

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**LAS 5S'S EN LA MEJORA DE EXPORTACIÓN DE MANDARINAS
DE LA EMPRESA "SANTA ROSITA S.A.C." DE LA LOCALIDAD DE
SANTA ROSA, PERÍODO 2017**

PRESENTADO POR:

Juan Ramón Méndez Vicuña

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA
EMPRESARIAL**

ASESOR:

DRA. FLOR DE MARIA GARIVAY TORRES

HUACHO - 2019

**LAS 5S'S EN LA MEJORA DE EXPORTACIÓN DE MANDARINAS
DE LA EMPRESA "SANTA ROSITA S.A.C." DE LA LOCALIDAD DE
SANTA ROSA, PERÍODO 2017**

Juan Ramón Méndez Vicuña

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: DRA. FLOR DE MARIA GARIVAY TORRES

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN GERENCIA EMPRESARIAL
HUACHO
2019**

DEDICATORIA

A mi esposa Aracelli Torres, a mis hijos Carlos Manuel, Diego Alonso y Aarón Stéfano por el apoyo brindado durante esta etapa de mi vida profesional.

JUAN RAMON



AGRADECIMIENTO

Mi especial agradecimiento a los distinguidos docentes que me brindaron sus conocimientos y experiencias en esta Maestría en Gerencia Empresarial.

JUAN RAMON



ÍNDICE

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
RESUMEN	VII
ABSTRACT	VIII
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	2
1.2.1 Problema general	2
1.2.2 Problemas específicos	2
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación de la investigación	3
1.5 Delimitaciones del estudio	4
1.6 Viabilidad del estudio	4
CAPÍTULO II	5
MARCO TEÓRICO	5
2.1 Antecedentes de la investigación	5
2.1.1 Investigaciones internacionales	5
2.1.2 Investigaciones nacionales	7
2.2 Bases teóricas	10
2.2.2 Exportación	19
2.3 Definición de términos básicos	32
2.4 Hipótesis de investigación	33
2.4.1 Hipótesis general	33
2.4.2 Hipótesis específicas	33
2.5 Operacionalización de las variables	34
CAPÍTULO III	35
METODOLOGÍA	35
3.1 Diseño metodológico	35
3.2 Población y muestra	35
3.2.1 Población	35
	III

3.2.2 Muestra	35
3.3 Técnicas de recolección de datos	35
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	36
CAPÍTULO IV	37
RESULTADOS	37
4.1 Análisis de resultados	37
4.2 Contrastación de hipótesis	44
CAPÍTULO V	51
DISCUSIÓN	51
5.1 Discusión de resultados	51
CAPÍTULO VI	52
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	52
6.1 Conclusiones	52
6.2 Recomendaciones	53
REFERENCIAS	54
7.1 Fuentes bibliográficas	54
7.2 Fuentes electrónicas	55
ANEXOS	56
Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	56
Anexo 2: INSTRUMENTO PARA LA TOMA DE DATOS	57

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla N° 1: Variable 5S's en la dimensión Clasificación (SEIRI)</i>	37
<i>Tabla N° 2: Variable 5S's en la dimensión Orden (SEITON)</i>	38
<i>Tabla N° 3: Variable 5S's en su dimensión Limpieza (SEISO)</i>	39
<i>Tabla N° 4: Variable 5S's en la dimensión Control (SEIKETSU)</i>	40
<i>Tabla N° 5: Variable 5S's en su dimensión Disciplina (SHITSUKE)</i>	41
<i>Tabla N° 6: Variable Exportación en su dimensión Desencadenantes internos</i>	42
<i>Tabla N° 7: Variable Exportación en la dimensión Desencadenantes externos</i>	43
<i>Tabla N° 8: Distribución de datos para la prueba de normalidad, según Shapiro- Wilk, para las 5S'S y proceso de la exportación</i>	44
<i>Tabla N° 9: Correlación entre las variables: las 5S'S y proceso de la exportación</i>	45
<i>Tabla N° 10: Correlación entre la Clasificación y Proceso de exportación</i>	46
<i>Tabla N° 11: Correlación entre el orden y el proceso de exportación</i>	47
<i>Tabla N° 12: Correlación entre la Limpieza y el proceso de exportación</i>	48
<i>Tabla N° 13: Correlación entre el control y Proceso de exportación</i>	49
<i>Tabla N° 14: Correlación entre la disciplina y el proceso de exportación</i>	50

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura N° 1: Variable 5S's en la dimensión Clasificación (SEIRI)</i>	37
<i>Figura N° 2: Variable 5S's en la dimensión Orden (SEITON)</i>	38
<i>Figura N° 3: Variable 5S's en la dimensión Limpieza (SEISO)</i>	39
<i>Figura N° 4: Variable 5S's en la dimensión Control (SEIKETSU)</i>	40
<i>Figura N° 5: Variable 5S's en su dimensión Disciplina (SHITSUKE)</i>	41
<i>Figura N° 6: Variable Exportación en su dimensión Desencadenantes internos</i>	42
<i>Figura N° 7: Variable Exportación en su dimensión Desencadenantes externos</i>	43



RESUMEN

La investigación titulada LAS 5S'S EN LA MEJORA DE EXPORTACIÓN DE MANDARINAS DE LA EMPRESA "SANTA ROSITA S.A.C." DE LA LOCALIDAD DE SANTA ROSA, PERÍODO 2017 tuvo como objetivo determinar cómo las 5S'S influyen en la calidad del procesamiento en la exportación de mandarinas del fundo Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017.

Esta investigación corresponde a un diseño no experimental, también transversal y de una forma correlacional. La muestra de estudio está conformada por las 50 personas de la empresa entre directivos y trabajadores. El instrumento para obtener los datos utilizados será: el cuestionario y utilizándose el método cuantitativo de Likert.

Se obtuvo un resultado de la correlación en 0.876 demostrando que entre las variables las 5S'S y el proceso de la exportación existe una correlación significativa alta.

Las conclusiones a las que se llegó con mi trabajo de investigación es que se debe tener en cuenta una relación importante entre las 5S'S y el proceso de la exportación de mandarinas de la Empresa "Santa Rosita S.A.C." de la localidad de Santa Rosa, periodo 2017.

Palabras Clave: 5 S's y proceso de la exportación

ABSTRACT

The research entitled LAS 5S'S IN THE IMPROVEMENT OF MANDARINAS EXPORT OF THE COMPANY "SANTA ROSITA S.A.C." FROM THE LOCATION OF SANTA ROSA, PERIOD 2017 aimed to determine how the 5 S's influence the quality of the export processing of mandarins of the Santa Rosita estate, in the town of Santa Rosa, Sayán, 2017 period.

This research corresponds to a non-experimental design, also transversal and in a correlational way. The study sample is made up of the 50 people of the company between managers and workers. The instrument to obtain the data used will be: the questionnaire and using the Likert quantitative method.

A correlation result was obtained in 0.876 demonstrating that between the 5 S's variables and the export process there is a significant high correlation.

The conclusions reached with my research work is that an important relationship must be taken into account between the 5 S's and the process of exporting mandarins from the Company "Santa Rosita SAC" of the town of Santa Rosa, 2017 period.

Keywords: 5 S's and export process

INTRODUCCIÓN

Las empresas agroexportadoras, sobre todo de la zona de Huacho, localidad de Sayán, distrito de Santa Rosa, tienen una importante participación de producción agrícola, que en varias oportunidades se ve observada por la escasez del cumplimiento de normas internacionales de producción, por lo que se encuentran en desventaja en poder competir y salir al exterior con las condiciones esperadas por los mercados internacionales, como la manipulación, el sembrío, la forma de regadío, el abono, el tratamiento de la tierra, el proceso de cosecha, el almacenamiento, el transporte y finalmente colocarlo en los mercados internacionales.

En la presente investigación se está proponiendo que el Fundo Santa Rosita, comience a utilizar métodos de calidad que les permita ir mejorando de manera continua su aprendizaje de procesos productivos para que logren la mejor calidad de sus productos, lo que se les recomienda para lograr esto es la aplicación de una metodología japonesa del señor Masaaki Imai conocido en el Perú como las 5S's, cuyo nombre en japonés es KAIZEN, que significa mejora continua.

Para la presentación de lo investigado se da dividiéndose en capítulos conformados en el siguiente orden:

El primer capítulo, corresponde a la descripción de la realidad problemática, y formulando los problemas de investigación para lo cual se hizo un estudio exhaustivo de las dimensiones que corresponden a las variables de estudio y poder desarrollarlas, se redactaron los objetivos de investigación, la justificación de esta investigación, la delimitación de nuestro estudio, y nuestra viabilidad en la misma.

El segundo capítulo, pertenece a como se realizaron los antecedentes de la investigación tanto a nivel nacional como internacional. También se incluyen en este capítulo, las bases

teóricas, la definición de los términos básicos, el plantear nuestra hipótesis en investigación la Operacionalización de las variables, con sus respectivas dimensiones e indicadores.

El tercer capítulo, se considera el diseño de investigación, así como la presentación de la población con la muestra de nuestro estudio, las diferentes técnicas de la obtención de los datos que se han utilizado para aplicar a la muestra de nuestro estudio y las formas técnicas de procesamiento de la información que explican que pasos se van a seguir donde obtendremos los resultados preliminares de nuestra investigación.

El cuarto capítulo, que corresponde a la presentación de los resultados, incluye tablas y figuras que corresponden a los diferentes resultados logrados a través del adecuado procesamiento de los datos con la otra y las figuras a manera de gráfico de barras. Asimismo, se incluye la contrastación de hipótesis que permite arribar a las conclusiones de la investigación.

El quinto capítulo, que corresponde a la discusión de los resultados corresponde a demostrar los diferentes resultados a los que se ha llegado con la actual investigación y luego se presenta la contrastación de resultados con otras que se han consignado en los antecedentes y que en sus resultados o en el procedimiento se asemejan a la actual.

El sexto capítulo que corresponde a la presentación de las conclusiones a las que arribo y las recomendaciones y en conclusión se deben de considerar las citas de referencias y los adecuados anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

El Perú es uno de los países que está considerado como potencia en recursos naturales, de donde se puede entender que la agricultura, es uno de los muchos puntos de importancia dentro del desarrollo de nuestras exportaciones, y es ahí donde se establece el binomio agricultura-exportación.

Por este motivo se convierte en un pilar importante de desarrollo en la AGROEXPORTACIÓN, con lo cual se reconoce en todo el mundo, siendo este mi tema de investigación el cual permitirá entender que las actividades naturales de agricultura no se deben de encontrar con grandes barreras para ingresar a mercados internacionales y mucho menos tener que aceptar que no se cumplen con las normas internacionales de producción.

Considerando lo anteriormente dicho, debemos entender que las empresas agroexportadoras, sobre todo de la zona de Huacho, localidad de Sayán, distrito de Santa Rosa, tienen un importante participación de producción agrícola, que muchas son las veces en que se ve afectada por la inadecuada falta de cumplimiento de normas internacionales de producción, por lo que se encuentran en desventaja en poder competir y salir al exterior con las condiciones esperadas por los mercados internacionales, como la manipulación, el sembrío, la forma de regadío, el abono, el tratamiento de la tierra, el proceso de cosecha, el almacenamiento, el transporte y finalmente colocarlo en los mercados internacionales.

La exportación de las mandarinas del fundo Santa Rosita, se han visto afectadas últimamente por las exigentes condiciones del mercado internacional, lo que ha venido afectando con el nivel de ventas y de las metas exigidas por sus clientes internacionales, además no aplican ningún tipo de norma de calidad durante el proceso productivo y mucho menos la mejora de la misma producción como las mandarinas materia de comercialización, lo que genera pérdidas en las transacciones comerciales de su producto principal.

Es por esta razón que ha comenzado a perder presencia en el mercado internacional ya que ha comenzado a bajar su nivel de exportaciones en los primeros meses del año, lo que le genera malestar a sus trabajadores, socios comerciales y a los inversionistas del fundo, que por lo general son sus mismos familiares.

Si el Fundo Santa Rosita, no mejora sus procesos productivos y no satisface las expectativas de sus clientes internacionales va a perder presencia en el mercado internacional y sobre todo la inversión que se encuentra realizando se verá perjudicada.

Es que se le está proponiendo que el Fundo Santa Rosita, comience a utilizar métodos de calidad que les permita ir mejorando de manera continua su aprendizaje de procesos productivos para que logren la mejor calidad de sus productos, lo que se les recomienda para lograr esto es la aplicación de una metodología japonesa del señor Masaaki Imai conocido en el Perú como las 5S's, cuyo nombre en japonés es KAIZEN, que significa MEJORA CONTINUA.

Para esta investigación utilizaremos la palabra en castellano de cada una de las S'S de estudio. Las cuales son:

SEIRI	CLASIFICACIÓN
SEITON	ORDEN
SEISO	LIMPIEZA
SEIKETSU	CONTROL
SHITSUKE	DISCIPLINA

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿En qué manera las 5S'S influyen en la mejora de los procesos de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017?

1.2.2 Problemas específicos

¿En qué manera una adecuada clasificación influye en la mejora de los procesos de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017?

¿En qué manera un adecuado orden influye en la mejora de los procesos de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017?

¿En qué manera una adecuada limpieza influye en la mejora de los procesos de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017?

¿En qué manera un adecuado control influye en la mejora de los procesos de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017?

¿En qué manera una adecuada disciplina influye en la mejora de los procesos de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar cómo las 5S'S influyen en la mejora de los procesos de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017.

1.3.2 Objetivos específicos

Explicar de qué manera una adecuada clasificación influye en la mejora de los procesos de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017.

Explicar de qué manera un adecuado orden influye en la mejora de los procesos de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017.

Explicar de qué manera una adecuada limpieza influye en la mejora de los procesos de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017.

Explicar de qué manera un adecuado control influye en la mejora de los procesos de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017.

Explicar de qué manera una adecuada disciplina influye en la mejora de los procesos de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017.

1.4 Justificación de la investigación

Este trabajo de investigación nos brinda el conocer la importancia para los diferentes actores que participan en el proceso investigación (investigador e Institución objeto de estudio).

Justificación Metodológica

Por su importancia metodológica la investigación a realizar implica con el uso adecuado de métodos, de técnicas, de procedimientos y los instrumentos que deberán estar a nuestra disposición con la participación de varios investigadores que por el interés en investigar las variables en este contexto y distintas realidades. Este estudio nos plantea el método del trabajo colaborativo para alcanzar a investigar cómo las 5S'S contribuyen a mejorar el proceso de la exportación de mandarinas el mismo que podrá utilizarse en otras investigaciones.

Justificación Teórica

Por el valor teórico, esta investigación contribuye con la información que tendrá que ser de utilidad a la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán y otras instituciones que deseen conocer y obtener nuevos conocimientos que serán fundamentados con los datos obtenidos por el resultado de nuestra investigación, después de procesar la información.

Justificación Práctica

Por su relevancia práctica por que se fundamenta en proporcionar lineamientos para mejorar la situación respecto a cómo las 5S'S contribuyen a mejorar el proceso de la exportación de mandarinas, constituyéndose en un tema de interés para las organizaciones.

Justificación Legal

Ley General de Aduanas. Decreto Legislativo N° 1053, REGLAMENTO DE LA LEY GENERAL DE ADUANAS, Decreto Supremo N° 010-2009-EF, PENX Y PERX.

1.5 Delimitaciones del estudio

Delimitación temporal, periodo 2017.

Delimitación espacial, Empresa Santa Rosita.

Delimitación geográfica, Sayán.

Delimitación social, Los clientes.

Delimitación conceptual,

1.6 Viabilidad del estudio

(Hernández-Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista-Lucio, 2014) Respecto a la viabilidad, indican que la investigación tiene que disponer de recursos financieros, humanos y materiales; solo así se puede asegurar su viabilidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Jiménez B. C. (2017). *Propuesta de mejora continua Kaizen en el proceso de ventas de la empresa Filmtex SAS*. Trabajo de Grado. Universidad Católica de Colombia. Facultad de Ingeniería. Programa de Ingeniería industrial. Bogotá, Colombia. Donde se ve a la competitividad hace que exista hoy en día un mundo globalizado, las organizaciones se ven forzadas a mejorar los procesos que utilizan internamente y que son referentes a la gestión y la utilización de la calidad, y nos permite establecer culturas organizacionales donde todo el personal se siente empoderado con los cambios que deben enfrentar las empresas en el ámbito de la mejora continua. Mejorar continuamente los diferentes procesos en una Organización debemos plantear una metodología japonesa llamada Kaizen, que, con pequeñas acciones le ayudará a fortalecer los diferentes procesos organizacionales, por tal razón se recomienda plantear en los procesos de ventas sector servicio donde la implementación del Kaizen obtiene dos principales objetivos para la mejora de los diferentes procesos, entre ellos destacan: la estandarización del proceso a nivel de documentos y la matriz de indicadores de la gestión, esto esta proyectado en un término de tres año, donde al culminarse este periodo se mostraran los resultados.

Barragán J. (2016). *Acciones de mejora para la línea MIB en el proceso de alistamiento mediante la metodología 5s*. Trabajo de Grado. Universidad Católica de Colombia. Facultad de Ingeniería. Programa de Ingeniería Industrial. Bogotá, Colombia, El trabajo se realizaron con la finalidad de ejecutar las acciones de mejoras en la línea de MIB con la metodología japonesa de las 5S'S en Panalpina S.A, específicamente en la Bodega Nacional donde con la cuenta de esta organización permita el desarrollo y aplicación de la metodología de las 5 S's, para lograr optimizar la producción de la Bodega. Esto para tener una mayor condición de productividad, en todas las áreas en la que deben crear valor con sus colaboradores, la cultura organizacional se enfoca en desarrollar la Calidad dentro de ella, empezando desde los diferentes lugares de trabajo y de la colaboración total de las personas que laboran en la indicada organización.

Coca, E., (2009) *Las exportaciones no-tradicionales y su efecto en el crecimiento económico del departamento de La Paz*; Universidad Mayor de San Andrés; La Paz Bolivia; tuvo como

objetivo: se realizará, el análisis descriptivo, analítico y explicativo con respecto a la relación de las actividades de exportación del departamento de La Paz con el Producto Interno Bruto (PIB), en la región. Estos métodos que se han utilizado en la investigación son los métodos históricos, inductivos, deductivos, con análisis y las síntesis. Este método histórico enfatiza en las situaciones pasadas con relación al estudio que hemos planteado. El método inductivo aplica un proceso en el que, a inicios del estudio de casos particulares, logramos obtener conclusiones o leyes universales que nos permite explicar o relacionar los fenómenos materia de estudio. En cambio el método deductivo permite iniciar desde situaciones generales para ulteriormente llegar a la particularidad donde detallaremos las siguientes conclusiones: ♣ En el departamento de La Paz en el período indicado se comprueba la existencia de la relación entre el crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) en un 3% y las Exportaciones No – Tradicionales del Departamento de La Paz que es del 8,7% ♣ La hipótesis se demuestra en un sentido donde se logra ver que en los años anteriores las exportaciones de productos no-tradicionales mantienen una relación con el aumento del nivel del Producto Interno Bruto (PIB). ♣ La cadena utiliza como promedio 52% de materia la prima importada, para la fabricación de productos lo que demuestra un alto aumento del porcentaje, además que la condición de calidad los productos textiles nacionales están en baja, lo que se repite con los productos accesorios utilizados en confecciones de insumo indirecto. Las empresas que se dedican a la exportación del giro de confección utilizan materiales accesorios como cierres, botones, hilos y etiquetas de importación. Es necesario aumentar las materias primas nacionales y mejorar constantemente la calidad de los productos intermedios nacionales, para lograr satisfacer la constante demanda del sector confecciones, y no depender de las importaciones para poder aprovechar el mercado externo. ♣ Existe en el sector, de concentración de productos empresas que se dedican a la exportación, por lo que la mayor parte de ellas todavía no están listas para competir en los mercados tan competitivos como los regionales y los mundiales identificados por una fuerte competencia, y la persistencia del proteccionismo y frecuentes praxis comerciales que solo demuestran un alto nivel de condiciones de ser desleales. ♣ En estos instantes, las dos situaciones en cierta condición polarizan y limitan el desempeño de las actividades sectoriales: una de ellas es la obsolescencia de la organización, en aplicación de las medianas y pequeñas microempresas; la otra opción es la innovación de la tecnología y/u organizacional acompañada por una constante sobredimensión de capacidad utilizada e instalada en varias empresas con la relación que tiene esta con la demanda efectiva para su

productivo, lo que muestra un alto grado de capitalización (y endeudamiento), en su habitual trayecto se reestructura en diferentes cambios organizacionales. ♣ Una de las nuestras principales debilidades y trabas del sector empresarial relacionado a pequeños y medianos productores se tienen que considerar cuales podrían utilizar para poder entrar al mercado norteamericano con el financiamiento, esta importante traba significa hasta un aumento del el 35 por ciento de los costos para los diferentes empresarios, cuando esto ocurre en otros escenarios o países el proceso de financiamiento tiene un aumento del 12 por ciento, con lo el Gobierno de turno deberá de trabajar en la simplificación de los diferentes mecanismos financieros para ser más competitivos. ♣ Dentro del Departamento de La Paz, la ciudad de El Alto se empieza a crecer basados en el estudio como una región dedicada a la producción de bienes las cuales se destinarán a la exportación, esto es positivo para el departamento y principalmente a su conjunto. ♣ En el caso del Departamento de La Paz, el Producto Interno Bruto, tiende a aumentar, la producción se muestra en un crecimiento que refleja en el aumento del consumo el cual se incrementa debido al crecimiento de la población en general. El desarrollo del Norte de La Paz aumenta la producción y se cubrirá la demanda de dicho consumo, este excedente se podrá destinará a la exportación. Es lógico que, si se aumenta la producción y a la vez el consumo, se mostrará con el incremento del crecimiento económico identificado en el PIB. Por otra parte, las exportaciones generan trabajo e ingresos que también se verá reflejado en el PIB del departamento. ♣ Según otros estudios los cuales se han presentado recientemente el departamento de La Paz es el mayor operador consumista y en una economía inmersa en el sector de servicios, en ese sentido se debe incrementar la productividad en el sector agrícola exportación, manu industrial, minero y destacar a los hidrocarburos. En el departamento de La Paz el crecimiento del PIB es muy lento en ese sentido se debe buscar un crecimiento mucho más acelerado o sea incrementar la producción y la productividad en los sectores mencionados, de lo contrario la economía del departamento se estancará.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Pérez, A., Quicio R.(2016) “*Las exportaciones de café y su impacto en el crecimiento del PBI en la región Lambayeque 2001 – 2013*”Universidad Señor Sipan; Lambayeque tuvo como objetivo: Determinar el impacto de las exportaciones de café en el PBI y su participación en el crecimiento económico de nuestra Región Lambayeque en el periodo 2001 – 2013; La aplicación de la metodología de investigación es de un carácter longitudinal, la cual cubre el periodo 2001-2013, es de un carácter explicativo cada vez que sus

Conclusiones logran identificar las diferentes relaciones de causalidad entre todas las diferentes variables involucradas, e identificar los impactos que constantemente hacen que el crecimiento de las exportaciones de productos como el café y sobre todo en el crecimiento económico (PBI) de la Región Lambayeque. La metodología aplicada en esta investigación se utilizó para el cumplimiento de la tesis la que es de carácter no experimental; arribo a las siguientes conclusiones: Conclusiones sobre las Ventajas comparativas. a) Lo que se necesita es la transferencia de tecnología, quiere decir, el manejo de cultivos, riego computarizado y el mejoramiento de los espacios, entre otros. b) Lambayeque como zona productora posee un importante nivel de especialización frente a las zonas de nororiente los cuales contribuyen al acopio del café, es por esta razón por la que la región exporta más café. c) La oportunidad por el mercado exterior es una de las formas más utilizadas de luchar contra la pobreza. La producción de diferentes productos es para la exportación la que genera empleos sostenibles en la región Lambayeque y garantiza el constante crecimiento económico de la región. Conclusiones a las que hemos llegado sobre la Base Exportadora. a) Lambayeque, a pesar de estar implementada con una variedad de recursos naturales y tener grandes potencialidades sólo aporta 2.7 % del PBI nacional. Esto obedece a la carencia de infraestructura exportable lo que perjudica su constante crecimiento. b) Siguiendo la importante teoría de la base exportadora Lambayeque muestra en el análisis de los sectores económicos que la conforman y sirven como argumento de investigación, este sector agroindustrial (2001:5.97% - 2013: 3.72%) no es el único sector que ha sufrido pérdida de dinamismo, pero a pesar de ello se refleja el fortalecimiento y desarrollo de otros sectores: como el del comercio (2013: 4.1), en restaurantes y los hoteles (2013: 1.9) c) En conclusión estos sectores que muestran un mayor dinamismo y sobre todo un alto potencial en su economía de la Región lambayecana son: La agroindustria, la pesca, el comercio, y los sectores de transportes; sin embargo la aplicación en el análisis de los servicios de hotelería y restaurantes muestran un crecimiento en su potencial desarrollo destacando el sector de crecimiento turístico. d) La base exportadora nos muestra una débil articulación dando a entender que este sector no se ha alineado a los demás sectores donde los principales hayan aplicado el mayor dinamismo los cuales se han mencionado en líneas atrás esto se nota porque carecen de especialización, fortaleciendo y la base domestica de la región Lambayeque.

6.3. Conclusiones sobre el manejo dinámico de los sectores de exportaciones de café mediante el uso de un modelo econométrico.

a) Las exportaciones del café tienen una constante participación en las exportaciones de esta región y su constante dinamismo nos muestra frente al PBI regional un alto movimiento de crecimiento, mas no es

determinante para su constante crecimiento y aumento del desarrollo. b) Las “exportaciones tradicionales” se ven representadas en su totalidad por las “exportaciones de café”, pero las “exportaciones no tradicionales” muestran una mayor participación y aporte al PBI regional en estos últimos años (comportamiento creciente). c) Dado a que el café se considera un producto muy aceptado internacionalmente por ser un producto “commodity” es difícil tener visionar totalmente de manera confiable de que este sector seguirá teniendo a pesar de los cambios climáticos un comportamiento creciente y significativo con los años venideros.

Pinedo M. (2015) “*Análisis de las exportaciones de artesanías de la región Loreto, periodo: 2009 – 2013.*” Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos, tuvo como objetivo: Analizar el nivel de exportaciones de artesanías de Loreto en el periodo 2009 - 2013.; Se utilizó el método “Analítico - Descriptivo”, porque se analizó y se describió la condición problemática de las exportaciones de artesanías de la región Loreto, efectuadas y registradas en SUNAT – ADUANA y SERPOST durante el periodo 2009- 2013; teniendo las siguientes conclusiones: Las exportaciones de artesanía de la región Loreto durante el periodo 2009 – 2013, evidencio un comportamiento bastante variable, con variaciones de modo positivo dentro de un año y modo negativo en el otro. Así, por ejemplo, el año 2010 se creció 77.37% en relación con el año 2009, pero el crecimiento del año 2011 se mostró negativo en -35.46% para luego retornar a una condición de crecimiento moderado en 5.64% el año 2012; y se cerró la serie el año 2013 con un crecimiento negativo de -39.84%. 2. Existe una fuerte concentración de las exportaciones de artesanía de la región Loreto, durante el periodo 2009 – 2013, en pocas empresas exportadoras de dicha región; pues las cuatro primeras representan el 77.12% del valor total exportado en la región. Esta situación nos da mucho riesgo, ya que si algo se muestra negativamente les llegara a pasar a cualquiera de las cuatro empresas, las exportaciones se reducirían drásticamente. 3. Las exportaciones de artesanía de la región Loreto se concentran en tan solo cinco productos, que representan el 95.59% del total. Del mismo modo, esta se ve en una situación de mucho riesgo ya que, si estos productos sufrieran una caída o baja de participación en el mercado, repercutiría negativamente en el total de exportaciones de la región materia de estudio. 4. En relación con los países de destino tenemos que poner a pensar sobre las exportaciones de artesanía de la región Loreto, se puede observar que tres de ellos concentran el 76.92% de los envíos, siendo el principal Estados Unidos con el 60.04% del total. Situación que también sugiere la presencia de peligro esto es que, si alguna de ellas entrara en crisis, tal como sucedió en año 2008 con Estados Unidos, afectaría negativamente las cifras de exportación de la región.

Valenzuela L.,(2010) Estudio de pre-factibilidad para la implementación de una empresa dedicada a la producción y exportación de harina de banano orgánico a Estados Unidos, Pontificia Universidad Católica Lima - Perú; este es un enfoque de investigación de tipo cualitativo, tipo explorativo y tipo descriptivo; la cual se basa en fuentes de diferentes tipos como el primario, secundario y el terciario, tales como libros relacionados al tema de investigación, información de cursos de la carrera, e información del Word wide web (internet), utilización de las técnicas de la Ingeniería Industrial como: los análisis en los factores para la adecuada identificación de los mercados destinos, método de Brown - Gibson para la apropiada localización de la planta, el análisis financiero para la adecuada evaluación de la viabilidad del proyecto, entre otras muchas opciones. Podemos adicionalmente pensar, como se realizó un viaje a la ciudad de Piura con la finalidad de visitar una de las muchas plantas procesadoras de harina de banano orgánico en la cual se logró obtener información sobre: los negocios de exportación, los diferentes proveedores, la aplicación del proceso productivo, etc. Todo ello, con el objeto principal de determinar los diferentes puntos claves para tomar en cuenta durante la investigación. De la investigación realizada se puede determinar: que existe una gran demanda que esta insatisfecha para ser atendida por el este proyecto de inversión extranjera, que Estados Unidos será el mercado objetivo, que la exportación se realizará por una de las principales vías de transporte internacional la cual es la vía marítima con una empresa de servicio logístico o la utilización de un operador logístico, que cumpla con las condiciones básicas, finalizando con que la localización de la planta será en Querecotillo debido a que estaremos estratégicamente cerca al proveedor y al puerto, donde se requerirá de alrededor de 20 personas para cubrir la parte administrativa, para la parte operativa, se contará con servicios de terciarización, y que el proyecto de inversión es económicamente factible.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Las 5 S's

Bonilla E., Díaz B., Kleeberg,F., Noriega, M.,(2010) Las 5 "S's" y el proceso japonés de (KAIZEN) mejora continua. Las 5 "S's" pertenece a una de las condiciones del mejor modo de aseguramiento de la calidad en estos tiempos y es la estrategia que dan soporte a los procesos de la aplicación de la mejora continua en japonés (KAIZEN) que se utilizan en la industria moderna, podemos decir que su origen se maneja de manera paralela al movimiento de la industrial de la calidad total aplicada en las industrias japonesas en especial en

TOYOTA en Japón, esto en la década de los 50, teniendo como objetivo principal el cambio radical con la actitud de los empleados sobre todo con el tema laboral vinculados a la administración del propio trabajo. Sus principales vectores que deberán de fortificar son:

(Clasificar) Seiri	Clasificar los elementos que son necesarios y que son innecesarios, en el puesto de labores.
(Organizar) Seiton	Organizar todos los elementos clasificándolos como necesarios e innecesarios.
(Limpiar) Seiso	Mejorar la limpieza constantemente en el puesto de labores.
(Normalizar) Seiketsu	Estandarizar como buenas prácticas en lograr mantener el adecuado orden y la constante limpieza, dando una condición de continuidad a nuestros principios antes mencionados.
(Perseverar) Shitsuke	Disminuir la no aceptación al cambio y lograr hacer de este un adecuado hábito de la aplicación de las buenas prácticas

Masaaki, Imai (1998)

La aplicación estratégica de las 5 "S's" se sugiere como aplicar y conseguir las metas específicas de la organización:

Hiroyuki, Hirano (2004) Comprender la satisfacción de mejorar nuestro puesto de trabajo con esta metodología japonesa, eliminando los desperdicios producidos por el normal proceso de las actividades de la empresa, disminuir la falta de aseo, identificar las fugas, contrarrestar la contaminación, entre otras observaciones que se aplicarían al área de la empresa.

- Disminuir las diferentes formas de pérdidas que se presentarán por incumplimiento de las especificaciones de que se utilizarán según las normas de calidad y tiempo de respuesta.
- Mejorar el tiempo de vida de la maquinaria, gracias al constante proceso de verificación de estas y aplicar de manera constante la organización y manejo de cada una de ellas.
- Hacer que el personal del área, participe de manera activa en el desarrollo del proceso de clasificación den treo de su área de trabajo.
- Manejar de manera constante el uso de indicadores visuales para guiar y mejorar la búsqueda de los equipos y/o productos del área.
- Mantener un constante flujo de mantenimiento y control de las actividades del área.
- Aplicar, otras formas de apoyo a las actividades de mejora continua, como Just in time, Kanban, círculos de calidad, six sigma entre otros.

- Identificar los elementos que pudieran contribuir de manera negativa con el normal funcionamiento de las áreas, creando accidentes y paralizando las actividades propias de la organización.

Gutiérrez, H., (2014) Esta metodología japonesa que, con la mayor participación de los dos, nos permite que nuestro personal empiece a organizar los diferentes puntos de trabajo con la tarea empresarial de mantenerlos constantemente funcionales, muy aseados, bastante organizados, mejorando de manera agradable y segura el área de trabajo. El foco principal de la metodología que fue desarrollada en oriente es decir Japón es que hay una activa participación del personal del área involucrada con lo que la muestra de calidad no se manifieste antes que nuestro todo en la limpieza, el orden y la disciplina. Con ello se sugiere manejar en las oficinas, los espacios de producción y sobre todo incluso en el día a día de las personas que lo aplican, donde los desperdicios son poco frecuentes y se comienza a generar un constante desorden que se ven en las opciones y herramientas del trabajo, en muchos equipos, en diferentes documentos, etc., debido a que se encuentran en los muchos lugares denotados como incorrectos y sobre todo en condiciones entremezcladas con desperdicios y otros elementos de condición de innecesarias.

A.- Dimensiones de la Primera Variable

2.2.1.1. CLASIFICAR (SEIRI)

Consiste en clasificar los elementos de la estación de trabajo en áreas de sistemas de producción o condición administrativa de todos los elementos dentro de la organización que no son utilizados durante el proceso productivo y sobre todo para lograr realizar la labor encomendada; esos artículos que deberán ser reubicados en otro lugar preestablecido. Las fichas de color rojo son útiles para señalar a aquellos artículos considerados innecesarios.

- La implementación del Seiri nos permite lograr los siguientes beneficios:
- Liberar el mayor espacio posible del mal uso de almacenamiento y útil en las plantas industriales y en las diferentes oficinas.
- Disminuir los muchos tiempos muertos en la accesibilidad del material, a la documentación, a las adecuadas herramientas y en otros artículos dentro del trabajo.
- Mejorando el modo de control de los artículos de forma visual *del stock* de los muchos repuestos y demás de producción, así como los portafolios de información y los planos.
- Disminuir las constantes pérdidas de los productos o de los diferentes elementos que se malogran por mantenerse inoperativos demasiado tiempo de exposición al medio ambiente y permanecer en lugares no adecuados para ellos; por ejemplo, el material del empaque, las etiquetas, los envases plásticos, las cajas de cartón entre otros.

Facilitando control visual de diferentes materias primas que se utilizan y se deberá de requerir para el proceso del turno específico. (Bonilla E., Díaz B., Kleeberg,F., Noriega, M.,2010)

Clasificar consiste en que se deberá de separar lo necesario y también de lo innecesario, guardando lo realmente lo que se considera necesario y eliminando todo lo innecesario.

Para lograr esto en la aplicación de la 1ra S se debe hacer las siguientes preguntas:

1. ¿Qué es lo que debemos botar?
2. ¿Qué se debe mantener?
3. ¿Qué es útil para otra persona u otra área?
4. ¿Qué debemos reparar?

Otra forma de aplicarlo es buscar un lugar para colocar ahí lo que aún nos sirve o lo que será descartado.

Y al final debemos de clasificar los residuos en: papel, plásticos, metales, etc.

Procedimiento:

La manera en que se debe organizar se basará en algunas reglas muy fáciles de poder implementar, con las cuales se representa la manera de utilizar los posibles bienes.

Las reglas que debemos de aplicar son las siguientes:

1) Identificar la característica técnica de cada uno de los elementos:

- Si nuestro equipo presenta deterioro o se puede tener utilidad se decide: reparar.
- Si nuestro equipo se muestra obsoleto y hay equipo que lo reemplace se decidirá por: eliminar.
- Si nuestro equipo se muestra obsoleto, pero aún se puede utilizar se decide por: Mantenerlo en condiciones de uso para que aun tenga un adecuado funcionamiento.
- Si nuestro equipo es peligroso se deberá de decidir por: Se deberá de identificar como equipo peligroso y así se marcará para evitar posibles accidentes.
- Si nuestro equipo está en óptimo estado se decide por: Analizar su utilidad y su posible reubicación.

2) Identifique el grado de utilidad de cada elemento:

- Si el equipo lo usa en constantemente: Manténgalo cerca de la oficina.
- Si el equipo lo utiliza 365 días: Se localizará cerca a la máquina.
- Si el equipo lo utiliza esporádicamente una vez al mes: Se colocará cerca del área de trabajo.
- Si el equipo lo usa trimestralmente: Manténgalo en el almacén perfectamente
- Si el equipo realmente no es necesario: Se retirará.

Ventajas:

Las ventajas de tener en cuenta con respecto a los puntos anteriores son:

- Se logra obtener espacio adicional.
- Se logra eliminar el exceso de productos y los elementos obsoletos.
- Se maneja el uso adecuado de componentes a tiempo.
- Se optimiza el almacenamiento y los movimientos del personal.
- Se elimina el exceso inadecuado de tiempo en los inventarios en almacén y en tienda.
- Se elimina el constante despilfarro de materiales.

2.2.1.2. ORDEN (SEITON)

Bonilla E., Díaz B., Kleeberg, F., Noriega, M., (2010) "Consiste en la organización de los elementos que se han clasificado en el paso anterior, como necesarios de modo que se puedan encontrar con facilidad ahorrando tiempo y movimientos, es decir: "Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar", o disponer de manera adecuada los lugares para cada elemento utilizando las zonas de trabajo como una rutina para facilitar su fácil acceso y retorno al lugar después de ser utilizado".

Para la implementación de esta práctica debemos asignar un adecuado lugar para cada elemento después de su clasificación, determinar la cantidad exacta de aquellos elementos a organizar; es necesario que se creen mecanismos que nos permita garantizar que cada artículo logre regresar a su lugar y que quede listo para nuevamente usarse.

Algunas herramientas utilizadas en esta metodología y sirve para apoyar la implementación del Seiton son la codificación y la señalización.

Entre los diferentes beneficios que se podrían obtener al aplicar el Seiton se encuentran los siguientes:

- Permite disponer de un lugar adecuado para cada uno del elemento utilizado en el trabajo de rutina con el fin de mejorar el acceso y retorno al mismo lugar.
- Tener sitios identificados con el uso de señales para organizar los elementos que se han empleado con muy poca frecuencia.
- Con la maquinaria, debemos de asegurar la identificación visual con etiquetas o sistemas de señalización de las partes de estos equipos, dentro los sistemas de manejo de seguridad, de las señales visuales de alerta, de los paneles, de los sentidos adecuados de giro, etcétera.
- Lograr que nuestro equipo tenga las protecciones de señales visuales como por ejemplo colores de alerta para superar y dar la facilidad en su inspección autónoma y del control del aseo del área.

Facilitar el adecuado acceso a elementos que se presumen se requieren para el trabajo.

- Identificar y marcar con elementos visuales todos los diferentes sistemas son auxiliares del posible proceso, como las tuberías, el comprimido del aire y los elementos de combustión.
- Aplicando esto se logrará mejorar el aseo y la coordinación de la limpieza se pueden aplicar con mayor seguridad y facilidad.
- La ergonomía de la empresa mejora; se logra comunicar un orden, mayor responsabilidad y se mejora nuestro compromiso con nuestro trabajo por parte de los trabajadores.
- Se libera espacio el cual era utilizado con la mayoría de los desperdicios.
- La actividad de seguridad se ve incrementada debido a la visible señalización de todos los lugares de la planta y a la utilización de señales de protecciones transparentes, especialmente en las zonas de donde existe un alto riesgo.
- La organización cuenta con un sistema simple de control visual de los materiales y de las materias primas en el *stock* dentro proceso minimizando el tiempo de búsqueda.
- Se mejora y se logra el cumplimiento de los pedidos de trabajo.
- Mejora de la productividad integral de la planta ya que todas las áreas mejorar su enfoque global.
- El orden se establece según los acuerdos con los criterios racionales establecidos por esta metodología, de tal manera que cualquiera de los elementos esté de forma localizable en todo momento en que se necesite.
- Cada cosa debe tener su único, y sobre todo exclusivo lugar señalizado donde se debe encontrar antes del uso, y lógicamente después de utilizarlo deberá volver a él es responsabilidad del personal del área.
- El orden que se debe llevar a cabo en esta metodología mediante la constante identificación de los elementos, las herramientas de un objeto a través de su código, su posible número o algo característico que permita su fácil localización.

Para ver estos claros criterios de colocación en cada cosa y su lugar adecuado, debemos respondernos las siguientes preguntas:

1. ¿Se puede disminuir el stock en planta de este elemento?
2. ¿Realmente es necesario que lo tengamos a mano?
3. ¿Los involucrados en el proceso llamarán a esto con un nombre único?
4. ¿Es el mejor espacio para cada una de las cosas?

Procedimiento

1. Determinaremos los lugares de ubicación para los elementos.
2. Señalaremos cada ubicación para que los involucrados conozcan la ubicación del equipo.

3. Asignaremos una posible clave que permita identificar para los elementos del equipo.
4. Definiremos la manera de mantener y resguardar cada elemento, tomando en cuenta la codificación y utilización que permita la facilidad de poder identificar en qué lugar está ubicado, de lograr usar, de devolver a su sitio y sobre todo reponer.

Ventajas

1. Se logra reducir el tiempo de utilización, búsqueda y devolución de materiales.
2. Se logra reducir el número de equivocaciones por parte del personal.
3. Se logra evitar paralizaciones del proceso.
4. Se logra reducir las horas muertas de cambio.
5. Se logra ocupar espacio adecuado.
6. Se logra reducir Las mercaderías en stock.
7. Se logra eliminar condiciones de peligro y en con eso se reducen accidentes.

2.2.1.3. LIMPIEZA (SEISO)

Bonilla E., Díaz B., Kleeberg,F., Noriega, M.,(2010) “Se elimina el polvo y la posible suciedad de todos los elementos de la fábrica. Asumir la práctica de limpieza como una actividad de mantenimiento autónomo nos permite tener la oportunidad de poder inspeccionar el estado de las máquinas activas, los equipos estructurados y las herramientas utilizadas, pues "la acción de limpieza es una forma de inspección". No se trata solo de eliminar la suciedad. Se debe lograr elevar la acción de esta acción que es la limpieza alcanzando la búsqueda de las fuentes de posible contaminación, con el deseo de eliminar causas de suciedad”.

Para lograr desarrollar este hábito, en primer lugar, se deberá de aplicar y se debe identificar los materiales que son necesarios y adecuados para lograr el manejo de la limpieza de cada área de trabajo, buscar el mejor procedimiento que nos permitan prever la presencia de suciedad dentro del área y posteriormente promover las mejores prácticas y actividades de limpieza como rutina constante dentro del área.

Algunos elementos utilizados de manera tangible y que pueden contribuir a fortalecer la práctica del Seiso se han demostrado que son las listas de chequeo de limpieza e inspección, tradicionalmente las tarjetas amarillas y el uso de los manuales de limpieza.

La implementación del Seiso nos aporta lo siguiente:

- Disminuye el porcentaje de riesgo potencial de que se presenten situaciones de accidentes y su posible repetición: por ejemplo, pisos húmedos, desorden, etcétera.
- Se logra tener un lugar armonioso que nos brinda el bienestar físico y sobre todo el mental que aporta en el desarrollo de las actividades del trabajador dentro de su área de trabajo.

- Se aumenta el ciclo vida de los equipos al disminuir su deterioro por la contaminación y las condiciones de suciedad.
- Los desperfectos deben identificarse de manera rápida cuando el equipo está libre de todo tipo de suciedad y manejar un alto nivel de limpieza.
- La limpieza se mantiene y el personal del área se ve como parte del equipo y este se preocupa en mantener el área limpio dando aumento adecuado de la efectividad integral del equipo.
- Se disminuyen los desperdicios y mermas de materiales en el proceso productivo y ahorro de la energía por la eliminación de escapes y fugas.
- La muestra calidad de los productos mejora en evitar las pérdidas de tiempo por la presencia de suciedad y de la contaminación de los productos y los empaques.
- Mantener una constante condición adecuada de aseo y de higiene, es responsabilidad de la organización no necesariamente, área, complejo, depende de la actitud de los colaboradores, trabajadores y empleados. La limpieza es tarea de todos y para todos.
- Es importante que la responsabilidad de tener limpia su área asignada la cual se convertirá en su zona de trabajo que deberá tenerse siempre limpia en condición de su responsabilidad y siendo colaborativo durante el proceso de cumplir con su actividad principal. No debe permitirse que exista algún lugar sin haberse asignado al personal. Si las personas no asumen su compromiso estaremos con un nivel de manejo de la limpieza irreal.

Procedimiento

1. Limpie constantemente su área de trabajo y los equipos después de su uso.
2. Elimine el polvo y la suciedad de aquellos elementos: maquinas, etc.
3. Limpie y mantenga limpio las herramientas antes, durante y después de su uso y luego comprobar su funcionalidad.
4. Identifique y documente cualquier desorden o situación anormal, describiendo las causas y establezca las acciones correctivas oportunas para su eliminación.
5. Elaborar el programa de aplicación de limpieza que establezca las tareas que cada una de las áreas específicas deberán de desarrollar.

2.2.1.4. CONTROL (SEIKETSU)

Es una de las formas más empírica de distinguir una situación normal de otra anormal, con las normas de sistemas visuales que por todos se puede utilizar y se establece los mecanismos de adecuada actuación para lograr reconducir los problemas.

Procedimiento

1. Se debe conocer los diferentes elementos a poder controlar.

2. Se debe establecer las diferencias entre las normalidades y anomalías que se puedan presentar.
3. Se debe crear los mecanismos que nos permitan el Control Visual de los diferentes elementos.
4. Se debe tener en cuenta el caso de anomalías e indicar las diferentes acciones correctoras.

Significa que debemos evitar que se rompan muchas veces los procedimientos que ya se han establecido. Solo si se complementan la disciplina y el cumplimiento de las normas de control y de cuidados estos procedimientos se ven ya adoptados se podrán disfrutar de los beneficios que estos brindan. La disciplina es uno de los canales entre las cinco "S" y el constante mejoramiento continuo. Que implica la realización del control periódico, las visitas de forma de sorpresa, el autocontrol en los tipos de empleados, el respeto por sí mismo y por los demás compañeros, y mejora la calidad de vida laboral.

Fomenta el respeto por las normas y los estándares que se han establecido para lograr conservar el sitio de trabajo impecable; donde se realiza un constante control del personal y se logra promover el respeto por las normas que se deben de tener en cuenta durante la implementación de la mejora continua y que estas regulan el funcionamiento de las organizaciones, así como el cumplimiento del constante auto control o poder reflexionar sobre el nivel de los cumplimientos de las normas establecidas. (Bonilla E., Díaz B., Kleeberg, F., Noriega, M., 2010)

2.2.1.5. DISCIPLINA (SHITSUKE)

El Shitsuke utiliza sistemas de reconocimientos para premiar la aplicación de las cinco "S" y la participación de todo personal de la generación de nuevas ideas y en lograr sostener la disciplina.

Las listas de chequeo cinco "S" y las "rondas de chequeo" son dos elementos que pueden apoyar la práctica del Shitsuke.

Los beneficios que son esperados en esta práctica son los siguientes:

- Se crea una adecuada cultura que sensibilicen, el respeto y los cuidados de todos los recursos de la institución.
- La adecuada disciplina es una de las formas de cambiar los hábitos de los trabajadores.
- Entonces se deben seguir los estándares establecidos para mantener esta mejora y existe una mayor participación en la sensibilización y el respeto entre las personas.

Cada uno de los empleados deben mantener como una de sus fortalezas el hábito de la puesta en práctica en las áreas de trabajo los procedimientos correctos. Sea cual sea la situación se

debe considerar y tener en cuenta que para los empleados de cada caso debe existir un procedimiento específico.

Procedimiento

- Se debe establecer los procedimientos de operación.
- Debemos preparar los materiales de tipo didácticos.
- Debemos enseñar, los fundamentos, con su ejemplo.
- Debemos utilizar la técnica: “aprender haciendo”.
- Debemos facilitar las condiciones oportunas para poner en práctica todo lo aprendido en la metodología KAIZEN.
- Recordar los errores como fuente de aprendizaje e información para educar a toda la planta.

Ventajas

1. Se debe concientizar a todos los trabajadores con la finalidad de ir hacia la organización, en el orden y en la limpieza.
2. Se crea y establece el hábito del cual a través de la formación continua de esta metodología y la ejecución disciplinada de los trabajadores con respecto a las normas y los procedimientos ya establecidos.

Por ejemplo, en la investigación de una empresa de la ciudad de México, participa de manera activa la consultora GENSOL S.A. la que ha implementado la metodología japonesa dentro del programa de mejora continua de las 5 "S's" teniendo como objetivo de analizar el efecto en empresas de comercialización y distribución de diferentes productos pero de manera especial la de equipos de cómputo (ANDÓN PC), también en compañías de servicio de almacenaje y logística (FH Logística S.A de C.V), o en empresas de servicios de mensajería especializada (Dipex S.A de C.V), entre otras.

En el caso peruano, tenemos a la empresa Hidrandina ubicada en la serranía del Perú, esta empresa se compromete en la distribución de la energía de la electricidad en la zona norte del país implementando el programa de las 5 "S's" y consiguió eliminar muchos residuos más o menos de 100 toneladas, lo que permitió optimizar espacios por más de 6.117 metros cuadrados; con eso lograron mejorar los niveles de la seguridad y de la comodidad; ahorro en compras por la redistribución de activos por más US\$139.606.5.

2.2.2 Exportación

Para John D. Daniel y Daniel P. Sullivan Daniels & Sullivan, (2013) En su libro Negocios Internacionales. Es una de las modalidades más lucrativas, donde el exportador se enfoca en administrar todas las etapas del proceso de exportación, desde su parte primaria que es la identificación del mercado hasta la transacción final que es el pago del producto. Las

diferentes ventajas de toda exportación de modalidad directa se consideran: el de mayor y explícito control que se puede ejercer sobre el proceso de total de exportación; potenciando las mayores ganancias; relacionando de manera directa los mercados objetivos y que con los potenciales clientes internacionales. Este importante tipo de proceso de exportación nos muestra el camino que se define como el más útil y directo para aumentar nuestras ganancias y obteniendo un constante crecimiento empresarial en lo que se entiende como mediano y largo plazo. Cuando las empresas están al iniciar el arduo camino a la exportación directa, se deben reflexionar todas las opciones las cuales nos acerca en los diferentes canales de posible distribución y sobre todo el más apropiado según el producto o servicio. Estos diferentes canales de distribución deben incluir: los distribuidores, los agentes, los minoristas y los consumidores finales.

Nuestro agente aduanero es un “tomador de muchas órdenes de compra”. Y tendrá como las principales actividades la presentación de las muestras, los documentos que entregará, transmitirá las órdenes de compra, pero tenemos que considerar que él mismo no tiene en comprar la mercadería.

De manera general, podemos decir que el agente aduanero trabaja “a comisión”, se considera que no se responsabiliza frente al comprador internacional y este no posee la posible representación de las diferentes líneas de los productos o mercaderías que se consideran complementarios y que no pueden competir entre ellos. Este opera bajo la condición de un contrato el cual se considera a tiempo determinado, el cual podrá ser renovable según los resultados obtenidos, el cual debe de tener en cuenta que lo más adecuado sería el definir el posible territorio, en términos de las ventas, con métodos de mejor compensación, las causas y posibles procedimientos de la rescisión de toda obligación detallado en el contrato internacional, etc. El agente aduanero puede según el caso operar con o sin exclusividad. Es siempre necesario saber si conviene establecer claramente en el contrato que corresponde a la compra venta de modalidad internacional con el agente así se le da autoridad legal o no, con eso nos preocupamos de establecer si se logra que el agente pueda representar las actividades de comercialización internacional y comprometer a la posible empresa exportadora. El distribuidor internacional debe ser considerado como un comerciante ubicado en el país de destino que comprará los productos al exportador que se encuentra en Perú y los venderá en los mercados de destino. Esta es una regla de carácter general que debemos entender que nuestro distribuidor mantendrá un adecuado stock con suficientes productos y donde se hará responsable de los múltiples servicios de pre y de post-venta que

generarán esta transacción comercial, debemos liberar al productor en estas actividades. Los distribuidores – que tienen como función principal la entrega de productos es muy ocasionalmente ellos llegan al directamente consumidor final, lo que si hacen es servir al mercado minorista donde suelen lograr completar la oferta con los otros diferentes productos y/o marcas que son las complementarias dentro del mercado, las cuales no son competitivas entre sí. Estos deberán de respetar los términos de pago y el tipo de relación comercial entre el operador exportador y el operador distribuidor extranjero los cuales deberán de estar regidos por un contrato de compra venta internacional, entre los actores que participan en dichas actividades comerciales. (Peruzzotti, 2014)

Cateora, Gilly & Graham (2010) menciona que la exportación es un enfoque particularmente común en la que se utilizan con las empresas que por lo general dan un primer paso para ingresar al mercado internacional. La exportación también se considera una práctica muy habitual para las empresas internacionales experimentadas.

Daniels, Radebaugh & Sullivan (2013) mencionan que las actividades de exportación es la habitual característica de las ventas de bienes y/o servicios producidos en otros países cuyas empresas inician las actividades comerciales con el mundo.

A.- Dimensiones de la Segunda Variable

Luna (2012) mencionan que existen varios conjuntos de aspectos o factores de forma interna o externa que desencadenan la internacionalización de una organización. Estos desencadenantes pueden ser internos o externos, los cuales se explican a continuación:

2.2.2.1. Desencadenantes internos

Es el conjunto de factores que desde dentro de la empresa causa su internacionalización. Son los siguientes:

Dirección perceptiva: Se detectan inmediatamente las diferentes oportunidades donde estas se desarrollan en los variables mercados internacionales, donde se deben asegurar en la comprensión de dichos mercados internacionales y mantener una forma de mentalidad que desarrolla un aprendizaje donde y cuando se tiene que lograr salir su organización al mercado extranjero. Este equipo con un aspecto de dirección en perceptiva mantiene los objetivos por muchos profesionales competentes.

Este es un factor desencadenante para viajar de manera constante a diferentes países lo que permite descubrir las nuevas y variables oportunidades de los negocios o lograra recibir la información que nos permita que se está haciendo por que los directivos deberán ver que existen muchos mercados potenciales. Estos directivos que han tenido la oportunidad de

haber vivido en el extranjero han aprendido los idiomas de esos países y tienen un interés particular en el desarrollo de las culturas extranjeras, manteniendo la idea que tienen la posibilidad de analizar un antes o un después donde si las muchas oportunidades de marketing internacionales que pueden o no ser adecuadas según las condiciones de su empresa.

Evento interno específico: Puede ser un importante agente de cambio, así de un nuevo empleador que debe creer que la empresa tendrá las herramientas de marketing internacional puede que encuentre formas de motivar a la dirección, encontrando con esta nueva información procesos aplicables al producto. Ejemplos: El departamento encargado de la investigación de una empresa se puede desarrollar a un subproducto con calidad para ser vendido en el extranjero.

2.2.2.2. Desencadenantes externos

Son los factores que estando afuera de la organización, producen o causan también su internacionalización. Puede ser:

Demanda del mercado: Este crecimiento en los mercados internacionales también provocan que la demanda entre los países que participan con sus productos de estas empresas crezca impulsando a los productores de estos a lograr la internacionalización. Como, por ejemplo, muchas empresas del giro de farmacéuticas ingresaron en los mercados internacionales cuando estaba recién empezando al crecimiento de la demanda internacional de sus diferentes y múltiples productos; como la empresa estadounidense Squibb, que ingreso al mercado turco mucho antes de que este tuviera un adecuado tamaño de rentabilidad, ello originó que la empresa se internacionalice aún más de lo que había establecido en sus programas de planes estratégicos.

Gremios empresariales: Los gremios del sector exportador, son parte vital de las fuerzas de trabajo de la nación, donde sus representantes manifiestan los más importantes intereses comunes de sus agremiados, siendo su principal actividad la de superar las fronteras y conocer que tienen muchas obligaciones que defender dentro de las expectativas de sus asociados, también tienen la obligación de fortalecer con mucha mayor fuerza a las instituciones, esto es inherente a su responsabilidad gremial.

Pertenecer a un gremio se debe tener como parte del equipo de los más importantes ejecutores que consiguen de manera eficaz los resultados que integran a los grupos de los reorientadores en los diferentes canales para llegar a buen puerto.

Expertos externos:

Existen diversos agentes o instituciones que promocionan la exportación. Así tenemos:

Gobiernos: Todos los países y sus respectivos gobiernos tratan de estimular las actividades de comercio internacional (con Programas apropiados de ayuda en la operatividad exportadora), ejemplo: Entre ellas tenemos las políticas del estado que pueden lograr tener una acertada influencia que se ve positivamente en las exportaciones, sino que también mejore las actividades del sector financiero y esto que puedan producir un constante proceso de exportaciones entre los diferentes sectores.

Agentes de exportación: Las empresas dedicadas al trading por ende a la exportación y su respectiva operatividad, por lo general suelen evaluarse como muy expertos en temas de marketing internacional, ya que mantienen actividades de tipo internacional con productos, y los contactos en el extranjero y que están capacitados para gestionar con otros productos de exportación. Muchos de ellos son intermediarios comerciales que se dirigen actualmente de manera directa a los diferentes y posibles futuros exportadores que si creen que en el mercado podrán colocar sus productos con un alto potencial en los mercados internacional.

Cámara de comercio: Estimulan el comercio internacional a través de actividades que permitan una constante interacción entre sus componentes, es por tanto que la exportación como la importación; buscan que motivar a las empresas de los diferentes sectores productivos así sean individuales o en sociedades, para que puedan participar en el marketing internacional y ofrezcan sus variados servicios; para ello se incluye la condición de lograr estar en contacto con el potencial empresario exportador o empresario importador en las condiciones comerciales con las empresas extranjeras. También se ofrecen información sobre los mercados extranjeros y en especial sobre el movimiento internacional entre ellas remitiéndose información sobre los potenciales exportadores e importadores o también de las instituciones financieras para la adecuada financiación de las exportaciones o importaciones que les permitan mantener sus actividades de marketing del ámbito internacional.

Instituciones financieras: Las entidades bancarias y otras muchas instituciones financieras por lo general suelen apoyar eficazmente en el proceso de la internacionalización de las microempresas, por el aporte económico que les brinda para realizar las actividades de comercio exterior. Una de su principal función es alertar a sus clientes locales de las posibles oportunidades internacionales que se presentan a través de otras entidades financieras y les brinda la ayuda en capacitaciones y de esa manera que estén preparados para mantenerse en el mercado. Esto les permite esperar que se utilicen de mejor manera los servicios comerciales, gracias a la alta expansión continua de internacionalidad de sus clientes.

A.- Para quien exportar

Minervini (2014) existen millones de compradores potenciales y mucho espacio para dominar en el exterior.

Antes de empezar el procedimiento de exportaciones, es significativo seleccionar adecuadamente al socio en el exterior por lo cual se laborará, donde es una condición que determina el éxito en el proceso de comercio exterior. Desafortunadamente, en la práctica, con frecuencia se vende al primero que nos brinda una oferta y solicita una cotización, sin averiguar su procedencia e historial comercial, lo cual atenta contra la continuación de la relación comercial.

Una vez determinado el perfil ideal de nuestro socio o importador, se debe buscar posibles clientes por medio de fuentes de mucha información como las siguientes:

- Instituciones que apoyan al comercio exterior en nuestro país.
- Las Cámaras de comercio de ambos países.
- Cámaras industriales especializadas.
- Revistas dedicadas a la exportación.
- Entidades Bancarias de apoyo al comercio exterior.

B.-Ventajas de la exportación

Hill (2011). La exportación tiene dos ventajas:

Primero: evitar los sobre costos propios de la implementación de operaciones adecuadas de fabricación de productos en el país destino.

Segundo: la operación de exportación debe contribuir a que las empresas mantengan economías de posicionamiento que se pueden basar en la curva de la experiencia.

Si al industrializar el producto en un país centralizado en base a su ubicación y luego exportarlo con características adecuadas al nuevo mercado, la empresa debe construir fundamentalmente economías de alta escala en base a la experiencia lograda a través de los años y considerando el volumen adecuados de ventas mundial. Así fue como por ejemplo se hizo con Sony, domino durante mucho tiempo el mercado mundial de los televisores, Matsushita logro hacerlo con las de videocaseteras, varias compañías japonesas dedicadas a la fabricación de automóviles se abrieron camino en el mercado norteamericano, y las empresas de Corea del Sur, como Samsung, lograron cobrar participación en estos mercados de chips de computadoras.

C.- Desventajas de la exportación

Hill (2011). La exportación tiene una serie de inconvenientes:

Primero: la actividad exportadora desde su ubicación la compañía puede que no sea

adecuada en establecer ubicaciones con costos bajos para la industrialización del producto en el extranjero. Es así que, particularmente, para las empresas que contribuyen con estrategias internacionales o transnacionales, preferentemente desean fabricar solo en un sitio en el que las condiciones locales sean más convenientes para la adecuada creación del valor como el caso de China o India y exportar nuestro producto al resto del mundo a utilizando los canales de distribución internacional. Esto no es un argumento en contra de las exportaciones como cuando se realiza desde el país de origen de la compañía. Muchas compañías en Estados Unidos de los productos llamados electrónicos trasladan parte de la producción al Lejano Oriente como mercado atractivo para los productos locales por la disponibilidad de abaratar costos con mano de obra muy calificada. Es así como, a partir de allí se mantiene la exportación a todo el resto del globo, incluso a los Estados Unidos.

Segundo: se refiere en que los costos elevados en los que se incurre al del transporte que pueden disminuirle rentabilidad, en especial a los productos a granel los cuales necesitan mayor capacidad de espacio para su traslado a través de los medios de transporte.

Una manera de evitar esto es la elaboración de tipos de productos regionales. Esta estrategia posibilita a la compañía constituir ciertas formas de economías que a partir de las cuales su producción que es a gran escala se ve favorecida con el adecuado tipo de transporte al mundo y, al mismo tiempo, reducir sus costos de almacenamiento y tiempo. Así como, muchas multinacionales de productos químicos se ven obligadas a fabricarlos localmente y luego abastecen a los diversos países de sola una planta ubicada de manera estratégica en el mundo.

Tercero: las barreras arancelarias y paraarancelarias también hacen que disminuya la rentabilidad; esta es la amenaza de las barreras arancelarias de los gobiernos en diferentes países lo que agrega riesgos a la exportación.

Cuarto: se origina en el momento en que cada país comienza a realizar sus actividades comerciales y aumentar sus negocios, la compañía faculta a su área de marketing, la de ventas y la de servicios a que un agente local las maneje de manera adecuada y con los objetivos esperados por la compañía. Esto es muy frecuente para las compañías que recién inician con su objetivo de expansión de forma internacional. Las otras compañías podrán ser una gente local o cualquier otra multinacional y así se hace cargo de toda la distribución.

Unas de las formas de evitar muchos problemas es reconocer, por ejemplo; una subsidiaria local de propiedad absoluta en el país destino para controlar el marketing interno, como las posibles ventas y el adecuado del servicio. Al hacerlo, nuestra compañía ejerce por lo general un adecuado control sobre el marketing y las ventas en dicho país donde se desarrolla, a la vez se ve cosechando las ventajas de costos desprendidas en la elaboración de un adecuado

producto nacionales en una ubicación individual o en posibles ubicaciones escogidas.

D.-Exportaciones directas e indirectas

Czinkota & Ronkainen (2008). Menciona que cuando las empresas exportadoras usan las exportaciones indirectas para llegar y mantenerse en los mercados internacionales, debe manejar procedimientos de exportación se externalización, es decir, el intermediario, como compañía mantiene su actividad exclusiva de gestión de exportaciones, es esta quien resguarda todas sus actividades dentro de las ventas internacionales. Si bien no hay inversión directa en las ventas internacionales por parte de las compañías internacionales, tampoco hay, o hay demasiado escaso aprendizaje sobre las técnicas de las ventas a utilizar en dichos mercados que tienden a comprar estos productos. El esfuerzo del área de ventas se basa en un esfuerzo nacional el cual está encaminado por el intermediario local. Esto podría cambiar un poco si la compañía internacional decide volverse parte de una empresa comercializadora de exportaciones con variedad de productos los cuales serían similares al de la empresa matriz. Incluso en ese caso esta empresa internacional tendrá su propia fuerza de ventas y la exposición al esfuerzo puede estar limitada a las condiciones que el mercado pueda tener. Todo aprendizaje que se verifique será indirecto; así como, el intermediario que tiene la capacidad de conocer el mercado donde estará activo y puede aconsejar el mercado lógicamente sobre las contribuciones que tendrían que realizarle al producto para la mejora de las ventas.

Czinkota & Ronkainen (2008). Menciona que en alguna etapa el exportador puede encontrarse que es sumamente necesario determinar un contrato directo que pueda celebrarse con el mercado meta, a pesar de que el contacto final que se espera lograr con el cliente lo sigan mejorando los intermediarios locales en base a costos, tiempos, entrega, etc., así por ejemplo los agentes o distribuidores. La comunicación debe ser constante con los intermediarios ya que con ello se debe asegurar que estos estén satisfechos con el acuerdo y que están equipados de forma en que los productos satisfagan las necesidades del mercado de manera adecuada para su óptima comercialización y aumentar la producción que tenga el exportador. Cualquiera que sea las condiciones del acuerdo de distribución, el exportador tiene que brindar comunicaciones apropiadas para dar el mayor apoyo para las ventas básicas, así como especificación del producto e información impresa que puede ser parte del portafolio de la negociación, catálogos, resultados de la prueba de productos e información del desempeño demostrado: todo lo requerido para mostrar los productos a los clientes potenciales dentro de ese mercado meta. En algunos casos el exportador deberá de brindar a los intermediarios adecuados incentivos para que participen en las actividades de publicidad

local.

Para que las relaciones comerciales entre la compañía internacional y el intermediario se den, se deben de cumplir cuatro lineamientos generales:

a) **Conocer el escenario de ventas**, es adecuado tener una idea de donde se realizará las actividades de comercialización para determinar si lo que funciona en el mercado de origen del exportador también funcionará en cualquier otra parte. Esto es adecuado especialmente en lo que se refiere a los esquemas de compensación. En las empresas norteamericanas los incentivos y las comisiones tienen una función muy importante, pero, mientras tanto que en la mayoría de los demás mercados los salarios conforman la mayor parte de la compensación esperada. La mejor forma de afrontar esto es estudiando las estructuras salariales y conocer los planes de incentivos de otras empresas de la competencia en el mercado objetivo.

b) **Investigar al cliente**. El comportamiento de los clientes varía en función de los mercados, lo que significa que también debe ser ajustado en las actividades de ventas. ECA International, que se dedica a la venta de información de los mercados, pero sobre todo en el área de marketing internacional en todo el mundo, se basa en un concepto de membresía (donde las compañías adquieren sus membresías tanto para la participación en el acopio de información como para recibir la información adecuada de manera periódica y según las condiciones de la actividad comercial internacional). No todo es éxito se encontró con que los vendedores de sus socios no pudieron vender el concepto en Asia.

c) **Trabajar con la cultura**. Se debe determinar metas realistas según las características culturales, ya que con ellas los vendedores basaran en sus expectativas culturales según el mercado al cual desean ingresar o mantenerse. Esto se aplica de manera particular cuando se logran determinar las metas y medidas culturales, así por ejemplo las cuotas. Si cualquiera de estas es muy poco realista, causara frustración por ambas partes. De la misma manera se requiere sensibilidad cultural en situaciones donde el exportador mantenga que interactuar con la fuerza de ventas del intermediario, así como en situaciones de capacitación.

d) **Aprender de sus representantes locales**. Si la fuerza de ventas encuentra un desajuste entre los productos de la compañía internacional y el mercado destino, así como la falta de experiencia para solucionarlo, el resultado será por debajo de lo esperado. Una fuerza de venta local debe estar considerado como un activo para el exportador, dado su cercano proceso de interacción entre ellos y esto sumado al contacto con los clientes. Más allá de la retroalimentación constante, el exportador tendrá la experiencia de emprender los dos enfoques, más para lograr aprovechar la experiencia de los vendedores locales. Primero el exportador debe tener un programa por medio el cual los vendedores locales puedan visitar

la compañía con el sentido de aprendizaje y capacitación con la matriz. Si el exportador operaciones comerciales con múltiples mercados en la misma región, se recomienda desarrollar formas de designar a los vendedores locales para que se hagan cargo de los productos del exportador en distintos mercados para el intercambio de las ideas y de los modelos de negocios que deberán de seguir. Naturalmente el exportador deberá de realizar visitas cada cierto periodo a los mercados a los que ingrese para tener una adecuada visión de sus operaciones y con ello tomar las decisiones más apropiadas.

E.-Barreras a la exportación

Minervini (2014). Menciona que, para iniciar a exportar, es adecuado tener en cuenta cuáles serán las barreras o dificultades a las que se deberán solucionar antes de cerrar un negocio exitoso. Si se conocen con anticipación, se tendrá muchas posibilidades de conseguir el esperado éxito.

Antes de identificar las posibles barreras que están inmersas en el mercado considerado internacional, debe ser necesario entender que si en el mercado local existen obstáculos a las exportaciones debemos de conocer cuáles podrían ser las posibles soluciones que nos permita orientar a nuestra fuerza de ventas en dicho mercado.

Podemos reconocer la existencia de tres importantes barreras, que se basan en:

a) **Factores históricos.** En América Latina, las compañías están dedicadas por más tiempo al mercado interno, porque estas están protegidas por altos aranceles a la importación, ya que no tienen, en muchos casos, productos muy competitivos (lo cierto es que, muchos países se han dedicado a exportar gran cantidad materia prima y pocos productos con alto valor agregado).

b) **Factores culturales,** generalmente, el latino trata de conseguir resultados a un posible corto plazo, mientras que las exportaciones, por definición, es una operación que produce los mejores resultados de mediano y largo plazo. Las exportaciones requieren mucha paciencia, además, persistencia y sobre todo mucha innovación.

c) **Factores estructurales.** En el continente americano (con excepción de México, de Centroamérica y el de Caribe) se encuentran lejos de nuestros principales flujos de comercialización (Norteamérica, Asia y Europa), lo cual impacta negativamente en el sobre costo de la logística de la distribución internacional. Por lo tanto, el alto pago del dinero de algunos de los países y en ciertos periodos de tiempo históricos (así como en Brasil y Argentina) o la falta de los adecuados recursos en otros de bajo desarrollo, no permiten invertir mucho dinero en la esperada internacionalización.

Analizaremos ejemplos de barreras a la exportación:

Barrera: protección de la industria local. Algunos países tienen con una ley de las cuyas características es “similar al nacional” (por tanto, es menos, debido a la creciente globalización de la economía). Significa que, si una empresa quiere importar una mercancía con características con más o menos un parecido a uno que se fabrica localmente, se le aplica un impuesto muy alto a la importación o incluso se le prohíbe su entrada al país. Esta ley debe tener como finalidad la protección a la industria local y darle más tiempo para que se desarrolle. En muchos casos, este tipo de leyes favorece solo a algunos empresarios, y lo que es peor, impiden la competitividad internacional del país.

Barrera: falta de moneda convertible. En una feria de características internacionales, después de muchas etapas de negociaciones, el gerente de la oficina de exportación logro convencer a una misión rusa de que le compre ciertos aparatos de tipo electrónicos que su organización produce. Cuando pregunto sobre cómo se pagaría, escucho la siguiente respuesta: “¡Máquinas y herramientas!”

Barrera: normas técnicas. Un fabricante sudamericano de motores eléctricos no se logró vender sus productos según lo pactado en el mercado estadounidense, es que no obtuvo la certificación internacional UL (Underwriters Laboratories). Esta certificación internacional es muy necesaria para ofertar productos eléctricos en este país.

F.-Determinar los requisitos para la exportación

Cateora, Gilly & Graham (2010). Menciona que el paso inicial para cumplir con las normas y licencias de exportaciones es determinando la presentación de la licencia adecuada para sus productos. Los diferentes productos en su mayoría que se están exportando desde los Estados Unidos necesitan de una adecuada licencia de exportación la cual se llama general o también conocida como validada, esto dependiendo del producto, hacia donde se va a llevar, el uso y el usuario finales. La licencia llamada general concede a que las empresas norteamericanas puedan exportar ciertos de los productos que no se encuentran sujetos a los muchos controles dándoles las condiciones de productos exonerados a la Regulaciones para la Administración de las Exportaciones subsanando su comercialización por medio de una quizás simple declaración de los tipos de productos, el valor y el destino. La licencia debe ser validada al momento de ser emitida solo en solicitudes o documentos formales por parte del exportador o de la empresa exportadora, este es un documento de autorización de exportar el cual es específico dentro de limitaciones específicas asignadas por las entidades Reguladoras para la Administración de las Exportaciones.

La posible responsabilidad durante el proceso de exportación recae en que el exportador deberá de establecer si una licencia es solicitada en la exportación. Cumpliendo con los pasos

necesarios en su determinación y obtener de manera adecuada la licencia requerida, o si un artículo puede ser enviado, son los siguientes:

El exportador es el único responsable de seleccionar el número correcto de clasificación, conocido como el Número de Clasificación de Control de Exportación (Export Control Classification Number, ECCN), para el producto que deberá ser exportado. El ECCN procede a que la descripción en la Lista de Control Comercial (Commerce Control List, CCL), en cual indica el estatus de disponibilidad de exportación del artículo.

El exportador debe indicar de acuerdo con la Lista de Control Comercial si existen restricciones comerciales o de uso final en los artículos, por ejemplo, usos en armas nucleares, químicas y biológicas las cuales están dentro de la norma IMO. El exportador también debe manifestar si el producto tiene un doble uso, es decir, que puede ser utilizado tanto en aplicaciones comerciales como en las restringidas.

G.-Documentación para la exportación

Cateora, Gilly & Graham (2010) Mencionan que cada envío de la actividad de exportación involucra varios documentos comerciales que deben cumplir con las adecuadas regulaciones del estado que tienen el papel de controlar las exportaciones, además, se debe de cumplir con todos los requerimientos de las adecuadas transacciones de los pagos internacionales (aranceles). Los documentos comerciales que son requeridos mayormente son las declaraciones de las exportaciones, las facturas consulares o los certificados de origen, los conocimientos de embarque, las facturas comerciales y los certificados de seguros. Con mucha frecuencia se solicitan otros documentos considerados adicionales como licencias de las importaciones, las licencias de exportaciones, las listas de embarque y los certificados de inspección de productos del sector agrícolas.

El trámite que involucra la realización de manera exitosa en las transacciones se considera por varias personas como la mayor de las barreras comercial no arancelaria. Existencia más de 125 documentos dedicados a la exportación distintos en el uso regular o especial de más de mil formularios distintos. Un solo proceso de exportación puede requerir de más de 50 documentos y pueden involucran a 28 participantes distintos entre agentes aduaneros, transporte y agencias del gobierno, o requerir unos cuantos documentos como cinco. Afortunadamente, existe software que realiza parte del trabajo necesario. En uno de estos programas (SIGAD), la información de la exportación se introduce una vez y el programa llena automáticamente más de dos docenas de los formularios estándar de la exportación, los cuales pueden ser impresos o enviados por correo electrónico a los transportistas, los agentes

aduanales o los clientes o como en el caso peruano el VUCE.

Los documentos de operaciones de exportación son resultado de necesidades de satisfacer los requerimientos impuestos por el gobierno al exportador para tener un adecuado control de los productos que ingresan a su país, los requerimientos implementados (ITC) por los distintos procedimientos comerciales establecidos en el proceso de comercio exterior y, en algunos otros casos, de los documentos de apoyo a la importación requeridos por el gobierno importador.

Los principales documentos de exportación son:

Documento de exportación. Son presentados en el puerto de salida. Donde se incluye los nombres y direcciones de las empresas involucradas, el destino final de los bienes, una descripción actualizada completa de los bienes y su valor declarado en varios incoterms en la DAM.

Factura consular o certificado de Origen. Muchos países solicitan la obtención de facturas consulares los cuales especifican las condiciones de los productos y esta debe ser emitida por el consulado del país origen y que se envíen de dos a ocho copias en el idioma del país origen y del país destino, junto con copias de otros documentos adicionales, antes de que se otorgue de manera física la certificación. La preparación de estos documentos debe ser manejada por personal autorizado con un cuidado extremo debido a que se aplican penalidades por cualquier error intencional o no intencional descubierto.

Conocimiento de embarque. Es el documento más importante que se solicita para establecer el traspaso de la propiedad legal y facilitar los trámites en las transacciones financieras.

Factura comercial. Todas las operaciones de comercio internacional necesitan de un documento que asegure el traslado de la mercadería llamado factura comercial, en otras palabras, es un documento que tiene la condición de ser observado en cualquier momento ya que cuenta con la información necesaria del producto vendidos. Este documento con muchas veces es útil para distintos propósitos, varios países solicitan una copia para pasar la aduana y es un documento importante para el pago de los aranceles por ser un documento financiero en las actividades comerciales internacionales.

Póliza o certificado de seguro. Este documento llamado póliza o certificado de seguro se considera como clave en el comercio de operaciones de exportación.

Licencias. Son documentos llamados adicionales que son frecuentemente requeridos en el proceso de comercio de exportación.

Otros documentos. Los certificados de inspección de la mercadería con características

agrícolas deben presentar un documento sanitario y de salud que certifique la ausencia de las enfermedades y de las plagas y puede ser requerida para varios productos agrícolas antes de su salida y que un país permita que los bienes entren en sus fronteras.

2.3 Definición de términos básicos

Las cinco "S's"

Es la metodología japonesa que aplica en las varias estrategias que dan apoyo al proceso de la mejora continua (japonés: KAIZEN) las cuales son utilizadas por las empresas inicialmente de producción en línea, su origen data y es paralelo al movimiento de las normas de calidad total ocurrida en oriental país del Japón, en la década de los '50 principalmente en la empresa TOYODA, y su objetivo es lograr que los trabajadores logren cambios en su actitud con la administración de su trabajo.

SEIRI - Clasificar

Clasificar consiste en tener la capacidad de separar lo necesario de lo innecesario dentro de las áreas de trabajo de una organización, guardando lo que se considera necesario y debemos ir eliminando lo innecesario.

SEITON - Orden

Orden se establece de acuerdo con los criterios racionales del cuidado de los equipos y que estos se mantengan en óptimas condiciones de uso, de tal forma que debemos considerar que cualquier elemento de estar en una condición de localizable en todo momento.

SEISO - Limpieza

Limpieza constantemente debemos mantener las condiciones muy adecuadas de aseo e higiene, lo cual no sólo es responsabilidad del área de limpieza sino también de la organización, sino que depende de la activa actitud de los colaboradores.

SEIKETSU - Control

Forma intuitiva de distinguir una situación considerada normal de una anormal, con normas consideradas visuales para todas las áreas de la organización y establecer los mecanismos de actuación para conducir a una solución del problema identificado.

SHITSUKE - Disciplina

Mantener como hábito la puesta en práctica de los procedimientos correctos. Sea cual sea la situación se debe tener en cuenta que para cada caso debe existir un procedimiento.

EXPORTACIÓN

Es la venta de productos o servicios elaborados por una organización con sede en un país origen a clientes que viven en otro país destino.

ADAPTACIÓN DEL PRODUCTO AL MERCADO INTERNACIONAL

Es parte de la integración de algún cambio con respecto a cómo se vende en el mercado interno. Con frecuencia se debe cambiar algo, como dimensiones, colores, características u otros aspectos significativos o de presentación del producto con la finalidad de ser aceptado positivamente por los clientes de los mercados internacionales.

POSIBLES EXIGENCIAS DEL MERCADO EXTERNO

Se refiere a los cambios que de alguna forma el propio mercado externo obliga a realizar a la empresa para adaptar al producto a las muchas exigencias del nuevo mercado considerado internacional, ya sea por las culturas, aspectos ergonómicos, etc.

POSIBLES CAMBIOS A EFECTUAR LA EMPRESA

Se refiere a los cambios que efectúa a propia empresa con la finalidad de buscar una mejor aceptación por parte de los clientes en el nuevo mercado internacional.

EXPORTACIÓN DEL PRODUCTO

La exportación es un enfoque simple que utilizan las empresas que dan un paso en la internacionalidad con miras al mercado internacional. La exportación se considera también como una práctica común para las empresas internacionales.

DESENCADENANTES INTERNOS

Es el conjunto de factores que desde dentro de la empresa causa su internacionalización.

DESENCADENANTES EXTERNOS

Son los factores que estando afuera de la organización, producen o causan también su internacionalización.

2.4 Hipótesis de investigación

2.4.1 Hipótesis general

Las 5S'S influyen a la mejora del proceso de la exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017.

2.4.2 Hipótesis específicas

Una adecuada clasificación influye en la mejora del proceso de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017.

Un adecuado orden influye en la mejora del proceso de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017.

Una adecuada limpieza influye en la mejora del proceso de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017.

Un adecuado control influye en la mejora del proceso de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017.

Una adecuada disciplina influye en la mejora del proceso de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017.

2.5 Operacionalización de las variables

VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIÓN	INDICADORES
5 S's	Es una metodología / filosofía para organizar el trabajo de una manera que minimice el desperdicio, asegurando que las zonas de trabajo estén sistemáticamente limpias y organizadas, mejorando la productividad, la seguridad y proveyendo las bases para la implementación de procesos esbeltos.	Clasificación (seiri)	Productos óptimos
			Productos descarte
			Productos perdida
		Orden (seiton)	Ubicación de equipos
			Mantenimiento constante
		Limpieza (seiso)	Instalaciones limpias
			Trabajo tiempo optimo
		Control (seiketsu)	Supervisión permanente
Almacenes adecuados			
Disciplina (shitsuke)	Capacitación de directivos		
	Actualización del personal operativo		
Proceso de la Exportación	La exportación es la venta de bienes o servicios producidos por una empresa con sede en un país a clientes que residen en otro país. Daniells, Radebaugh & Sullivan. (2011)	Desencadenantes internos	Dirección Percibida
			Evento Interno especifico
		Desencadenantes externos	Demanda del mercado
			Gremios Empresariales
			Expertos externos

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

La presentación de mi investigación como tipo de condición de diseño a la investigación conocida como no experimental, transversal, correlacional causal.

Hernández, Fernández & baptista (2014) mencionan que las investigaciones que se realizan sin manipular deliberadamente a las variables de estudio son aquellas investigaciones de diseño no experimental.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Los trabajadores de la empresa Agroexportadora Santa Rosita, (50 personas entre directivos y trabajadores)

3.2.2 Muestra

Como la población es pequeña se trabajará con los mismos datos de la población.

3.3 Técnicas de recolección de datos

La técnica utilizada en la recolección de datos fue la encuesta, el instrumento que se utilizara es el cuestionario.

En nuestro caso se utilizó el cuestionario que es detallada según Carrasco (2013. P.318) indica que los instrumentos como los cuestionarios consisten en la de presentar a los posibles encuestados unas hojas de preguntas son formuladas de manera ordenada y coherente, con mucha claridad, adecuada precisión y la mayor objetividad, para que puedan ser resueltas de igual modo. Para su tabulación y adecuada interpretación se utilizará la escala de Likert.

A. Validez del cuestionario

La validez de este instrumento se determinó a través del uso del análisis llamado factorial, con el empleo del dato estadístico del modelo de Kaiser Meyer Olkin, y la aplicación de la esfericidad de Bartlett, obteniéndose el siguiente resultado de correlación de (0,733).

Este resultado nos indica que considerando las condiciones estadísticas del instrumento utilizado para evaluar las variables es válido.

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,716
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	536,572
	gl	50
	Sig.	,000

B. Confiabilidad del cuestionario

El valor estadístico que nos muestra el nivel de confiabilidad empleado en el presente trabajo de investigación fue: el modelo Alpha de Cronbach, el cual tuvo un resultado considerado en un valor de 0.886, lo cual dentro del análisis de confiabilidad este se considera confiable; esto si se toma en cuenta que los instrumentos utilizados altamente confiables son aquel que logra puntuaciones mayores o iguales a 0.80.

Estadísticos de fiabilidad	
Alpha de Cronbach	N de elementos
,886	16

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Después de haber aplicado los instrumentos para la recolección de los datos necesarios se inició nuestro trabajo de procesamiento de la información, se hizo uso de la estadística descriptiva, utilizando cuadros para poder tabular los resultados que se obtengan de aplicar las encuestas, Asimismo, se aplicara el sistema informático SPSS en su versión 24 para la contrastación de las hipótesis.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Tabla N° 1: Variable 5S's en la dimensión Clasificación (SEIRI)

ITEM	Siempre		Casi Siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
1. Se realiza un control de Calidad para determinar sus Productos Óptimos.	5	10.0	25	50.0	15	30.0	5	10.0	0	0.0
2. Se selecciona los productos apartando los Productos en descarte	10	20.0	20	40.0	10	20.0	5	10.0	5	10.0
3. Se desechan los productos en perdida	10	20.0	20	40.0	10	20.0	5	10.0	5	10.0
	8	16.7	22	43.3	12	23.3	5	10.0	3	6.7

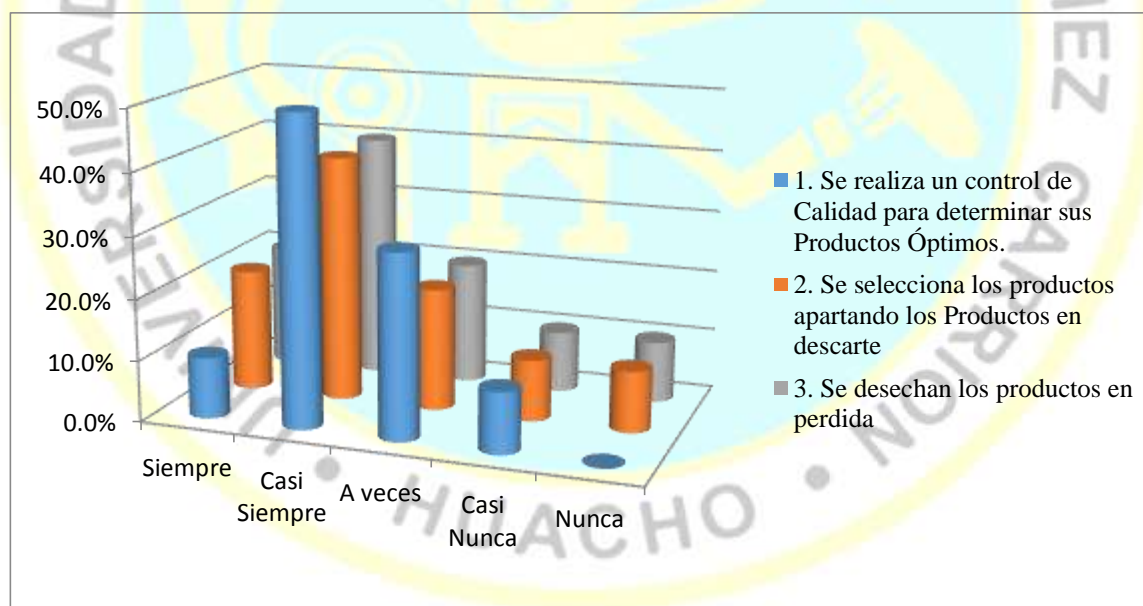


Figura N° 1: Variable 5S's en la dimensión Clasificación (SEIRI)

Se muestra en la tabla 1 que el 43.3% de mis encuestados respondieron en casi siempre, un 23.3 % a veces, un 16.7% en siempre, un 10% en casi nunca y un 6.7% en nunca.

Tabla N° 2: Variable 5S's en la dimensión Orden (SEITON)

ITEM	Siempre		Casi Siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
4. Se encuentra ubicado los equipos en las áreas operativas y en las áreas administrativas, en el lugar apropiado para evitar pérdidas de tiempo, así como accidentes.	10	20.0	20	40.0	10	20.0	5	10.0	5	10.0
5. Se dan mantenimiento constante a los equipos para no incrementar costos.	13	25.0	28	55.0	10	20.0	0	0.0	0	0.0
	11	23	24	48	10	20	3	5	3	5



Figura N° 2: Variable 5S's en la dimensión Orden (SEITON)

Se muestra en la tabla 2 que el 48% de mis encuestados respondieron casi siempre, un 23% siempre, un 20% a veces, un 5% casi nunca y un 5% nunca.

Tabla N° 3: Variable 5S's en su dimensión Limpieza (SEISO)

ITEM	Siempre		Casi Siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
6. Se mantienen las instalaciones limpias, libres de suciedad y desechos.	13	25.0	20	40.0	8	15.0	5	10.0	5	10.0
7. El personal que realiza la limpieza utiliza el tiempo óptimo y adecuado sin entorpecer el trabajo operativo.	15	30.0	25	50.0	5	10.0	5	10.0	0	0.0
	14	28	23	45	6	13	5	10	3	5

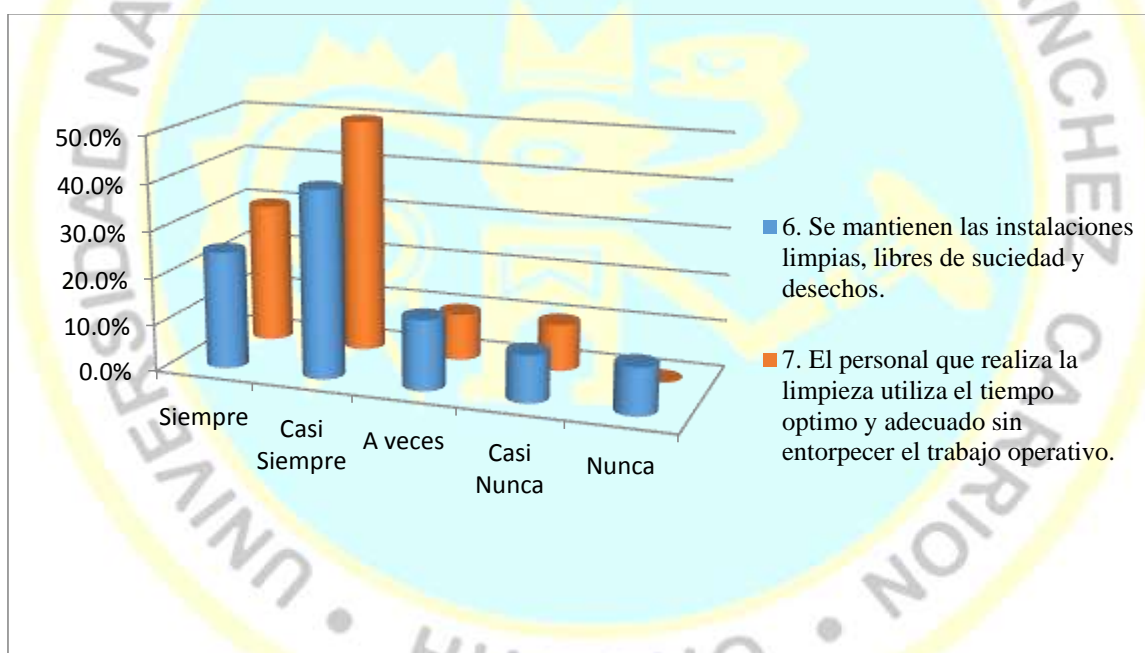


Figura N° 3: Variable 5S's en la dimensión Limpieza (SEISO)

Se muestra en la tabla 3 que el 45% de mis encuestados respondieron casi siempre, un 28% siempre, un 13% a veces, un 10% casi nunca y un 5% nunca.

Tabla N° 4: Variable 5S's en la dimensión Control (SEIKETSU)

ITEM	Siempre		Casi Siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
8. Se realizan supervisiones permanentes verificando el buen funcionamiento de los procesos.	15	30.0	20	40.0	10	20.0	5	10.0	0	0.0
9. Se cuenta con un almacén adecuado para mantener en buenas condiciones los equipos, herramientas, insumos etc.	10	20.0	35	70.0	5	10.0	0	0.0	0	0.0
	13	25	28	55	8	15	3	5	0	0

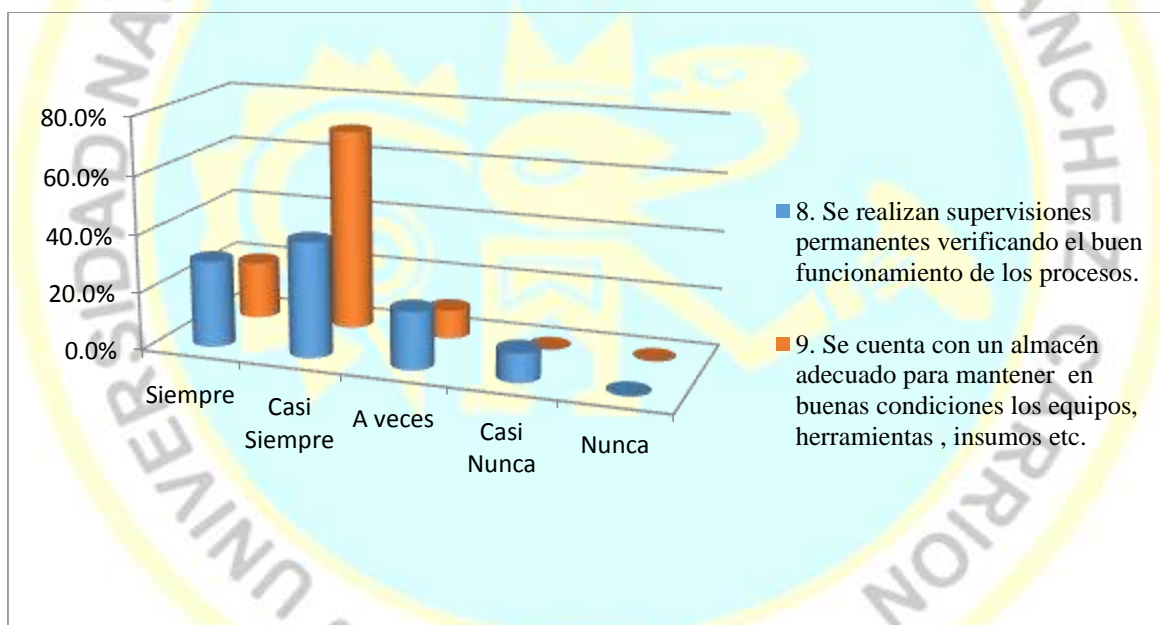


Figura N° 4: Variable 5S's en la dimensión Control (SEIKETSU)

Se muestra en la tabla 4 que el 55% de mis encuestados respondieron casi siempre, un 25% siempre, un 15% a veces, un 5% casi nunca.

Tabla N° 5: Variable 5S's en su dimensión Disciplina (SHITSUKE)

ITEM	Siempre		Casi Siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
10. Se capacita permanentemente al personal directivo para mantener una disciplina en cuanto a procesos de gestión, exportaciones y otros de su competencia.	8	15.0	25	50.0	8	15.0	5	10.0	5	10.0
11. Se han implantado normas o reglas para mantener una adecuada disciplina en la empresa	13	25.0	25	50.0	8	15.0	5	10.0	0	0.0
	10	20	25	50	8	15	5	10	3	5

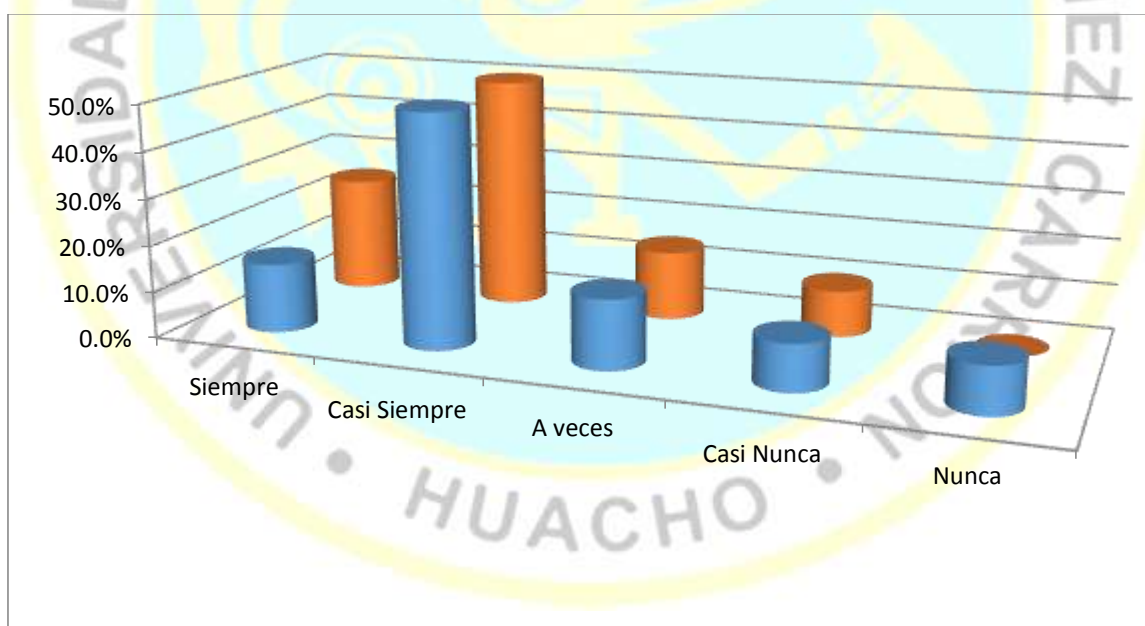


Figura N° 5: Variable 5S's en su dimensión Disciplina (SHITSUKE)

Se observa en la tabla 5 se puede ver que un 50% de mis encuestados respondieron casi siempre, un 20% siempre, un 15% a veces, un 10% nunca y un 5% casi nunca.

Tabla N° 6: Variable Exportación en su dimensión Desencadenantes internos

ITEM	Siempre		Casi Siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
12. Se tiene una buena percepción en cuanto al producto para su exportación.	20	40.0	20	40.0	10	20.0	0	0.0	0	0.0
13. La empresa realiza un buen marketing internacional.	10	20.0	35	70.0	5	10.0	0	0.0	0	0.0
	15	30	28	55	8	15	0	0	0	0

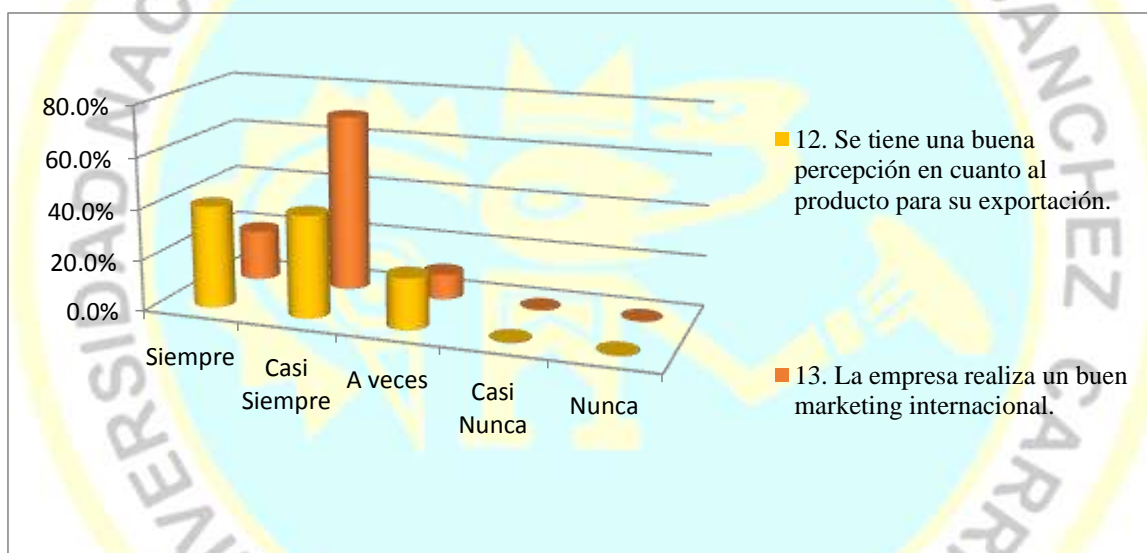


Figura N° 6: Variable Exportación en su dimensión Desencadenantes internos

Se observa en la tabla 6 un 55 % de los encuestados respondieron casi siempre, un 30% siempre, y un 15% a veces.

Tabla N° 7: Variable Exportación en la dimensión Desencadenantes externos

ITEM	Siempre		Casi Siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
14. Existe demanda en el mercado internacional por el producto mandarina.	15	30.0	25	50.0	10	20.0	0	0.0	0	0.0
15. Recibe apoyo de gremios empresariales, como Cámara de Comercio, entidades financieras, el gobierno.	10	20.0	20	40.0	10	20.0	5	10.0	5	10.0
16. Recibe asesoramiento externo por entidades como ADEX u otras para el proceso de producción y comercialización a mercados internacionales.	10	20.0	20	40.0	10	20.0	5	10.0	5	10.0
	12	23.3	22	43.3	10	20.0	3	6.7	3	6.7

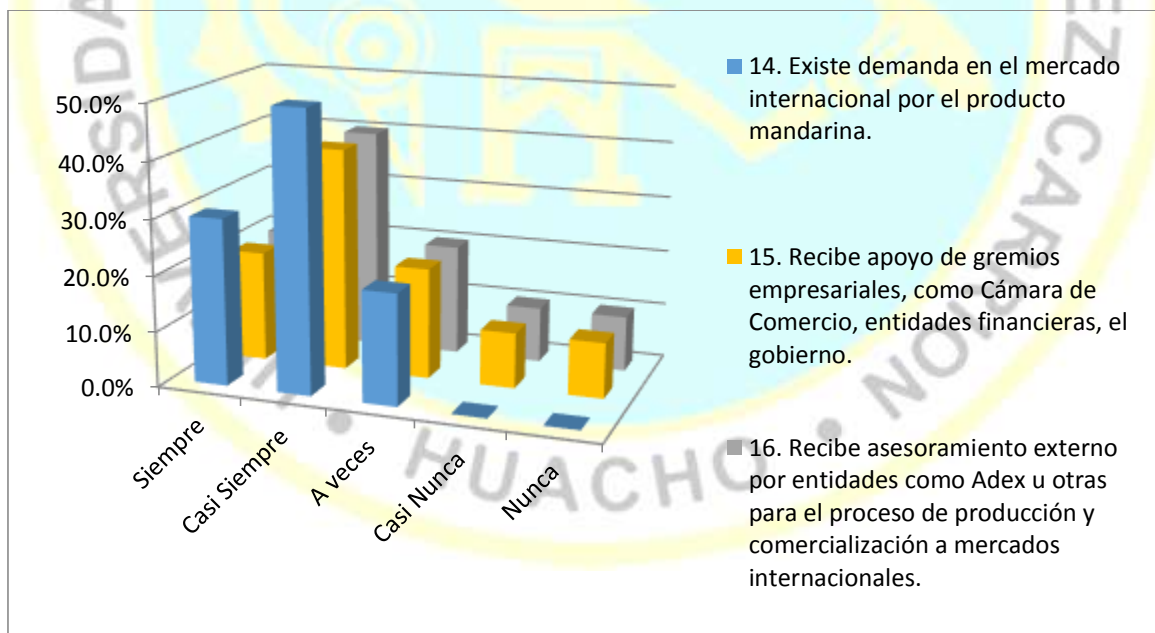


Figura N° 7: Variable Exportación en su dimensión Desencadenantes externos

Se observa en la tabla 7 un 43.3% de los encuestados respondieron casi siempre, un 23.3% siempre, un 20% a veces, un 6.7% casi nunca y un 6.7% nunca.

4.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

H0 = Las 5S'S no influyen en la mejora del proceso de la exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017.

H1 = Las 5S'S influyen en la mejora del proceso de la exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017

Prueba de Normalidad

Tabla N° 8: *Distribución de los datos obtenidos para la prueba de normalidad, según explica Shapiro- Wilk, para las 5S'S y proceso de la exportación*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
5 S's	,705	50	,000
Proceso de la exportación	,738	50	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

En la tabla N° 08 se puede observar que el resultado final de la prueba de normalidad nos da lo siguiente: un grado de significación de 0,00 y 0,00 donde, siendo este menor a 0,05, lo que nos puede indicar que los datos provienen de una apropiada distribución normal, y que pertenecen a las pruebas no paramétricas, en conclusión, procederemos a utilizar dichas pruebas.

Tabla N° 9: Correlación entre las variables: las 5S'S y proceso de la exportación

Correlaciones		5 S's	proceso de la exportación
Rho de Spearman	5 S's	Coefficiente de correlación	,876**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

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

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; demostrando que entre las variables: las 5S'S y proceso de la exportación entre existe una correlación significativa alta.

Hipótesis específica 1

H₀: Una adecuada clasificación no influye en la mejora del proceso de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017

H_a: Una adecuada clasificación influye en la mejora del proceso de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017

Tabla N° 10: Correlación entre la Clasificación y Proceso de exportación

Correlaciones		Clasificación	Proceso de exportación
Rho de Spearman	Clasificación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,759**
		N	50

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

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo entre la Clasificación y el proceso de exportación una correlación alta.

Hipótesis específica 2

H₀: Un adecuado orden no influye en la mejora del proceso de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017

H_a: Un adecuado orden influye en la mejora del proceso de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017

Tabla N° 11: Correlación entre el orden y el proceso de exportación

Correlaciones		Orden	Proceso de Exportación
Rho de Spearman	Orden	Coefficiente de correlación	1,000
			,757**
		Sig. (bilateral)	.
			,000
		N	50
			50

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

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo entre el orden y el proceso de exportación una correlación significativa alta.

Hipótesis específica 3

Ho: Una adecuada limpieza no influye en la mejora del proceso de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017.

Ha: Una adecuada limpieza influye en la mejora del proceso de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017.

Tabla N° 12: Correlación entre la Limpieza y el proceso de exportación

		Correlaciones	Limpieza	Proceso de exportacion
Rho de	Limpieza	Coficiente de correlación	1,000	,785**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50

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

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo la limpieza y el proceso de exportación, una correlación significativa alta.

Hipótesis específica 4

H₀: Un adecuado control no influye en la mejora del proceso de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017

H_a: Un adecuado control influye en la mejora del proceso de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017

Tabla N° 13: Correlación entre el control y Proceso de exportación

Correlaciones		<i>Control</i>	<i>Proceso de exportación</i>
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,775**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50

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

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo entre el control y el proceso de exportación una correlación alta.

Hipótesis específica 5

Ho: Una adecuada Disciplina no influye en la mejora del proceso de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017

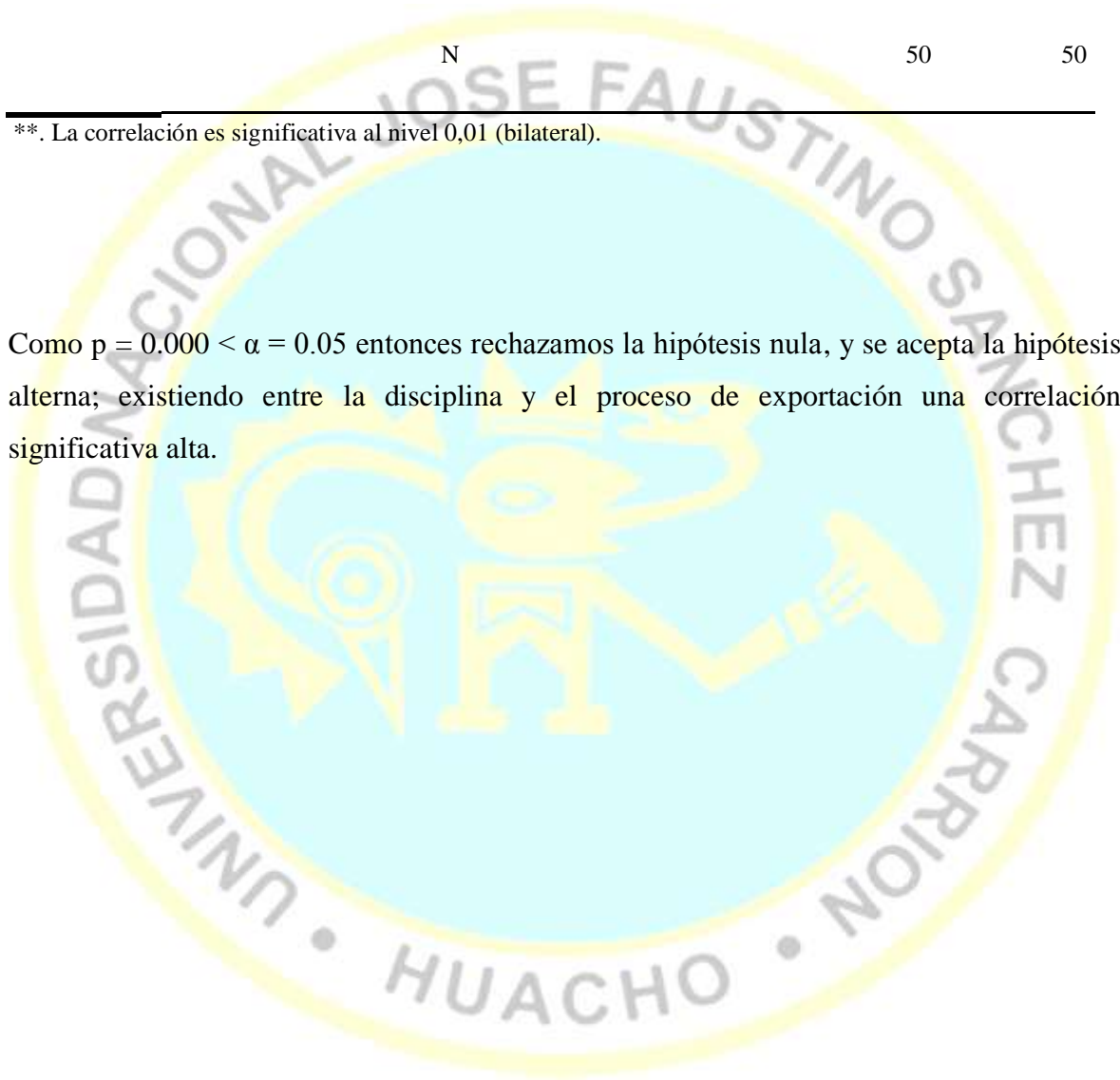
Ha: Una adecuada Disciplina influye en la mejora del proceso de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017

Tabla N° 14: Correlación entre la disciplina y el proceso de exportación

Correlaciones		Disciplina	Proceso de Exportación
Rho de Spearman	Disciplina	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,747**
		N	,000
			50
			50

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

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo entre la disciplina y el proceso de exportación una correlación significativa alta.



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

A partir de los resultados encontrados, podemos decir que aceptamos la hipótesis alternativa general que establece que existe un nivel de correlación alta entre Las 5S'S y el proceso de la exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017. Guardando coincidencia con los resultados de la investigación de Jiménez B. C. (2017). *Propuesta de mejora continua Kaizen en el proceso de ventas de la empresa Filmtex SAS* Debido a la competitividad que existe hoy día en el mundo globalizado, las empresas se ven obligadas a mejorar sus procesos internos referentes a gestión y calidad, y a establecer una cultura organizacional en la que todo el personal esté empoderado con los diversos cambios a los que se enfrentan las empresas. Para mejorar continuamente los procesos en una Organización se plantea una metodología llamada Kaizen, que, con pequeñas cosas le ayudará a fortalecer los procesos organizacionales, por tal razón se plantea para un proceso de ventas sector servicio la implementación del Kaizen asimismo con la investigación de Barragán J. (2016). *Acciones de mejora para la línea MIB en el proceso de alistamiento mediante la metodología 5s*. Este trabajo se realizó con el fin de ejecutar acciones de mejora en la línea de MIB con la metodología de las 5S'S en Panalpina S.A, más exactamente en la Bodega Nacional con la que cuenta esta organización, todo para mejorar la productividad de la Bodega. Para tener una mayor productividad, todas las entidades deben crear en sus colaboradores una cultura organizacional que se enfoque en la Calidad, empezando desde cada lugar de trabajo de todas las personas que laboran en una organización

CAPÍTULO VI

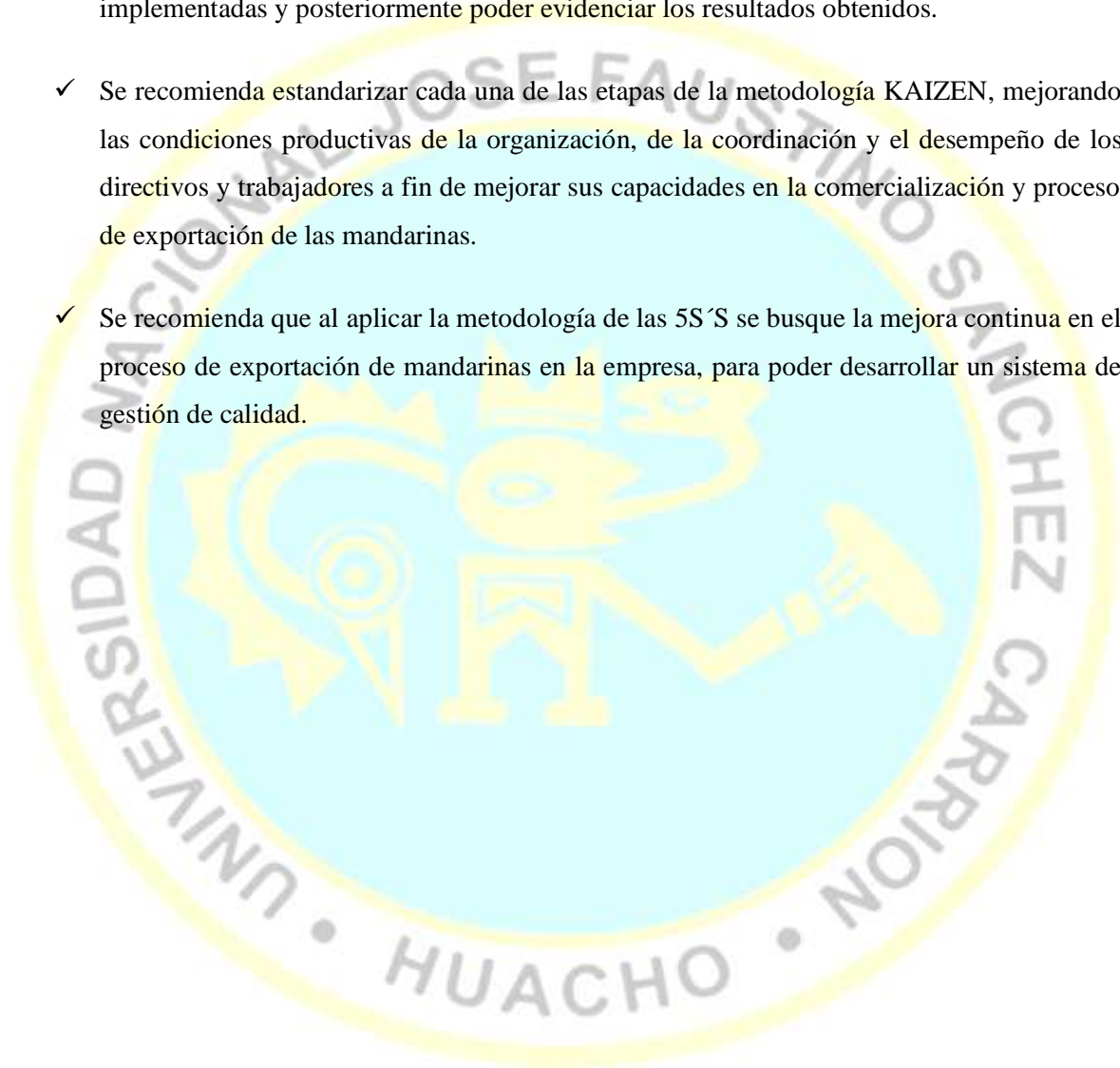
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- A. En cuanto a la Hipótesis General habiéndose obtenido una correlación de 0.876 y siendo $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ entonces se demuestra que entre las variables: las 5S'S y proceso de la exportación entre existe una correlación significativa alta.
- B. En cuanto a la hipótesis específica 1 habiéndose obtenido una correlación de 0.759 y siendo $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ se demuestra que entre la Clasificación y el proceso de exportación una correlación alta.
- C. En cuanto a la hipótesis específica 2 habiéndose obtenido una correlación de 0.757 y siendo $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ se demuestra que entre el Orden y el proceso de exportación una correlación alta.
- D. En cuanto a la hipótesis específica 3 habiéndose obtenido una correlación de 0.785 y siendo $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ se demuestra que entre la Limpieza y el proceso de exportación una correlación alta.
- E. En cuanto a la hipótesis específica 4 habiéndose obtenido una correlación de 0.775 y siendo $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ se demuestra que entre el control y el proceso de exportación una correlación alta.
- F. En cuanto a la hipótesis específica 5 habiéndose obtenido una correlación de 0.747 y siendo $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ se demuestra que entre la Disciplina y el proceso de exportación una correlación alta.

6.2 Recomendaciones

- ✓ Se recomienda elaborar un plan de capacitaciones al personal en la metodología de las 5S´S mediante charlas a cargo de personal especializado a la vez explicar los beneficios e importancia que aporta al implementarse en todas las áreas de la empresa.
- ✓ Se recomienda preparar manuales o directivas que proporcionen un apoyo al personal en el proceso de su implementación, así como hacer que se vuelva una cultura en las áreas implementadas y posteriormente poder evidenciar los resultados obtenidos.
- ✓ Se recomienda estandarizar cada una de las etapas de la metodología KAIZEN, mejorando las condiciones productivas de la organización, de la coordinación y el desempeño de los directivos y trabajadores a fin de mejorar sus capacidades en la comercialización y proceso de exportación de las mandarinas.
- ✓ Se recomienda que al aplicar la metodología de las 5S´S se busque la mejora continua en el proceso de exportación de mandarinas en la empresa, para poder desarrollar un sistema de gestión de calidad.



REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográficas

- Cateora, P., Gilly, M. & Graham, J. (2010). *Marketing Internacional*. (14a Ed.). México: McGraw Hill.
- Daniels, J., Radebaugh, L. & Sullivan, D. (2013). *Negocios Internacionales. Ambientes Operaciones*. (14a Ed.). México: Pearson.
- García, G. (2012). *Estrategias para la internacionalización de la empresa*. España: Pirámide.
- Gutiérrez, H., (2014) *Calidad y Productividad* 4ta.ed. Mexico: Mc.Graw Hill.
- Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6a Ed.). México: Me Graw - Hill.
- Hill, C. (2011). *Negocios Internacionales. Competencia en el Mercado Global*. (8a Ed.). México: McGraw Hill.
- Jerez & García (2010). *Marketing internacional para la expansión de la empresa*. Madrid: Esic.
- John D. Daniel y Daniel P. Sullivan Daniels & Sullivan,(2013); *Negocios Internacionales*;14ava edic.Mexico:Pearson
- Luna, M. (2012). *Marketing estratégico*. Perú: Lunagraf.
- Minervini, N. (2014). *Ingeniería de la exportación. Como elaborar planes de innovadores de exportación*. México: Cengage Learning.
- Ortega & Espinoza (2015). *Plan de internacionalización empresarial*. Madrid: Esic.
- Peruzzotti P.(2014) *Como exportar con éxito* ;6ta. edic. España:Libros &Bytes

7.2 Fuentes electrónicas

Jiménez Martínez, B. C. (2017). *Propuesta de mejora continua Kaizen en el proceso de ventas de la empresa Filmtex SAS*. Trabajo de Grado. Universidad Católica de Colombia. Facultad de Ingeniería.; en línea: repository.ucatolica.edu.co › ... › ACF. Pregrado Industrialde J Martínez - 2017 - Artículos relacionados

Barragán Lozada, J. C. (2016). *Acciones de mejora para la línea MIB en el proceso de alistamiento mediante la metodología 5s*. Trabajo de Grado. Universidad Católica de Colombia. Facultad de Ingeniería. En línea: Barragán Lozada, J. C. (2016). *Acciones de mejora para la línea MIB en el proceso de alistamiento mediante la metodología 5s*

Coca, E., (2009) *Las exportaciones no-tradicionales y su efecto en el crecimiento económico del departamento de La Paz*; Universidad Mayor de San Andrés; La Paz Bolivia en línea: repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/2100/T-1072.pdf?sequence=1.

Pérez, A., Quicio R.(2016) “*Las exportaciones de café y su impacto en el crecimiento del PBI en la región Lambayeque 2001 – 2013*”Universidad Señor Sipan; Lambayeque; en Línea repositorio.uss.edu.pe/.../PÉREZ%20VELÁSQUEZ%20ANTHONY%20WILLIAMS%... de AW Pérez Velásquez - 2016

Pinedo M.(2015) “*Análisis de las exportaciones de artesanías de la región Loreto, periodo: 2009 – 2013.*”Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos en línea repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/.../Diana_Tesis_Titulo_2015.pdf?...1

Valenzuela L.,(2010) *Estudio de pre-factibilidad para la implementación de una empresa dedicada a la producción y exportación de harina de banano orgánico a Estados Unidos*, Pontificia Universidad Católica Lima-Perú; en línea: tesis.pucp.edu.pe/.../VALENZUELA%20_VALDIVIA_LUCIA_IMPLEMENTACION..

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿De qué manera las 5S'S influye a mejorar el proceso de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017?</p>	<p>Objetivo General Determinar cómo las 5S'S influye en mejorar el proceso de la exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017</p>	<p>Hipótesis General Determinar cómo las 5S'S influyen a la mejora del proceso de la exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017.</p>	<p>Variable 1 5 S's</p>	<p>Variable 1 5 S's</p>	<p>Diseño metodológico La presentación investigación como tipo de diseño a la investigación no experimental, transversal, correlacional causal.</p>
<p>Problemas Específicos ¿De qué manera una adecuada clasificación influye en la mejora del proceso de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017?</p>	<p>Objetivos Específicos Explicar de qué manera una adecuada clasificación influye en la mejora del proceso de exportación de mandarinas del Fundo Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017.</p>	<p>Hipótesis Específicas Explicar de qué manera una adecuada clasificación influye en la mejora del proceso de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017.</p>	<p>Clasificación (seiri)</p>	<p>Productos óptimos Productos descarte Productos perdida</p>	<p>Población y muestra</p>
<p>¿De qué manera un adecuado orden influye en la mejora del proceso de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017?</p>	<p>Explicar de qué manera un adecuado orden influye la mejora del proceso de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017.</p>	<p>Explicar de qué manera un adecuado orden influye en la mejora del proceso de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017.</p>	<p>Orden (seiton)</p>	<p>Ubicación de equipos Mantenimiento constante</p>	<p>Población Los trabajadores de la empresa Agroexportadora Santa Rosita. (50 personas entre directivos y trabajadores)</p>
<p>¿De qué manera una adecuada limpieza influye en la mejora del proceso de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017?</p>	<p>Explicar de qué manera una adecuada limpieza influye en la mejora del proceso de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017.</p>	<p>Explicar de qué manera un adecuado orden influye en la mejora del proceso de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017.</p>	<p>Control (seiketsu)</p>	<p>Instalaciones limpias Trabajo tiempo optimo</p>	<p>Muestra Como la población es pequeña se trabajará con los mismos datos de la población</p>
<p>¿De qué manera una adecuada limpieza influye en la mejora del proceso de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017?</p>	<p>Explicar de qué manera un adecuado control influye en la mejora del proceso de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017.</p>	<p>Explicar de qué manera un adecuado control influye en la mejora del proceso de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017.</p>	<p>Disciplina (shitsuke)</p>	<p>Supervisión permanente Almacenes adecuados</p>	
<p>¿De qué manera un adecuado control influye en la mejora del proceso de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017?</p>	<p>Explicar de qué manera una adecuada disciplina influye en la mejora del proceso de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017.</p>	<p>Explicar de qué manera una adecuada limpieza influye en la mejora del proceso de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017.</p>	<p>Variable 2 Exportación</p>	<p>Variable 2 Dirección Percibida</p>	
<p>¿De qué manera una adecuada disciplina influye la mejora del proceso de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017?</p>	<p>Explicar de qué manera una adecuada disciplina influye en la mejora del proceso de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017.</p>	<p>Explicar de qué manera un adecuado control influye en la mejora del proceso de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017.</p>	<p>Dimensiones Desencadenant es internos</p>	<p>Evento Interno específico</p>	
<p>¿De qué manera una adecuada disciplina influye la mejora del proceso de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017?</p>	<p>Explicar de qué manera una adecuada disciplina influye la mejora del proceso de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017.</p>	<p>Explicar de qué manera un adecuado control influye en la mejora del proceso de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017.</p>	<p>Desencadenant es externos</p>	<p>Demanda del mercado Gremios Empresariales Expertos externos</p>	

Anexo 2: INSTRUMENTO PARA LA TOMA DE DATOS

El presente instrumento llamado cuestionario tiene como meta fundamental obtener información sobre: **LAS 5S'S EN LA MEJORA DE EXPORTACIÓN DE MANDARINAS DE LA EMPRESA "SANTA ROSITA S.A.C." DE LA LOCALIDAD DE SANTA ROSA, PERÍODO 2017**

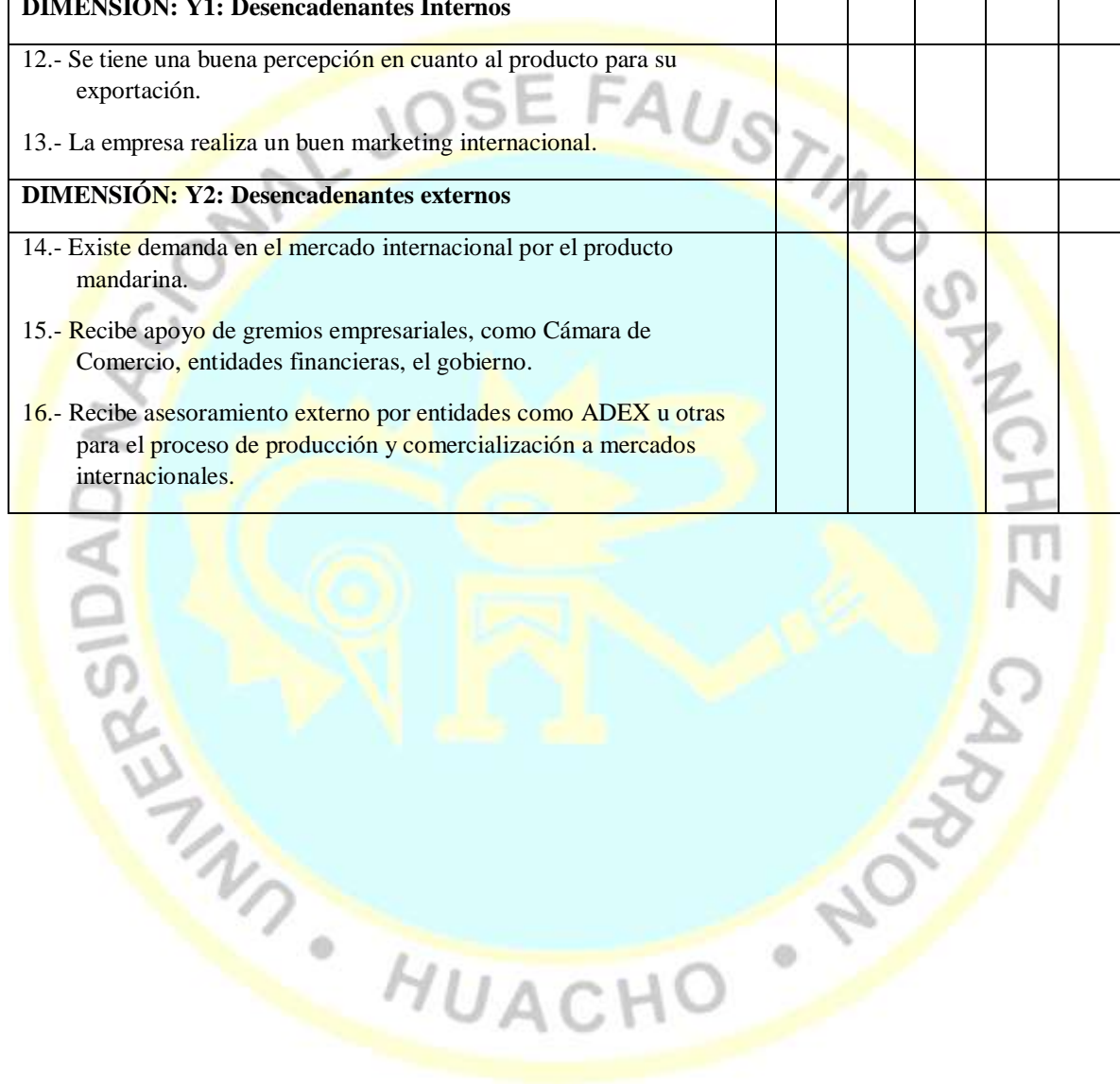
El cuestionario será anónimo y la información que se obtenga será utilizada únicamente para fines de tipo académico y que se garantiza estricta condición de confidencialidad.

I. Instrucciones

En el siguiente cuadro según su respuesta marcar con una equis "X" según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
X: 5 S's					
DIMENSIÓN: X1: CLASIFICACIÓN (SEIRI)					
1.- Se realiza un control de calidad para determinar sus Productos Óptimos. 2.- Se selecciona los productos apartando los Productos en descarte. 3.- Se desechan los productos en pérdida.					
DIMENSIÓN: X2: ORDEN (SEITON)					
4.- Se encuentra ubicado los equipos en las áreas operativas y en las áreas administrativas, en el lugar apropiado para evitar pérdidas de tiempo, así como accidentes 5.- Se dan mantenimiento constante a los equipos para no incrementar costos.					
DIMENSIÓN: X3: LIMPIEZA (SEISO)					
6.- Se mantienen las instalaciones limpias, libres de suciedad y desechos 7.- El personal que realiza la limpieza utiliza el tiempo óptimo y adecuado sin entorpecer el trabajo operativo.					
DIMENSIÓN: X4: CONTROL (SEIKETSU)					
8.- Se realizan supervisiones permanentes verificando el buen funcionamiento de los procesos. 9.- Se cuenta con un almacén adecuado para mantener en buenas condiciones los equipos, herramientas, insumos etc.					

DIMENSION: X5: DISCIPLINA					
10.- Se capacita permanentemente al personal directivo para mantener una disciplina en cuanto a procesos de gestión, exportaciones y otros de su competencia					
11.- Se han implantado normas o reglas para mantener una adecuada disciplina en la empresa					
EXPORTACIÓN					
DIMENSIÓN: Y1: Desencadenantes Internos					
12.- Se tiene una buena percepción en cuanto al producto para su exportación.					
13.- La empresa realiza un buen marketing internacional.					
DIMENSIÓN: Y2: Desencadenantes externos					
14.- Existe demanda en el mercado internacional por el producto mandarina.					
15.- Recibe apoyo de gremios empresariales, como Cámara de Comercio, entidades financieras, el gobierno.					
16.- Recibe asesoramiento externo por entidades como ADEX u otras para el proceso de producción y comercialización a mercados internacionales.					





DRA. FLOR DE MARIA GARIVAY TORRES
ASESOR

DRA. VIVIANA INES VELLON FLORES
PRESIDENTE

DR. POLICARPO DIOMEDES MARQUEZ VALENCIA
SECRETARIO

M(O) OSCAR CARLOS OTAZU MONTES
VOCAL