), que nos permite saber si existe ó no existe relación entre variables ó indicadores. En este caso se tendrá en cuenta el criterio más aceptado de la comunidad científica, la misma que emplea un nivel de significancia α del 5% (0.05) ó un Nivel de Confianza del 95% (0.95).

3.7.1 Análisis

Los Análisis se realizarán de la siguiente manera:

- Análisis Cuantitativo de la Variable, Dimensiones e Indicadores.

3.7.2 Procesamiento

Los procesamientos de la información se harán de la siguiente forma:

a. **Presentación de Datos y Resultados.**

- Ordenamiento
- Clasificación
- Tabulación
- Cuadros
- Gráficos

b. **Cálculo de Valores Estadísticos.**

- Tablas Estadísticas.
- Estadígrafos Descriptivos e Inferenciales.
- Ensayos de Relación a Nivel de los **Indicadores** de las Variables, con el Test de Ensayo **Chi-Cuadrado** al 95% de Nivel de Confianza.
- Ensayos de Relación a Nivel de las **Variables**, con el Test de Ensayo **Chi-Cuadrado** al 95% de Nivel de Confianza.

c. **Interpretación de Datos.**

- Se interpretará la Aceptación o Rechazo de la Hipótesis Formulada a Nivel Probabilístico
- Se establecerán las Conclusiones finales sobre el Problema de nuestra Investigación
- Se establecerán las Recomendaciones finales sobre el Problema de nuestra Investigación
- Se analizará el cumplimiento de los Objetivos y la Finalidad de nuestra Investigación

RESULTADOS

4.1 Variables.

4.1.1 Ítems Variable 1

4.1.1.1 Ítem 1. *El sistema actual permite hacer un manejo oportuno de los productos*

La tabla 6 muestra la tabla de frecuencias donde se describen las frecuencias o cantidad de ocurrencias en la aplicación del instrumento de la variable 1 para la muestra determinada de 56 operarios del área la línea de producción en Paltas de Exportación de la Empresa T&T FRUITS S.A.

Además, describe las frecuencias relativas y acumuladas obtenidas a través del uso del Software IBM SPSS Statistics para el Item 1: El sistema actual permite hacer un manejo oportuno de los productos.

Tabla 5.

El sistema actual permite hacer un manejo oportuno de los productos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Muy en desacuerdo | 0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Algo en desacuerdo | 2 | 2.2 | 6,27 | 6,27 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 5 | 5.25 | 8.73 | 14.98 |
| Válido Algo de acuerdo | 25 | 25.1 | 56,79 | 71,74 |
| Muy de acuerdo | 3 | 3 | 28,24 | 100,0 |
| Total | 300 | 300,0 | 100,0 | |

La Figura 5 de elaboración propia muestra el número de ocurrencias de las respuestas recopiladas mediante el instrumento de recolección de datos para la variable 1: Sistema de Gestión d Calidad, ítem 1, mostrando el porcentaje de la muestra que representa cada categoría: Muy en desacuerdo, Algo en desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, algo de acuerdo, muy de acuerdo, del total de la muestra a la que se aplicó el instrumento de recolección de datos.

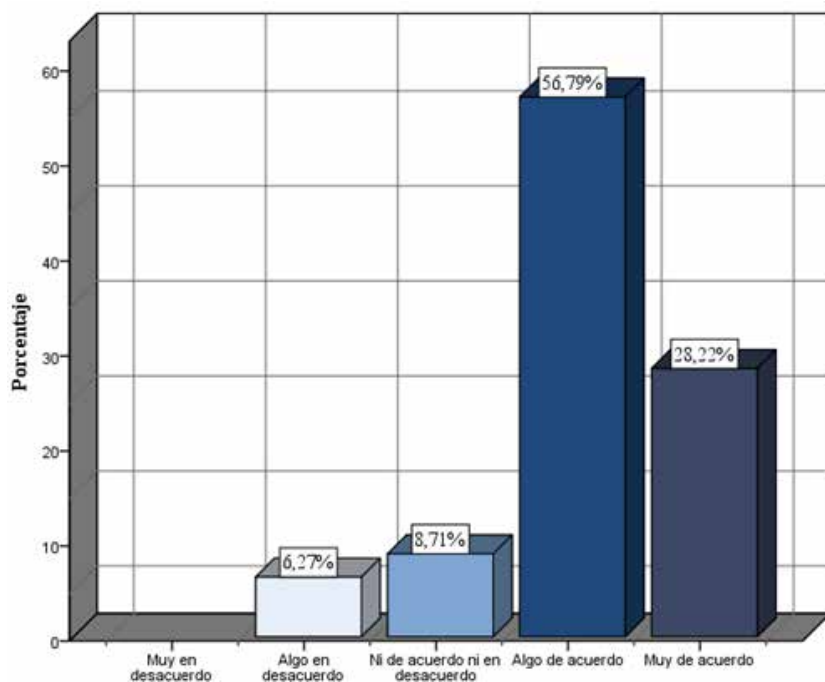


Figura 4. El sistema actual permite hacer un manejo oportuno de los productos.

– Interpretación de Resultados

El 56.79% de los 56 operarios del área la línea de producción en Paltas de Exportación de la Empresa T&T FRUITS S.A. están en algo de acuerdo con que El sistema actual permite hacer un manejo oportuno de los productos.

4.1.1.2 Ítem 2. Existe una medida de Gestión de Calidad que permite el control de calidad de los productos

La tabla 6 muestra la tabla de frecuencias donde se describen las frecuencias o cantidad de ocurrencias en la aplicación del instrumento de la variable 1 para la muestra determinada de 56 operarios del área la línea de producción en Paltas de Exportación de la Empresa T&T FRUITS S.A.

Además, describe las frecuencias relativas y acumuladas obtenidas a través del uso del Software IBM SPSS Statistics para el Ítem 2; Existe una medida de Gestión de Calidad que permite el control de calidad de los productos

Tabla 6.

Existe una medida de Gestión de Calidad que permite el control de calidad de los productos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--|------------|--------------|----------------------|-------------------------|
| Muy en desacuerdo | 0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Algo en desacuerdo | 9 | 8,7 | 8,7 | 8,7 |
| Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 16 | 16,4 | 16,4 | 25,1 |
| Algo de acuerdo | 41 | 41,1 | 41,1 | 66,2 |
| Muy de acuerdo | 34 | 33,8 | 33,8 | 100,0 |
| Total | 300 | 100,0 | 100,0 | |

La Figura 6 de elaboración propia muestra el número de ocurrencias de las respuestas recopiladas mediante el instrumento de recolección de datos para la variable 1: Sistema de Gestión de Calidad, ítem 2, mostrando el porcentaje de la muestra que representa cada categoría: Muy en desacuerdo, Algo en desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, algo de acuerdo, muy de acuerdo, del total de la muestra a la que se aplicó el instrumento de recolección de datos.

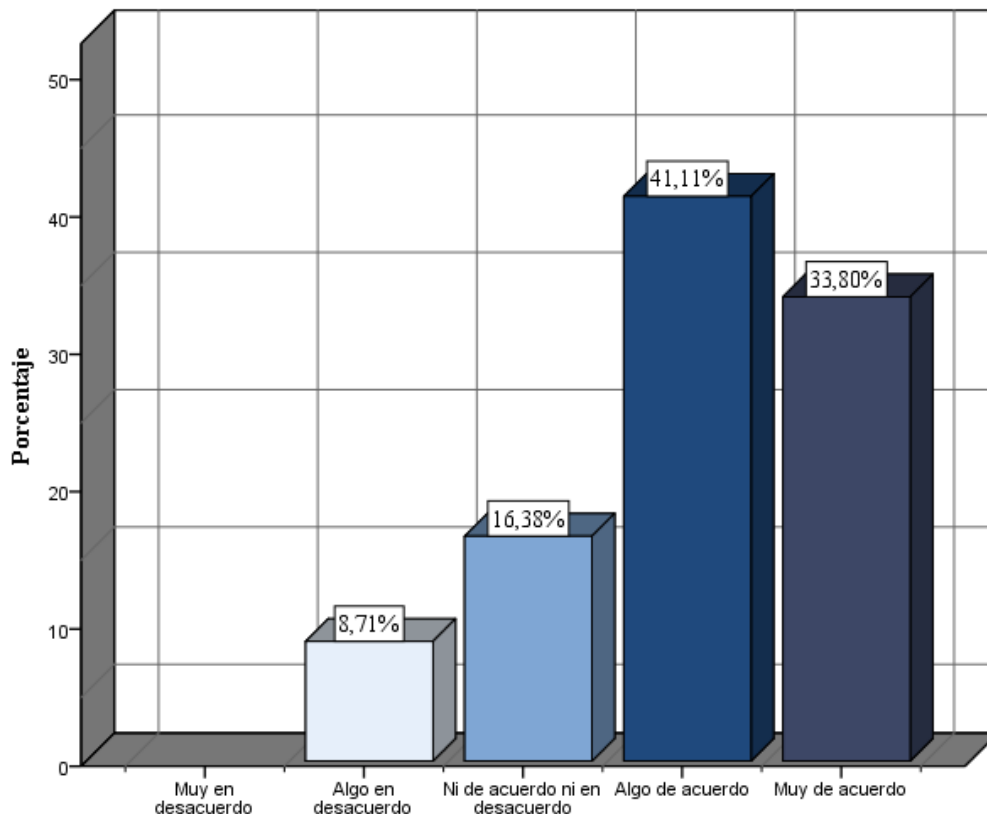


Figura 5. Existe una medida de Gestión de Calidad que permite el control de calidad de los productos

- Interpretación de Resultados

El 41.11% de los 56 operarios del área la línea de producción en Paltas de Exportación de la Empresa T&T FRUITS S.A. afirmaron que están en algo de acuerdo con Existe una medida de Gestión de Calidad que permite el control de calidad de los productos.

4.1.1.3 Ítem 3. La gestión actual no demanda mucho esfuerzo en la generación de los reportes de gestión de la calidad.

La tabla 8 muestra la tabla de frecuencias donde se describen las frecuencias o cantidad de ocurrencias en la aplicación del instrumento de la variable 1 para la muestra determinada de 56 operarios del área la línea de producción en Paltas de Exportación de la Empresa T&T FRUITS S.A.

Además, describe las frecuencias relativas y acumuladas obtenidas a través del uso del Software IBM SPSS Statistics para el ítem 3: La gestión actual no demanda mucho esfuerzo en la generación de los reportes de gestión de la calidad.

Tabla 7.

La gestión actual no demanda mucho esfuerzo en la generación de los reportes de gestión de la calidad.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Muy en desacuerdo | 0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Algo en desacuerdo | 5 | 4,9 | 4,9 | 4,9 |
| Ni de acuerdo ni en Válido desacuerdo | 14 | 13,9 | 13,9 | 18,8 |
| Algo de acuerdo | 49 | 49,5 | 49,5 | 68,3 |
| Muy de acuerdo | 32 | 31,7 | 31,7 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

La figura 7 de elaboración propia muestra el número de ocurrencias de las respuestas recopiladas mediante el instrumento de recolección de datos para la variable 1: Sistema de Gestión de Calidad, ítem 3, mostrando el porcentaje de la muestra que representa cada categoría: Muy en desacuerdo, Algo en desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, algo de acuerdo, muy de acuerdo, del total de la muestra a la que se aplicó el instrumento de recolección de datos.

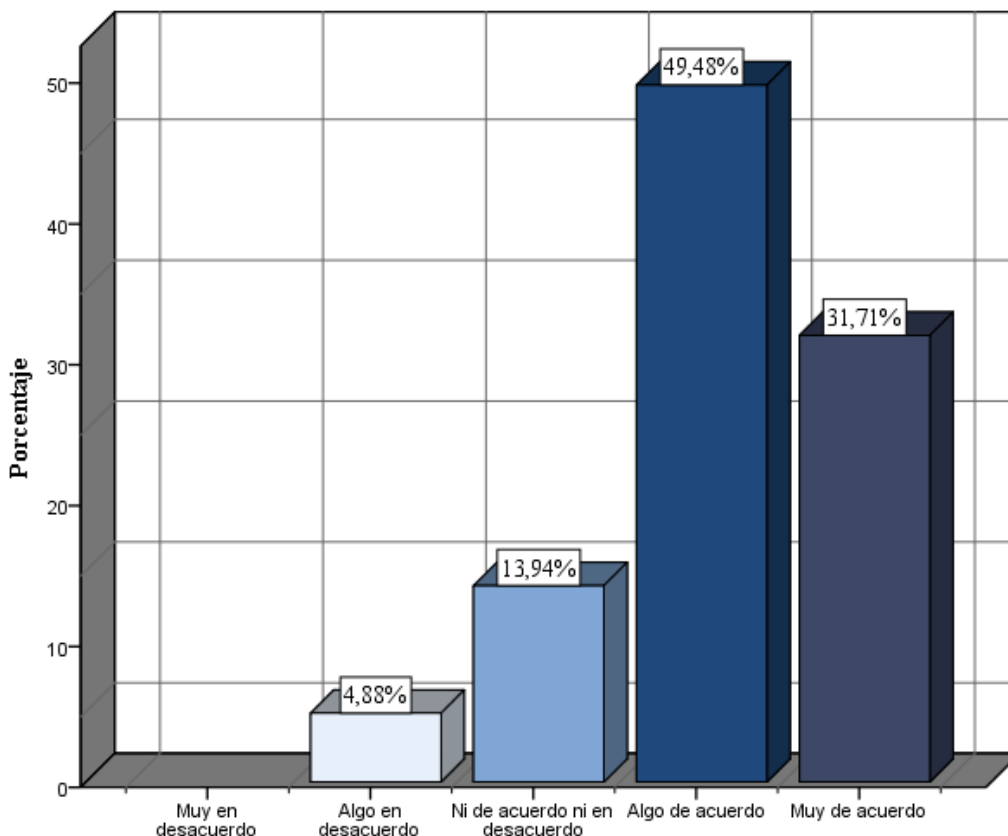


Figura 6. La gestión actual no demanda mucho esfuerzo en la generación de los reportes de gestión de la calidad

– Interpretación de Resultados

El 49.48% de los 56 operarios del área la línea de producción en Paltas de Exportación de la Empresa T&T FRUITS S.A. afirmaron que están en algo de acuerdo con que La gestión actual no demanda mucho esfuerzo en la generación de los reportes de gestión de la calidad.

4.1.1.4 Ítem 4. Existe recursos disponibles que optimicen la calidad del producto.

La tabla 9 muestra y describe las frecuencias o cantidad de ocurrencias en la aplicación del instrumento de la variable 1 para la muestra determinada de 56 operarios del área la línea de producción en Paltas de Exportación de la Empresa T&T FRUITS S.A.

Además, describe las frecuencias relativas y acumuladas obtenidas a través del uso del Software IBM SPSS Statistics para el ítem 4 Existe recursos disponibles que optimicen la calidad del producto.

Tabla 8.

Existe recursos disponibles que optimicen la calidad del producto.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Muy en desacuerdo | 0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Algo en desacuerdo | 5 | 5,4 | 5,4 | 5,4 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 14 | 13,9 | 13,9 | 19,5 |
| Válido desacuerdo | | | | |
| Algo de acuerdo | 52 | 51,9 | 51,9 | 71,4 |
| Muy de acuerdo | 29 | 28,8 | 28,8 | 100,0 |
| Total | 300 | 100,0 | 100,0 | |

La figura N° 8 de elaboración propia muestra el número de ocurrencias de las respuestas recopiladas mediante el instrumento de recolección de datos para la variable 1: Sistema de Gestión de Calidad, ítem 4, mostrando el porcentaje de la muestra que representa cada categoría: Muy en desacuerdo, Algo en desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, algo de acuerdo, muy de acuerdo, del total de la muestra a la que se aplicó el instrumento de recolección de datos.

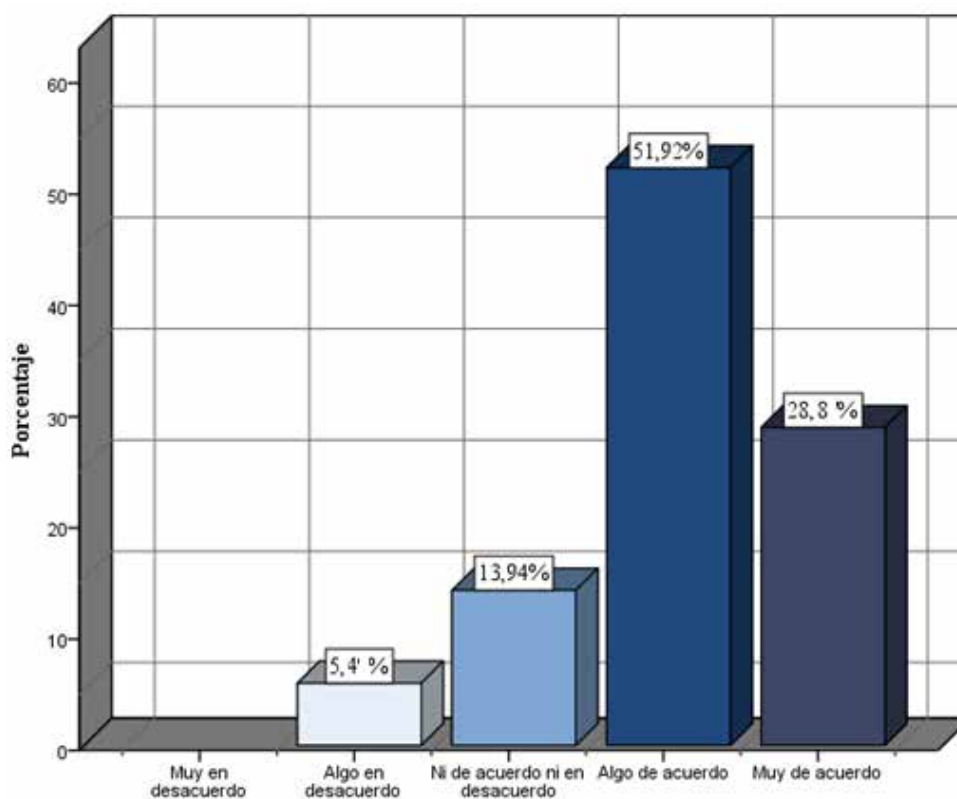


Figura 7. Existe recursos disponibles que optimicen la calidad del producto.

– **Interpretación de Resultados**

El 51.92% de los 56 operarios del área la línea de producción en Paltas de Exportación de la Empresa T&T FRUITS S.A. afirmaron que están en algo de acuerdo con que Existe recursos disponibles que optimicen la calidad del producto

4.1.1.5 Ítem 5. Existe medios disponibles para la protección del producto

La tabla 10 muestra la tabla de frecuencias donde se describen las frecuencias o cantidad de ocurrencias en la aplicación del instrumento de la variable 1 para la muestra determinada de 56 operarios del área la línea de producción en Paltas de Exportación de la Empresa T&T FRUITS S.A.

Además, describe las frecuencias relativas y acumuladas obtenidas a través del uso del Software IBM SPSS Statistics *para el ítem 5: Existe protección para que el operario pueda manipular las aves manteniendo un nivel de higiene adecuado*

Tabla 9.

Existe medios disponibles para la protección del producto

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Muy en desacuerdo | 0 | 0,2 | 0,2 | 0,2 |
| Algo en desacuerdo | 4 | 4,2 | 4,2 | 4,5 |
| Ni de acuerdo ni en | 14 | 13,6 | 13,6 | 18,1 |
| Válido desacuerdo | | | | |
| Algo de acuerdo | 48 | 48,4 | 48,4 | 66,6 |
| Muy de acuerdo | 34 | 33,5 | 33,5 | 100,0 |
| Total | 300 | 100,0 | 100,0 | |

La figura 9, de elaboración propia muestra el número de ocurrencias de las respuestas recopiladas mediante el instrumento de recolección de datos para la variable 1: Sistema de Gestión de Calidad, ítem 5, mostrando el porcentaje de la muestra que representa cada categoría: Muy en desacuerdo, Algo en desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, algo de acuerdo, muy de acuerdo, del total de la muestra a la que se aplicó el instrumento de recolección de datos.

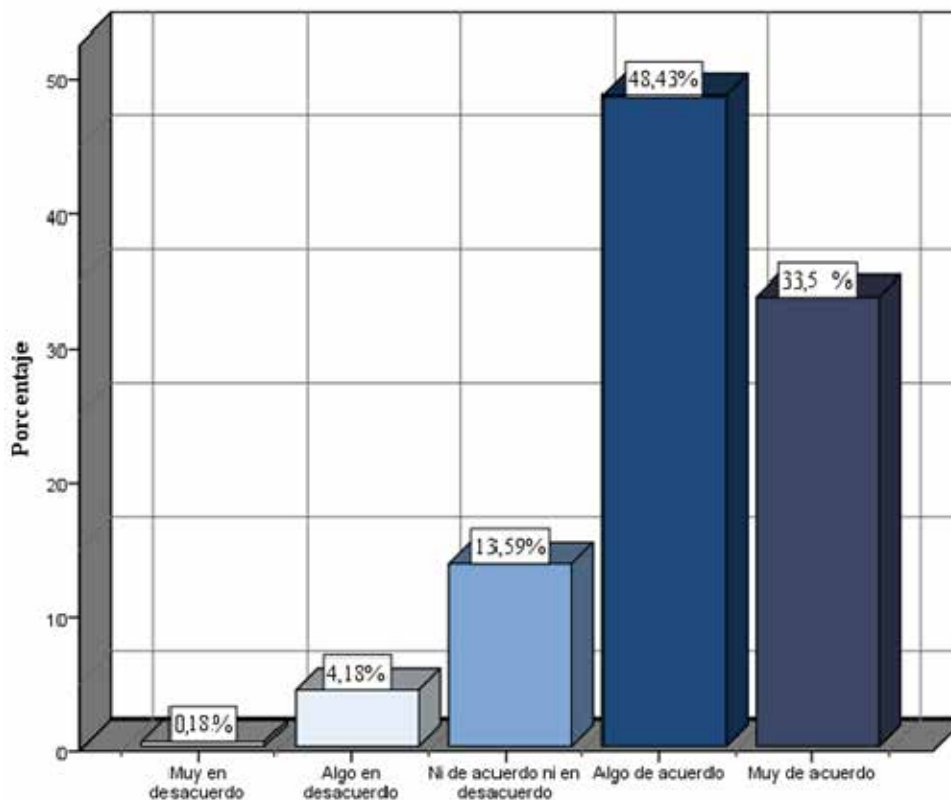


Figura 8. Existe medios disponibles para la protección del producto.

– Interpretación de Resultados

El 48.43 de los 56 operarios del área la línea de producción en Paltas de Exportación de la Empresa T&T FRUITS S.A. afirmaron que están en algo de acuerdo con que Existe medios disponibles para la protección del producto

4.1.1.6 Ítem 6. Es el sistema actual suficiente en términos de calidad.

La tabla 11 muestra la tabla de frecuencias donde se describen las frecuencias o cantidad de ocurrencias en la aplicación del instrumento de la variable 1 para la muestra determinada de 56 operarios del área la línea de producción en Paltas de Exportación de la Empresa T&T FRUITS S.A.

Además, describe las frecuencias relativas y acumuladas obtenidas a través del uso del Software IBM SPSS Statistics para el ítem 6: Es el sistema actual suficiente en términos de calidad

Tabla 10.

Es el sistema actual suficiente en términos de calidad

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|--------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Muy en desacuerdo | 0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Algo en desacuerdo | 7 | 7,0 | 7,0 | 7,0 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 12 | 11,8 | 11,8 | 18,8 |
| Algo de acuerdo | 51 | 50,9 | 50,9 | 69,7 |
| Muy de acuerdo | 30 | 30,3 | 30,3 | 100,0 |
| Total | 300,0 | 100,0 | 100,0 | |

La figura 10 de elaboración propia muestra el número de ocurrencias de las respuestas representado en porcentajes de la muestra recopiladas mediante el instrumento de recolección de datos en el Ítem 6, mostrando el porcentaje de la muestra que representa cada categoría: Muy en desacuerdo, Algo en desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, algo de acuerdo, muy de acuerdo, del total de la muestra a la que se aplicó el instrumento de recolección de datos.

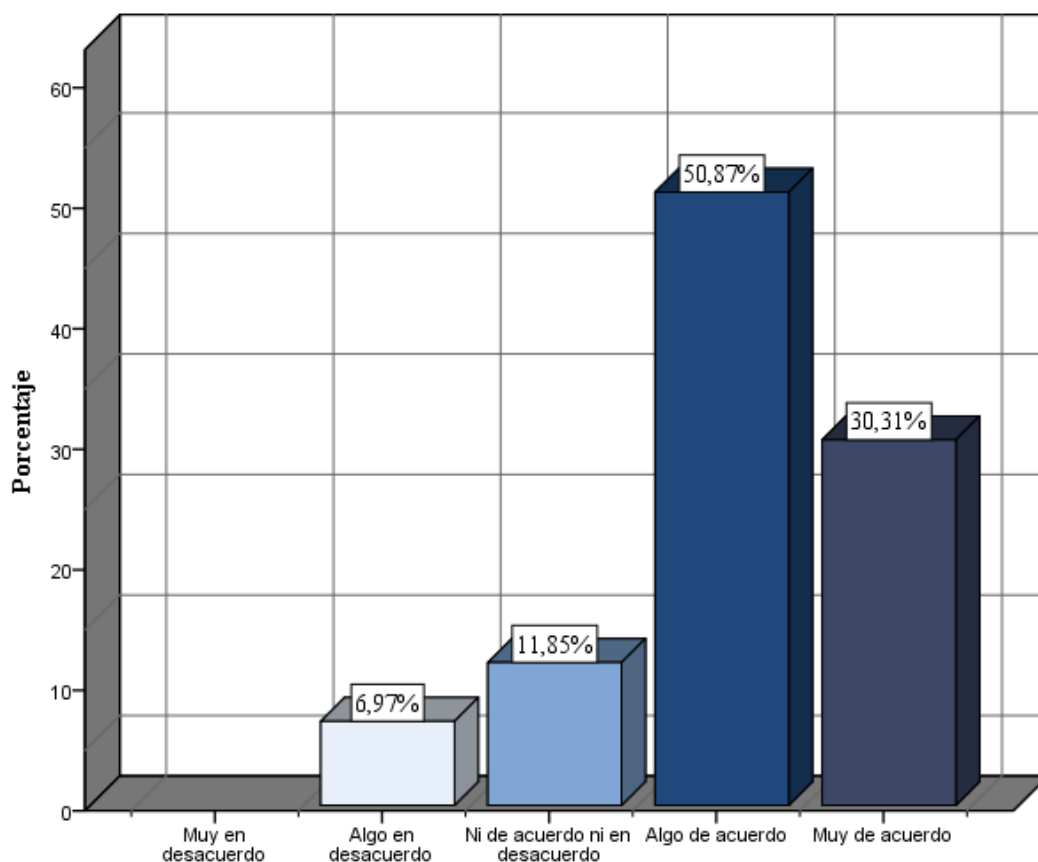


Figura 9. Es el sistema actual suficiente en términos de calidad.

– **Interpretación de Resultados**

El 50.87% de los 56 operarios del área la línea de producción en Paltas de Exportación de la Empresa T&T FRUITS S.A. afirmaron que están en algo de acuerdo con que Es el sistema actual suficiente en términos de calidad

4.1.1.7 Ítem 7. Se hacen capacitaciones periódicas para que el personal este en las condiciones de manipular el producto.

La tabla 12 muestra la tabla de frecuencias donde se describen las frecuencias o cantidad de ocurrencias en la aplicación del instrumento de la variable 1 para la muestra determinada de 56 operarios del área la línea de producción en Paltas de Exportación de la Empresa T&T FRUITS S.A.

Además, describe las frecuencias relativas y acumuladas obtenidas a través del uso del Software IBM SPSS Statistics para el ítem 7: Se hacen capacitaciones periódicas para que el personal este en las condiciones de manipular el producto.

Tabla 11.

Se hacen capacitaciones periódicas para que el personal este en las condiciones de manipular el producto.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Muy en desacuerdo | 0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Algo en desacuerdo | 5 | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 11 | 11,1 | 11,1 | 15,6 |
| Válido Algo de acuerdo | 46 | 46,3 | 46,3 | 62,0 |
| Muy de acuerdo | 38 | 38,0 | 38,0 | 100,0 |
| Total | 300 | 100,0 | 100,0 | |

La figura 11 de elaboración propia muestra el número de ocurrencias de las respuestas recopiladas mediante el instrumento de recolección de datos para la variable 1: Sistema de Gestión de Calidad, ítem 7, mostrando el porcentaje de la muestra que representa cada categoría: Muy en desacuerdo, Algo en desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, algo de acuerdo, muy de acuerdo, del total de la muestra a la que se aplicó el instrumento de recolección de datos.

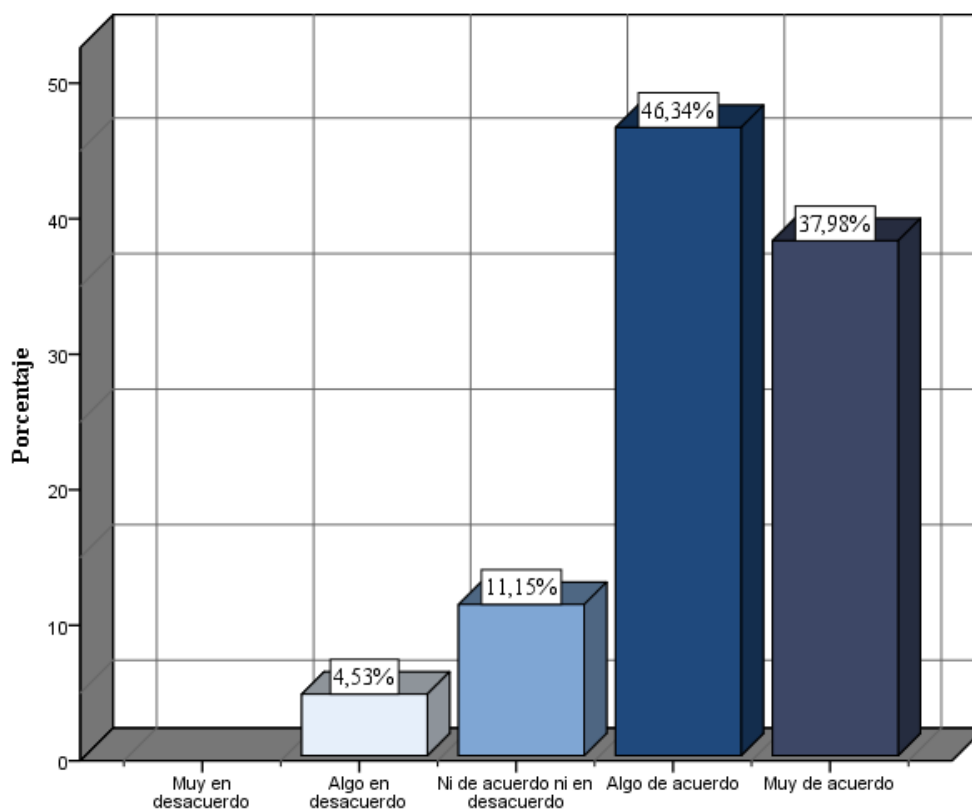


Figura 10. Se hacen capacitaciones periódicas para que el personal este en las condiciones de manipular el producto.

– Interpretación de Resultados

El 46.34% de los 56 operarios del área la línea de producción en Paltas de Exportación de la Empresa T&T FRUITS S.A. afirmaron que están en algo de acuerdo con que Se hacen capacitaciones periódicas para que el personal este en las condiciones de manipular el producto.

4.1.1.8 Ítem 8. La información es clara, exacta y fácil de procesar.

La tabla 13 muestra la tabla de frecuencias donde se describen las frecuencias o cantidad de ocurrencias en la aplicación del instrumento de la variable 1 para la muestra determinada de 56 operarios del área la línea de producción en Paltas de Exportación de la Empresa T&T FRUITS S.A.

Además, describe las frecuencias relativas y acumuladas obtenidas a través del uso del Software IBM SPSS Statistics para el ítem 8: La información es clara, exacta y fácil de procesar.

Tabla 12.

La información es clara, exacta y fácil de procesar.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Muy en desacuerdo | 0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Algo en desacuerdo | 4 | 4,2 | 4,2 | 2,1 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 12 | 11,5 | 11,5 | 11,5 |
| Válido Algo de acuerdo | 42 | 42,2 | 42,2 | 56,1 |
| Muy de acuerdo | 42 | 42,2 | 42,2 | 100,0 |
| Total | 300 | 100,0 | 100,0 | |

La figura 12 de elaboración propia muestra el número de ocurrencias de las respuestas recopiladas mediante el instrumento de recolección de datos para la variable 1: Sistema de Gestión de Calidad, ítem 8, mostrando el porcentaje de la muestra que representa cada categoría: Muy en desacuerdo, algo en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, algo de acuerdo, muy de acuerdo, del total de la muestra a la que se aplicó el instrumento de recolección de datos.

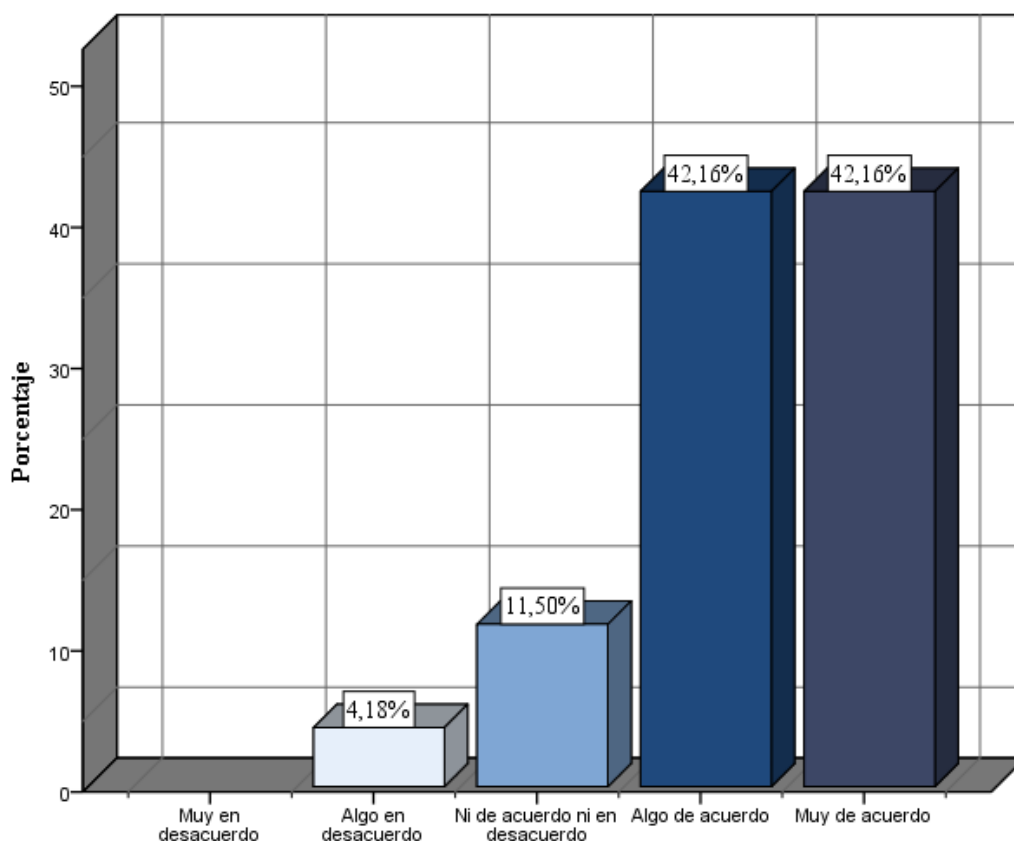


Figura 11. La información es clara, exacta y fácil de procesar

– Interpretación de Resultados

El 42.16% de los 56 operarios del área la línea de producción en Paltas de Exportación de la Empresa T&T FRUITS S.A. afirmaron que están en algo de acuerdo al igual que 42.16% 56 operarios del área de atrapado de pollo encuestados afirmaron que están muy de acuerdo con que La información es clara, exacta y fácil de procesar.

4.1.1.9 Ítem 9. Se promueve el uso efectivo de vestimentas y conocimientos para conservar la inocuidad del producto

La tabla 14 muestra la tabla de frecuencias donde se describen las frecuencias o cantidad de ocurrencias en la aplicación del instrumento de la variable 1 para la muestra determinada de 56 operarios del área la línea de producción en Paltas de Exportación de la Empresa T&T FRUITS S.A.

Además, describe las frecuencias relativas y acumuladas obtenidas a través del uso del Software IBM SPSS Statistics para el Ítem 9: Se promueve el uso efectivo de vestimentas y conocimientos para conservar la inocuidad del producto

Tabla 13.

Se promueve el uso efectivo de vestimentas y conocimientos para conservar la inocuidad del producto

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--|------------|--------------|----------------------|-------------------------|
| Muy en desacuerdo | 0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Algo en desacuerdo | 3 | 2,8 | 2,8 | 2,8 |
| Ni de acuerdo ni en Válido desacuerdo | 9 | 9,4 | 9,4 | 12,2 |
| Algo de acuerdo | 48 | 48,1 | 48,1 | 60,3 |
| Muy de acuerdo | 40 | 39,7 | 39,7 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

La figura N° 13 de elaboración propia muestra el número de ocurrencias de las respuestas recopiladas mediante el instrumento de recolección de datos para la variable 1: Sistema de Gestión de Calidad, ítem 9, mostrando el porcentaje de la muestra que representa cada categoría: Muy en desacuerdo, Algo en desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, algo de acuerdo, muy de acuerdo, del total de la muestra a la que se aplicó el instrumento de recolección de datos.

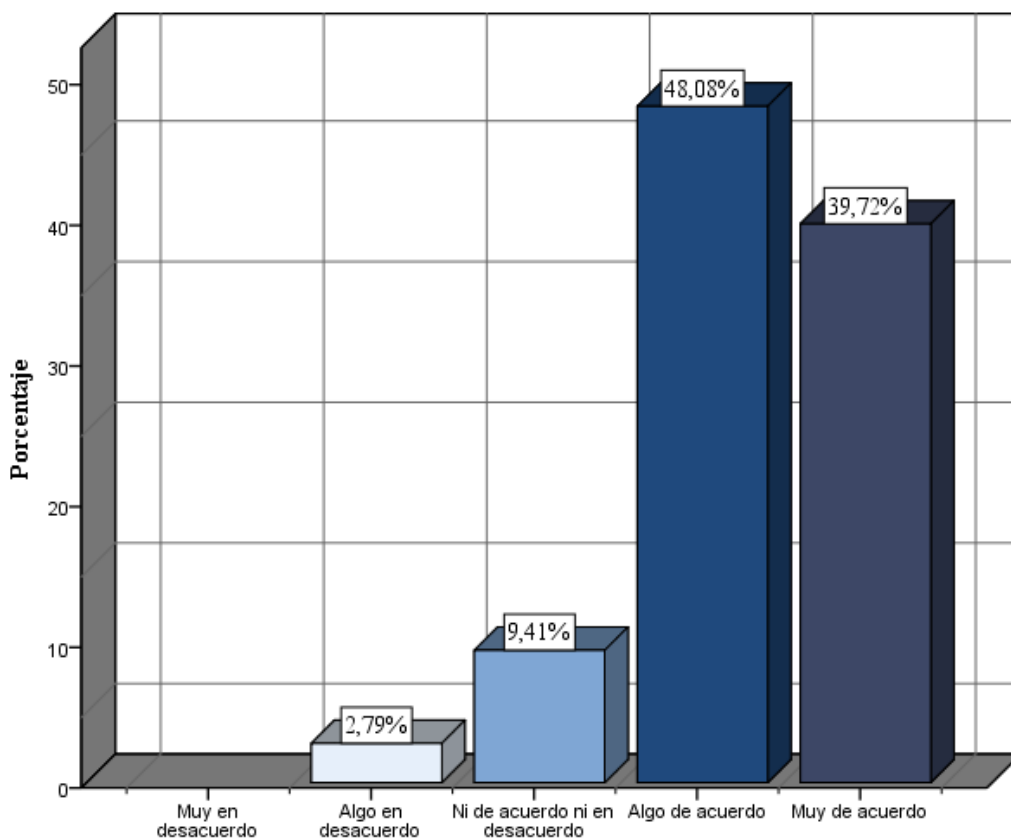


Figura 12. Se promueve el uso efectivo de vestimentas y conocimientos para conservar la inocuidad del producto.

– Interpretación de Resultados

El 48.08% % de los 56 operarios del área la línea de producción en Paltas de Exportación de la Empresa T&T FRUITS S.A. afirmaron que están en algo de acuerdo con que Se promueve el uso efectivo de vestimentas y conocimientos para conservar la inocuidad del producto.

4.1.1.10 Ítem 10. Se tiene un nivel de conocimientos adecuado para la promoción de la proactividad

La tabla 15 de frecuencias, donde se describen las frecuencias o cantidad de ocurrencias en la aplicación del instrumento de la variable 1 para la muestra determinada de 56 operarios del área la línea de producción en Paltas de Exportación de la Empresa T&T FRUITS S.A.

Además, describe las frecuencias relativas y acumuladas obtenidas a través del uso del Software IBM SPSS Statistics para el Ítem 10: Se tiene un nivel de conocimientos adecuado para la promoción de la proactividad

Tabla 14.

Se tiene un nivel de conocimientos adecuado para la promoción de la proactividad.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Muy en desacuerdo | 0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Algo en desacuerdo | 5 | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| Ni de acuerdo ni en | 10 | 10,1 | 10,1 | 14,6 |
| Válido desacuerdo | | | | |
| Algo de acuerdo | 43 | 43,2 | 43,2 | 57,8 |
| Muy de acuerdo | 42 | 42,2 | 42,2 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

La figura 14 de elaboración propia muestra el número de ocurrencias de las respuestas recopiladas mediante el instrumento de recolección de datos para la variable 1: Sistema de Gestión de Calidad, ítem 10, mostrando el porcentaje de la muestra que representa cada categoría: Muy en desacuerdo, algo en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, algo de acuerdo, muy de acuerdo, del total de la muestra a la que se aplicó el instrumento de recolección de datos.

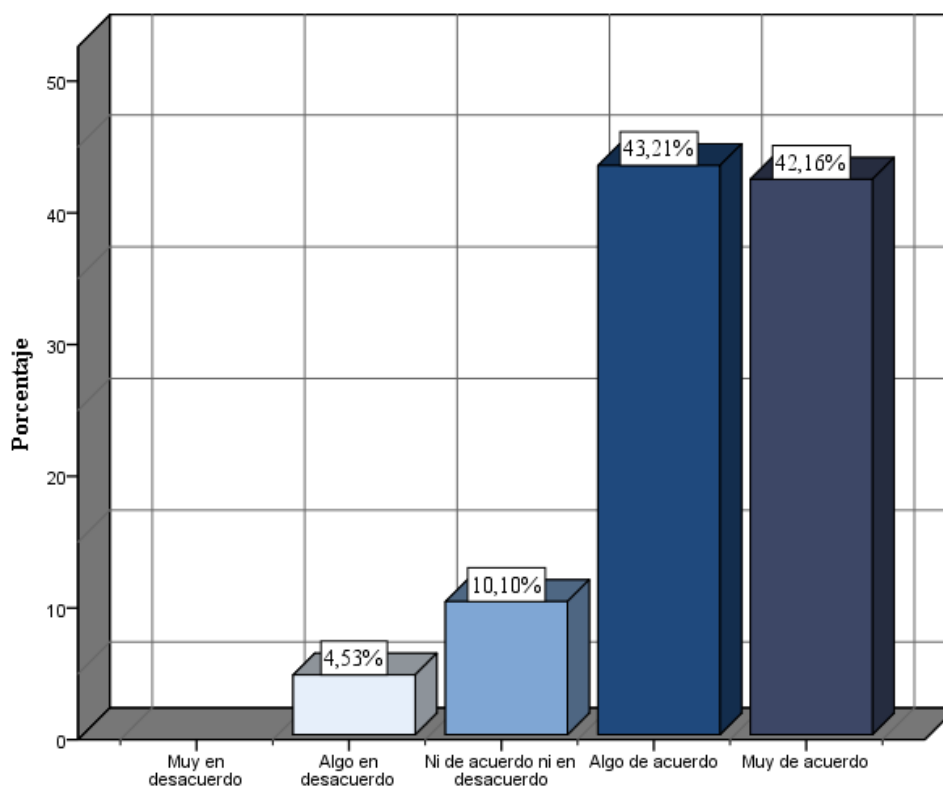


Figura 13. Se tiene un nivel de conocimientos adecuado para la promoción de la proactividad.

– Interpretación de Resultados

El 43.21% de los 56 operarios del área la línea de producción en Paltas de Exportación de la Empresa T&T FRUITS S.A. afirmaron que están en algo de acuerdo con que Se tiene un nivel de conocimientos adecuado para la promoción de la proactividad.

4.1.2 Dimensión 1: Normas ISO 9001

El análisis de la dimensión 1: Normas ISO 9001 se obtuvo al realizar la suma de los 6 ítems pertenecientes, para luego ser clasificados en 3 categorías Bajo, Medio y Alto dividido en distintos rangos desde el valor mínimo correspondiente a 6 y el valor máximo igual a 30.

Tabla 15.

Dimensión 1: Normas ISO 9001

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo [6 - 14] | 4 | 4,2 | 4,2 |
| | Medio [15 - 23] | 33 | 33,1 | 37,3 |
| | Alto [24 - 30] | 63 | 62,7 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 |

La Figura 15 de elaboración propia muestra la frecuencia o número de ocurrencias en las distintas categorías Bajo correspondiente de 6 a 14, Medio los valores en el rango de 15 a 23 y Alto en el rango de 24 a 30 de la Dimensión 1: Normas ISO 9001 en donde han sido agrupados los 6 primeros ítems del instrumento de recolección de datos de la Variable 1 Sistema de Gestión de Calidad

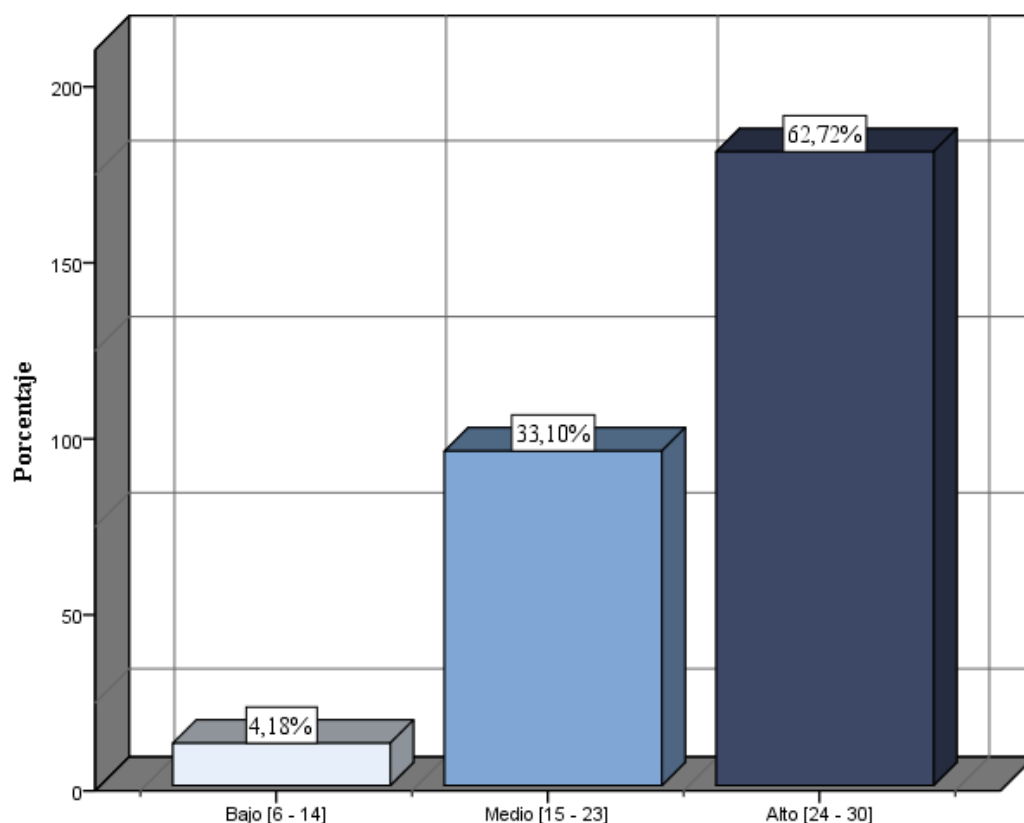


Figura 14. Dimensión 1: Normas ISO 9001

– Interpretación de Resultados

La dimensión Normas ISO 9001 de la variable 1 Sistema de Gestión de Calidad consta de 6 preguntas del instrumento de recolección de datos, donde se estableció una escala de tres niveles para esta dimensión: Bajo en el rango de 6 a 14, Medio correspondiente al rango de 15 a 23 y Alto en el rango de 24 a 30. En la Figura N°15 se observa que de los 56 operarios del área la línea de producción en Paltas de Exportación de la Empresa T&T FRUITS S.A., es decir la muestra de la investigación, el 62.72% de usuarios calificó la dimensión Normas ISO 9001 en un nivel alto mientras que el 33.10% en un nivel medio.

Mientras que solo el 4.18% indicó que la Dimensión de Normas ISO 9001 del Sistema de Gestión de Calidad calificó en un nivel bajo o deficiente.

Como se puede determinar un gran volumen de los operarios encuestados califican la Dimensión de Normas ISO 9001 de forma positiva como Alto y Medio conformando el 95.82%.

Tabla 16.
Estadísticos de Dimensión Cognitiva.

| Estadísticos | | |
|------------------------------|---------------------------|-----------------|
| Dimensión 1: Normas ISO 9001 | | |
| N | Válido | 56 |
| | Perdidos | 0 |
| | Media | 24,33 |
| | Mediana | 24,00 |
| | Moda | 23 |
| | Desviación estándar | 3,928 |
| | Varianza | 15,426 |
| | Coefficiente de Variación | 0.1614 (16.14%) |
| | Mínimo | 56 |
| | Máximo | 280 |

– Interpretación de Resultados

La tabla N° 17, muestra los principales estadísticos de la Dimensión 1 Normas ISO 9001 para el instrumento de recolección de datos, medidas de tendencia central y dispersión, donde se halló que, en promedio, los 56 operarios del área la línea de producción en Paltas de Exportación de la Empresa T&T FRUITS S.A. califican la dimensión Normas ISO 9001 en una media igual a 24.33 y una mediana igual a 24.

El valor de la moda es de 23, lo que indica que la dimensión Normas ISO 9001 está en un nivel Medio. La variabilidad media de los valores de escala de niveles respondida por los operarios que conforman la muestra de la investigación respecto a la media aritmética es de desviación estándar igual a 3.928.

Además, el valor del coeficiente de variación de la Dimensión de Normas ISO 9001 es igual a 16.14%. Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE, 2008) este valor nos permite verificar que los datos encontrados poseen una precisión regular indicando que el tamaño de muestra es suficiente para representar al total de la población de la investigación.

Al realizar la recolección de datos a través del cuestionario se obtuvo para la Dimensión 1: Normas ISO 9001 como puntaje mínimo de 56 y puntaje máximo de 280.

4.1.3 Dimensión 2: Eficiencia.

El análisis de la dimensión 2: Accidentes de la Variable Producción de la Palta de Exportación se obtuvo luego de realizar la suma de 4 ítems, para luego ser clasificados en 3 categorías Bajo, Medio y Alto dividido en distintos rangos desde el valor mínimo correspondiente a 6 y el valor máximo igual a 30.

Tabla 17.
Dimensión 2: Accidentes

| Dimensión 2: Accidentes | | | | | |
|--------------------------------|-----------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| | Bajo [6-14] | 1 | 0,3 | 0,3 | 0,3 |
| Válido | Medio [15 - 23] | 17 | 17,4 | 17,4 | 17,8 |
| | Alto [24 - 30] | 82 | 82,2 | 82,2 | 100,0 |
| | Total | 56 | 100,0 | 100,0 | |

La Figura 16 de elaboración propia muestra la frecuencia o número de ocurrencias en las distintas categorías Bajo correspondiente de 6 a 14, Medio los valores en el rango de 15 a 23 y Alto en el rango de 24 a 30 de la Dimensión 2: Medidas de Bioseguridad en donde fueron agrupados 6 ítems del instrumento de recolección de datos de la Variable 2 Producción de la Palta de Exportación.

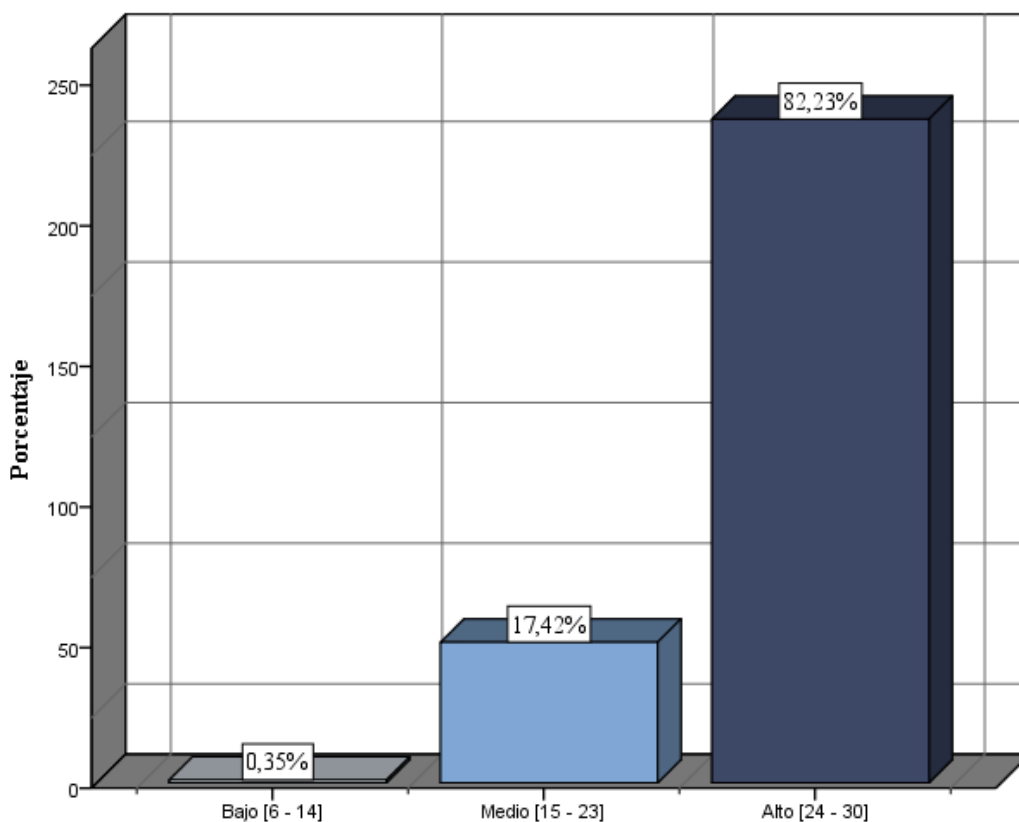


Figura 15. Dimensión 2: Accidentes.

– Interpretación de Resultados

La dimensión Accidentes de la variable 2 Producción de la Palta de Exportación consta de 4 ítems del instrumento de recolección de datos, donde se estableció una escala de tres niveles para esta dimensión: Bajo en el rango de 6 a 14, Medio correspondiente al rango de 15 a 23 y Alto en el rango de 24 a 30. En la Figura 16, se observa que de los 56 operarios del área la línea de producción en Paltas de Exportación de la Empresa T&T FRUITS S.A. el 82.23% en un nivel Alto mientras que el 17.42% se encuentra en el nivel Medio.

Tabla 18.

Estadísticos de resumen y dispersión de la Dimensión Accidentes.

| Estadísticos | | |
|-------------------------|----------|-------|
| Dimensión 2: Accidentes | | |
| N | Válido | 56 |
| | Perdidos | 0 |
| Media | | 25,76 |
| Mediana | | 26,00 |
| Moda | | 24 |
| Desviación estándar | | 3,480 |

| | |
|---------------------------|----------------|
| Varianza | 12,113 |
| Coefficiente de variación | 0,135 (13,50%) |
| Mínimo | 56 |
| Máximo | 280 |

– Interpretación de Resultados

La tabla 19, muestra los principales estadísticos de la Dimensión 2 Accidentes para el instrumento de recolección de datos, medidas de tendencia central y dispersión, donde se halló que, en promedio, los 56 operarios del área la línea de producción en Paltas de Exportación de la Empresa T&T FRUITS S.A. califican la dimensión Integridad de datos en una media igual a 25,76 y una mediana igual a 26.

El valor de la moda es de 24, lo que indica que la dimensión Accidentes está en un nivel Alto. La variabilidad media de los valores de escala de niveles respondida por los usuarios que conforman la muestra de la investigación respecto a la media aritmética es de desviación estándar igual a 3,480.

Además, el valor del coeficiente de variación de la Dimensión Accidentes es igual a 13,50% según el DANE (2008) este valor nos permite verificar que los datos encontrados poseen una precisión aceptable al encontrarse en el rango de 8% y 14%, indicando que el tamaño de muestra es suficiente para representar el total de la población de la investigación.

Al realizar la recolección de datos a través del cuestionario se obtuvo para la dimensión 2: Accidentes como puntaje mínimo 56 y puntaje máximo de 280.

4.2 Contrastación de hipótesis

4.2.1 Hipótesis general.

4.2.1.1 Coeficiente de Correlación.

Test de normalidad

Antes de realizar el cálculo del coeficiente de correlación se realizó el Test de Normalidad a las variables intervinientes haciendo uso del software Minitab Versión 18, que obtuvo los siguientes resultados:

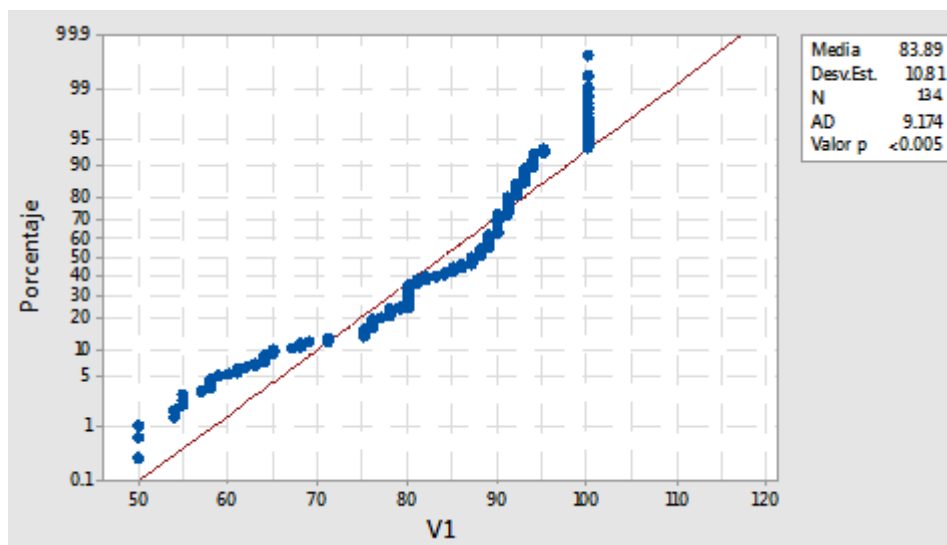


Figura 16. Test de Normalidad Sistema de Gestión de Calidad

Como se muestra en la Figura 17, para un nivel de significancia de 0.05, al realizarse la prueba de normalidad de Anderson-Darling (Acuadrado = 9.174, valor $p < 0.005$) lo cual indica que los datos de la Variable 1: Sistema de Gestión de Calidad no siguen una distribución normal.

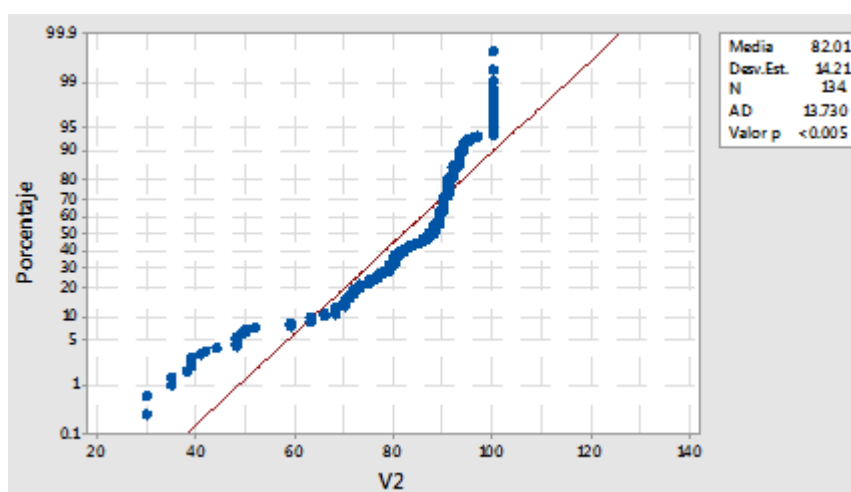


Figura 17. Test de Normalidad Producción de la Palta de Exportación.

Por otro lado, como se muestra en la Figura 18, para un nivel de significancia de 0.05, al realizarse la prueba de normalidad de Anderson-Darling (Acuadrado = 13.730, valor $p < 0.005$) lo cual indica que los datos de la Variable 2: Producción de la Palta de Exportación no siguen una distribución normal.

Por lo cual se eligió el Coeficiente de Correlación de Spearman, el cual acepta variables con distribuciones distintas a la normal e incluso ordinales.

Haciendo uso del software IBM SPSS Statistics versión 23 se calculó la Correlación de Spearman con los resultados demostrados en la tabla 56.

Variable 1: Sistema de Gestión de Calidad. Sistema de Gestión Integral de Calidad, que facilita la administración de los riesgos de la estructura organizacional, actividades de planificación, responsabilidades, prácticas, procedimientos y recursos, para implementar, cumplir, revisar y mantener la Política.

Variable 2: Producción de la Palta de Exportación. es en estándar que se utiliza para implementar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Tabla 19.

Correlación de Spearman entre las Variables Formación de los Estudiantes y Conservación Ambiental

| Correlaciones | | | | |
|----------------------------|--|--|--|--------|
| | | Variable 2: Producción de la Palta de Exportación | Variable 1: Sistema de Gestión de Calidad | |
| Rho de Spearman | Variable 2: Producción de la Palta de Exportación | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,797** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 100 | 100 |
| | Variable 1: Sistema de Gestión de Calidad | Coefficiente de correlación | ,797** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 100 | 100 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se halló el coeficiente de correlación existente entre las variables de estudio: Variable 1 Sistema de Gestión de Calidad y Variable 2 Producción de la Palta de Exportación el cual se muestra en la Tabla 21.

Tabla 20.
Coefficiente de Correlación para la investigación.

| Coefficientes | Valor |
|--|--------------|
| R (coeficiente de correlación) | 0,797 |
| R ² (coeficiente de determinación) | 0,52 |
| R ² aj. (coeficiente de determinación ajustado) | 0,5187 |

Como se muestra en la tabla 22 la correlación existente entre las variables, el modelo tiene un $p=0,000 < 0,01$ (sugerido por el SPSS) y $R= 79,7\%$ lo que indica que tiene una correlación alta positiva según especificaciones de la escala de correlación a un nivel de significancia de 1%.

Tabla 21.
Coefficiente de Correlación para la investigación.

| Escala | Indicador |
|---------------|-------------------------------|
| 0,00 – 0,19 | Correlación Nula |
| 0,20 – 0,39 | Correlación Baja |
| 0,40 – 0,59 | Correlación moderada |
| 0,60 – 0,79 | Correlación alta |
| 0,80 – 0,99 | Correlación muy alta |
| 1,00 | Correlación grande y perfecta |

Lo cual significa que las puntuaciones altas del Sistema de Gestión de Calidad se asocian a puntuaciones altas con la Producción de la Palta de Exportación.

Entonces se puede afirmar que la correlación que existe entre las variables Sistema de Gestión de Calidad y Producción de la Palta de Exportación.

4.2.1.2 Prueba de Contraste Chi Cuadrado

El contraste de la hipótesis utilizó datos obtenidos de los instrumentos de recolección de datos, cuestionarios enfocados en las variables de estudio Sistema de Gestión de Calidad y Producción de la Palta de Exportación, el cual fue diseñado con la escala de Likert simétrico contemplando 5 opciones que van de muy en desacuerdo (1) a muy de acuerdo (5). Los resultados fueron categorizados en 3 niveles: Bajo (20 a 46), Medio (47 a 73), Alto (74 a 100) que fueron procesado con el uso del software estadístico IBM SPSS Statistics 23.

– Planteamiento de las hipótesis

H₀: El Sistema de Gestión de Calidad **no se relaciona** significativamente con el área de línea de producción en Paltas de Exportación de la Empresa T&T FRUITS S.A.

H₁: El Sistema de Gestión de Calidad **se relaciona** significativamente con el área de línea de producción en Paltas de Exportación de la Empresa T&T FRUITS S.A.

– **Nivel de significancia**

$$\alpha=5\% = 0,05$$

– **Estadístico de prueba: Distribución Chi cuadrado**

$$\chi^2 \text{ crítica } (gl; \alpha)$$

– **Criterio de decisión**

Se rechaza la **H₀** si $\chi^2 \text{ crítica} < \chi^2 \text{ calculado}$

Se rechaza la **H₀** de independencia; entonces las 2 variables son dependientes, es decir **existe relación** entre ambas.

– **Tablas de contingencia**

Tabla 22.

*Tabla cruzada Variable 1: Sistema de Seguridad Ocupacional*Variable 2: Normas OHSAS 18001*

| | | Variable 2: Producción de la Palta de Exportación | | | Total | |
|--|-------------------|--|-------|-------|--------|--------|
| | | Alto | Bajo | Medio | | |
| Variable 1: Sistema de Gestión de Calidad | Alto | Recuento | 61 | 7 | 30 | 87 |
| | | Recuento esperado | 68,2 | 3,3 | 15,5 | 87,0 |
| | | % de Variable 1 | 89,6% | 2,8% | 7,6% | 100,0% |
| | | % del Total | 78,0% | 2,4% | 6,6% | 87,1% |
| | Medio | Recuento | 1 | 2 | 10 | 13 |
| | | Recuento esperado | 29,0 | 1,4 | 6,6 | 13,0 |
| | | % de Variable 1 | 2,7% | 10,8% | 86,5% | 100,0% |
| | | % del Total | 0,3% | 1,4% | 11,1% | 12,9% |
| Total | Recuento | 78 | 4 | 18 | 100 | |
| | Recuento esperado | 78,4 | 3,8 | 17,8 | 100,0 | |
| | % de Variable 1 | 78,4% | 3,8% | 17,8% | 100,0% | |
| | % del Total | 78,4% | 3,8% | 17,8% | 100,0% | |

Como se observa en la Tabla 23, de 56 operarios del área de línea de producción en Paltas de Exportación de la Empresa T&T FRUITS S.A. que calificaron de forma alta al Sistema de Gestión de Calidad en aspectos de rendimiento, el 89.6% calificó de forma alta de la

Producción de la Palta de Exportación existente en la organización, un 2.8% calificó Normas ISO 9001 con una calificación media y un 7.6% con una calificación Media.

Mientras que, los operarios de los operarios del área de línea de producción en Paltas de Exportación de la Empresa T&T FRUITS S.A que calificaron de forma Media al Sistema de Gestión de Calidad el 2.7% calificó de forma Alta el Normas ISO 9001 existente en la organización, un 10.8% de calificación Baja y un 86.5% con una calificación Media.

– Grados de libertad

El cálculo de los grados de libertad para la prueba de hipótesis usando el estadístico chi cuadrado se halla haciendo uso de la siguiente fórmula:

$$gl = (r - 1)(k - 1)$$

Entonces los grados de libertad del estadístico para el contraste de la hipótesis general será 2 grados de libertad, lo cual fue hallado de la siguiente manera:

$$gl = (2 - 1)(3 - 1) = 2$$

– Prueba estadística no paramétrica chi cuadrado haciendo uso del software estadístico IBM SPSS Statistics versión 23.

Tabla 23.

Prueba Chi cuadrado para las variables Sistema de Gestión de Calidad y Producción en Paltas de Exportación

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|-------------------------|----------------------|----|--------------------------------------|
| | Valor | Gl | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 149,309 ^a | 4 | ,00 |
| Razón de verosimilitud | 126,006 | 4 | ,00 |
| N de casos válidos | 100 | | |

a. 1 casillas (16,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,42.

En la tabla 24 muestra un nivel de significancia bilateral igual a 0,000 pero como la prueba ji cuadrada de independencia es de una cola, el valor de probabilidad sería p=0,000.

La información que aparece al pie de la tabla indica la conformidad para una prueba ji cuadrada de independencia.

– **Valor crítico del estadístico de prueba**

$$X^2_{crítica}(gl; \alpha) = X^2_{crítica}(gl = 2; \alpha = 0,05) = 5,9915$$

– **Toma de decisión**

Como χ^2 calculado= 149,309 es mayor a χ^2 crítico=5,99 y cae en la región de rechazo, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la Hipótesis alternativa.

Esto permitió concluir que, para un riesgo de 5%, existe suficiente evidencia estadística para afirmar que hay relación estadísticamente significativa entre el Sistema de Gestión de Calidad y las Producción en Paltas de Exportación de la Empresa T&T FRUITS S.A.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Con base en los resultados obtenidos durante la investigación se concluye de la siguiente manera:

Quedó demostrado que existe relación entre el Sistema de Gestión de Calidad y Producción en Paltas de Exportación de la Empresa T&T FRUITS S.A en el año 2019, debido a que al aplicar el test ji-cuadrado para un riesgo de 5% ($P_{\text{valor}}=0,00 < 0,05$) existe suficiente evidencia estadística para afirmar que existe relación estadísticamente significativa entre el Sistema de Gestión de Calidad y Producción en Paltas de Exportación lo cual se fundamenta en el soporte que brindó la implementación del Sistema en el área siendo apoyado de la Producción en Paltas de Exportación de manera confiable, oportuna y útil, logrando que el proceso del Sistema de Seguridad Ocupacional mejore continuamente en aspectos de tiempos, costo y beneficio. Este resultado se corroboró de manera cuantitativa con el coeficiente de Correlación de Spearman el cual obtuvo un valor de 0.797 lo que evidenció una correlación alta ($R= 0.797$ $p=0.00 < 0,01$).

4.2 Recomendaciones.

Considerando que se llegó a la conclusión que la Sistema de Gestión de Calidad se relaciona con la Producción en Paltas de Exportación en el área de Producción en Paltas de Exportación de la Empresa T&T FRUITS S.A, se recomienda que se presenten nuevos proyectos de Sistemas de Gestión de Calidad encargados de mejorar información necesaria para la mejora de Producción en Paltas de Exportación sea enfocado en las necesidades presentes en las distintas áreas del negocio asegurando su rapidez, confiabilidad y relevancia, permitiendo que los operarios puedan tomar decisiones correctas.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

5. Fuentes Bibliográficas

- Adams, J. (2008). Quality is free Supply House Times.
- BOU – LLUSAR, J., CAMISÓN – ZORNOZA, C. y ESCRIG – TENA, A. (2011). Measuring the relationship between firm perceived quality and customer satisfaction and this influence on purchase intentions.
- CUA, K. (2001). Relationships between implementation of TQM, JIT, and TPM and manufacturing performance.
- JIN-HAI, L.(2003). global quality management principles and practices in china. The International Journal of Quality&Reliability Management
- KOJIMA, T(2011). The entero quality assurance networking model for preventing defects: Building an effective quality assurance system using A integral QA network. International Journal of Management and Information Systems.
- KUJALA, J. (2004). general quality management as a cultural phenomenon. The Quality Management Journal.
- SANCHIS, R. (2011). Gestión de la casta entero y alimentación lucrativo global en la fabricación de ilustre provecho.
- SANTOS, M. & otros. (2013). La especie y la globalización como detonantes en el consumo de México.
- SPASOJEVIC, B. (2013). An empirical examination of the impact of quality tools application on business performance: Evidence from Serbia. global Quality Management & Business Excellence.
- SPC CONSULTING GROUP. (2013). Las enganchón herramientas básicas de la raza.

5.2 Fuentes Electrónicas

- <http://search.proquest.com/docview/880247460?accountid=43860>

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de Consistencia

MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA PRODUCCIÓN DE PALTAS DE EXPORTACIÓN EN LA EMPRESA T&T SAC – 2017

| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | HIPÓTESIS GENERAL | VARIABLES | DIMENSIONES | METODOLOGÍA |
|---|--|--|-------------------------------------|--|--|
| ¿Existe relación entre el Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad y la Calidad en la Producción de la línea Paltas de Exportación en la empresa T&T FRUITS S.A en el año 2017? | Determinar si existe relación entre el Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad y la Calidad en la Producción de la línea Paltas de Exportación en la empresa T&T FRUITS S.A en el año 2017 | Existe una relación entre el Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad y la Calidad en la Producción de la línea Paltas de Exportación en la empresa T&T FRUITS S.A en el año 2017 | Sistema de Gestión de Calidad | D1: Normas ISO | <p>Tipo de investigación: Aplicada y transversal</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Diseño de la investigación: El diseño es cuasi experimental, en su variante correlacional.</p> <p>Enfoque: Enfoque cuantitativo</p> <p>Técnica de recolección de datos: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Población: La población está conformada por todas las variaciones de Frutas de Exportación de T&T Fruits S.A.C.</p> <p>Muestra: La muestra se realizará en la línea de producción de Palta de Exportación.</p> |
| | | | | D2: Eficiencia | |
| | | | | D3: Proceso | |
| | | | | D4: Eficacia | |
| PROBLEMAS ESPECÍFICOS | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | HIPÓTESIS ESPECÍFICA | | | |
| ¿Existe relación entre las Normas ISO 9001 implementadas para el Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad y las Propiedades del Fruto en la línea de Producción de Paltas de Exportación en la empresa T&T FRUITS S.A en el año 2017? | Determinar si existe relación entre las Normas ISO 9001 implementadas para el Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad y las Propiedades del Fruto en la línea de Producción de Paltas de Exportación en la empresa T&T FRUITS S.A en el año 2017. | Existe una relación entre las Normas ISO 9001 implementadas para el Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad y las Propiedades del Fruto en la línea de Producción de Paltas de Exportación en la empresa T&T FRUITS S.A en el año 2017. | Producción de Paltas de Exportación | D1: Propiedades de la Palta de Exportación | |
| ¿Existe relación entre la Eficiencia del Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad y los Factores de Competencia en la línea de Producción de Paltas de Exportación en la empresa T&T FRUITS S.A en el año 2017? | Determinar si existe relación entre la Eficiencia del Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad y los Factores de Competencia en la línea de Producción de Paltas de Exportación en la empresa T&T FRUITS S.A en el año 2017. | Existe una relación entre la Eficiencia del Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad y los Factores de Competencia en la línea de Producción de Paltas de Exportación en la empresa T&T FRUITS S.A en el año 2017. | | D2: Factores de Competencia | |
| ¿Existe relación entre el Proceso del Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad y los Factores de Competitividad en la línea de Producción de Paltas de Exportación en la empresa T&T FRUITS S.A en el año 2017? | Determinar si existe relación entre el Proceso del Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad y los Factores de Competitividad en la línea de Producción de Paltas de Exportación en la empresa T&T FRUITS S.A en el año 2017 | Existe una relación entre el Proceso del Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad y los Factores de Competitividad en la línea de Producción de Paltas de Exportación en la empresa T&T FRUITS S.A en el año 2017. | | D3: Factores de Competitividad | |
| ¿Existe relación entre la Eficacia del Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad y los Requisitos Sanitarios en la línea de Producción de Paltas de Exportación en la empresa T&T FRUITS S.A en el año 2017? | Determinar si existe relación entre la Eficacia del Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad y los Requisitos Sanitarios en la línea de Producción de Paltas de Exportación en la empresa T&T FRUITS S.A en el año 2017 | Existe una relación entre la Eficacia del Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad y los Requisitos Sanitarios en la línea de Producción de Paltas de Exportación en la empresa T&T FRUITS S.A en el año 2017 | | D4: Requisitos Sanitarios | |

ANEXO 2. Matriz de Operacionalización de Variables

| <i>VARIABLES</i> | <i>DIMENSIONES</i> | <i>INDICADORES</i> | |
|------------------------------------|--|--|--|
| VARIABLE 1 | Sistema de Gestión de Calidad | D1: Normas ISO 9001 | I1.1: Estructura de las Normas |
| | | | I1.2: Principios de las Normas |
| | | D2: Eficiencia | I2.1: Recursos disponibles |
| | | | I2.2: Medios Disponibles |
| | | | I2.3: Optimización |
| | | D3: Proceso | I3.1: Capacidad de Ejecución |
| | | | I3.2: Resultados |
| | | D4: Eficacia | I4.1: Resultados Esperados |
| I4.2: Promoción de la Proactividad | | | |
| VARIABLE 2 | Producción de la Palta de Exportación | D1: Propiedades de la Palta de Exportación | I1.1: Vitaminas |
| | | | I1.2: Proteínas |
| | | | I1.3: Antioxidantes |
| | | D2: Factores de la Competencia | I2.1: Manejo Post Cosecha |
| | | | I2.2: Procesamiento del Fruto |
| | | | I2.3: Empaque, conservación y transporte |
| | | D3: Factores de la Competitividad | I3.1: Aranceles y Cuota |
| | | | I3.2: Regulaciones Fitosanitarias |
| | | D4: Requisitos Sanitarios | I4.1: Según Importaciones |
| | | | I4.2: Defectos de Calidad |
| | | | I4.3: Requerimientos de Empaque |

ANEXO 3. INSTRUMENTO PARA LA TOMA DE DATOS

CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA MEDIR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

A.- Presentación:

Estimado (a) operario del área de Gestión de Calidad de la Empresa T&T Fruits S.A., el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca del Sistema de gestión de Calidad la Empresa. Opiniones impersonales que solamente, son de gran importancia para nuestra investigación y que serán procesadas con toda la confidencialidad, respetando el anonimato en la presentación de los resultados.

B.- Datos generales:

1.- Área donde se desempeña:

.....

2.- Sexo : Femenino Masculino

3.- Condición : Planilla Contratado

4.- Tiempo de servicio:

0 – 5 años 6 – 10 años 11 – 15 años 15 a mas

C.- Indicaciones:

- ✓ Este cuestionario es anónimo. Por favor responde con sinceridad.
- ✓ Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- ✓ Contesta a las preguntas marcando con una "X" en un solo recuadro que, según tu opinión, mejor refleje o describa el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa T&T Fruits S.A.
- ✓ La escala de calificación es la siguiente:

| | | |
|---|---|--------------------------------|
| 1 | = | Muy en desacuerdo |
| 2 | = | Algo en desacuerdo |
| 3 | = | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |
| 4 | = | Algo de acuerdo |
| 5 | = | Muy de acuerdo |

| Ítem | Normas ISO 9001 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1 | El sistema actual permite hacer un manejo oportuno de los productos. | | | | | |
| 2 | Existe una medida de Gestión de Calidad que permite el control de calidad de los productos | | | | | |
| 3 | La gestión actual no demanda mucho esfuerzo en la generación de los reportes de gestión de la calidad. | | | | | |
| Ítem | Eficencia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Existe recursos disponibles que optimicen la calidad del producto | | | | | |
| 5 | Existe medios disponibles para la protección del producto | | | | | |
| 6 | Es el sistema actual suficiente en términos de calidad | | | | | |
| Ítem | Proceso | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | Se hacen capacitaciones periódicas para que el personal este en las condiciones de manipular el producto | | | | | |
| 8 | La información es clara, exacta y fácil de procesar. | | | | | |
| 9 | Se promueve el uso efectivo de vestimentas y conocimientos para conservar la inocuidad del producto | | | | | |
| 10 | Se tiene un nivel de conocimientos adecuado para la promoción de la proactividad | | | | | |

Gracias por tu colaboración