

**UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE
LA SELVA CENTRAL JUAN SANTOS
ATAHUALPA**



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

“El proceso productivo en la empresa Tropic S.A. de Satipo en el año
2023”

Tesis

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración de
Negocios Internacionales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión del comercio exterior

AUTORES:

Bach. Anderson Gerardo QUISPE PARADO
Bach. Ángela Fiorella SANTIVÁÑEZ VÁSQUEZ

ASESOR:

Dr. Yuri SÁNCHEZ SOLIS

**Mazamari, Perú
2024**

ASESOR

Dr. Yuri Sánchez Solís

AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primer lugar a Dios quien nos cuida en todo momento de todo mal y quien nos da la fuerza suficiente para poder seguir adelante frente a las diferentes adversidades, agradezco también a mis padres por darme su apoyo incondicional durante mi etapa de educación universitaria y también durante el desarrollo de este trabajo de investigación y finalmente agradezco a mis hermanos por darme su aliento y apoyo para seguir adelante en mi carrera universitaria.

Anderson Q.

A Dios, por acompañarme siempre y guiar cada uno de mis pasos. A mis padres y a mi hermana, por su amor, confianza y apoyo. A mis maestros, por compartir sus conocimientos y enseñanzas y con especial gratitud al querido y recordado Dr. Lino, quien desde el inicio confió en mi potencial, apoyando cada una de mis iniciativas. Y, de manera especial, a los miembros del personal administrativo, de vigilancia y de limpieza de la universidad que me apoyaron con generosidad y disposición a lo largo de esta etapa. Gracias por acompañarme y ser testigos de mi crecimiento personal y profesional.

Ángela S.

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado a mis padres quienes fueron los que me motivaron a seguir mis estudios universitarios, dándome su apoyo día tras día con palabras de aliento y con sustento económico. También agradezco a mis hermanos por saber comprenderme y apoyarme durante todo este proceso de investigación.

Anderson Q.

Dedicado a mis queridos tíos Raúl y Lucy, por brindarme el soporte emocional que tanto necesité durante los momentos más difíciles y por su constante apoyo mientras estuve a su lado. A mis padres, por respaldar cada uno de mis proyectos y confiar siempre en mis capacidades; sin su apoyo, muchos de mis logros no habrían sido posibles.

Ángela S.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo describir el proceso productivo de la empresa Tropic S.A., dedicada al acopio y comercialización de jengibre en Satipo durante el año 2023. Al inicio de la investigación, el proceso productivo de la empresa mostró una estructura básica compuesta por etapas de recepción, limpieza, clasificación y empaque del jengibre. Si bien estas etapas eran esenciales, el proceso carecía de una optimización tecnológica adecuada y no implementaba un enfoque sistemático de mejora continua. Las máquinas, aunque estaban operativas, no funcionaban en su máxima capacidad, y el personal no contaba con una formación suficiente para maximizar su rendimiento, lo que ocasionaba variaciones en la calidad del producto y ciertos niveles de ineficiencia.

Para evaluar este proceso, la investigación siguió un enfoque cuantitativo, de tipo básico y nivel descriptivo, utilizando un diseño no experimental de corte transversal. La recopilación de datos se llevó a cabo mediante encuestas aplicadas al personal ya los actores clave en el proceso productivo.

Los resultados reflejan una percepción dividida entre los encuestados. Mientras que el 50% considera el proceso productivo como bueno, un 40% lo califica de regular y un 10% lo percibe como insatisfactorio, evidenciando la necesidad de optimizar ciertas áreas. En cuanto a la efectividad de las máquinas, el 53% opina que son poco efectivas, sugiriendo que, aunque son funcionales, no operan a su máximo potencial. Respecto al personal, un 50% lo califica como poco efectivo, lo que indica áreas de oportunidad en capacitación y asignación de tareas. Finalmente, la calidad del producto es vista como satisfactoria por el 53% de los encuestados, aunque un 37% señala que solo cumple parcialmente con los estándares de calidad.

En conclusión, Tropic SA tiene un proceso productivo que, aunque bien valorado por muchos, necesita mejoras en áreas clave, como la efectividad de las máquinas y del personal, así como en la calidad del producto. Se sugiere la adopción de tecnologías más avanzadas y el fortalecimiento de las capacitaciones del personal para alcanzar mayores niveles de eficiencia.

Este estudio proporciona un análisis relevante del proceso productivo de Tropic S.A., aportando información que puede ser útil para la empresa y otros estudios similares en la región.

Palabras clave: proceso productivo, eficiencia, calidad del producto, efectividad de las máquinas, gestión del personal, mejora continua, jengibre, Satipo.

ABSTRACT

The present research work aimed to describe the production process of the company Tropic S.A., dedicated to the collection and marketing of ginger in Satipo during the year 2023. At the beginning of the research, the company's production process showed a basic structure composed of stages of reception, cleaning, classification and packaging of ginger. Although these stages were essential, the process lacked adequate technological optimization and did not implement a systematic approach to continuous improvement. The machines, although operational, did not work at their maximum capacity, and the staff did not have sufficient training to maximize their performance, which caused variations in product quality and certain levels of inefficiency.

To evaluate this process, the research followed a quantitative approach, of a basic type and descriptive level, using a non-experimental cross-sectional design. Data collection was carried out through surveys applied to staff and key actors in the production process.

The results reflect a divided perception among respondents. While 50% consider the production process to be good, 40% rate it as average and 10% perceive it as unsatisfactory, evidencing the need to optimize certain areas. Regarding the effectiveness of the machines, 53% believe that they are not very effective, suggesting that, although they are functional, they do not operate at their maximum potential. Regarding the staff, 50% rate them as not very effective, which indicates areas of opportunity in training and task assignment. Finally, the quality of the product is seen as satisfactory by 53% of those surveyed, although 37% indicate that it only partially meets quality standards.

In conclusion, Tropic SA has a production process that, although highly valued by many, needs improvements in key areas, such as the effectiveness of the machines and the staff,

as well as in the quality of the product. The adoption of more advanced technologies and the strengthening of staff training are suggested to achieve higher levels of efficiency.

This study provides a relevant analysis of the production process of Tropic S.A., providing information that may be useful for the company and other similar studies in the region.

Keywords: production process, efficiency, product quality, machine effectiveness, personnel management, continuous improvement, ginger, Satipo.

INTRODUCCIÓN

La provincia de Satipo, ubicada en la región Junín, destaca por su biodiversidad y su creciente actividad agroindustrial. En este contexto, la empresa Tropic S.A. se posiciona como un agente relevante en la dinámica económica local, desempeñando un papel clave en la cadena de valor de productos agrícolas. La presente tesis, titulada “El proceso productivo en la empresa Tropic S.A. de Satipo en el año 2023”, tiene como objetivo describir de manera detallada el proceso productivo de esta organización, en un periodo caracterizado por diversos retos operativos y organizacionales.

El desarrollo del trabajo se estructura en capítulos que abordan distintos aspectos fundamentales de la investigación. En el primer capítulo se presenta el planteamiento del problema, para lo cual fue necesario recopilar información relevante de estudios previos sobre procesos productivos a nivel internacional, nacional y local. A partir de ello, se formularon el problema general y los problemas específicos, los cuales sirvieron de base para establecer los objetivos generales y específicos de la investigación. Asimismo, se justifica el estudio desde los enfoques teórico, práctico y metodológico; se definen su importancia, alcance y, finalmente, se identifican las limitaciones encontradas durante su ejecución.

El segundo capítulo comprende el marco teórico. En él se incluyen antecedentes de investigaciones similares en diferentes contextos geográficos, los cuales contribuyen al análisis y comprensión del problema. Además, se desarrollan las bases teóricas que sustentan el estudio, permitiendo identificar con mayor precisión las dimensiones involucradas, así como los conceptos fundamentales vinculados al objeto de estudio.

El tercer capítulo está dedicado al enfoque metodológico utilizado para alcanzar los objetivos y responder al problema de investigación. En este apartado se describen el ámbito de estudio, el nivel, tipo y diseño de investigación, así como la población y la muestra, conformada por treinta (30) colaboradores de la empresa Tropic S.A. Asimismo, se detallan los instrumentos empleados para la recolección de datos, siendo la técnica utilizada la encuesta, y el cuestionario, el instrumento principal. A través de este se obtuvieron datos significativos que permitieron construir una visión integral del desempeño productivo de la empresa. También se presenta la validación y confiabilidad

del instrumento, el análisis estadístico aplicado a los datos recopilados, y las consideraciones éticas que guiaron el proceso de investigación.

Finalmente, el cuarto capítulo comprende la presentación de los resultados, el análisis y la discusión. A partir del tratamiento estadístico de los datos, se exponen los hallazgos obtenidos y su relación con los objetivos planteados. La discusión de los resultados se desarrolla en contraste con los antecedentes revisados en el marco teórico, permitiendo establecer puntos de coincidencia o discrepancia. El capítulo concluye con la exposición de las conclusiones y recomendaciones, elaboradas con base en la interpretación de los resultados, las cuales contribuyen a responder a los objetivos de la investigación y ofrecen propuestas para la mejora del proceso productivo de la empresa.

Anderson Gerardo QUISPE PARADO
Ángela Fiorella SANTIVANEZ VÁSQUEZ

ÍNDICE

CARATULA	i
ASESOR	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN.....	11
ABSTRACT.....	12
INTRODUCCIÓN	14
LISTA DE FIGURAS.....	18
LISTA DE TABLAS.....	19
CAPÍTULO I.....	20
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	20
1.1. Identificación y determinación del problema.....	20
1.2. Formulación de problema general y específicos.....	23
1.2.1. Problema general.....	23
1.2.2. Problemas específicos.....	23
1.3. Objetivos	24
1.3.1. Objetivo general.....	24
1.3.2. Objetivos específicos.....	24
1.4. Justificación del problema.....	24
1.4.1. Justificación teórica.....	24
1.4.2. Justificación práctica	24
1.4.3. Utilidad metodológica.....	25
1.5. Importancia y alcance de la investigación.....	25
1.6. Limitaciones de la investigación.....	25
CAPÍTULO II	26
MARCO TEÓRICO.....	27
2.1 Antecedentes	27
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	27
2.1.2. Antecedentes nacionales	28
2.1.3. Antecedentes regionales.....	30
2.2. Bases Teóricas	31
2.2.1. Definición del jengibre	31
2.2.2. Gestión de operaciones y restricciones	32
2.2.3. Proceso productivo	33
2.2.4. La efectividad de las maquinas	37

2.2.5.	Efectividad del personal	41
2.2.6.	Calidad del producto	45
2.3.	Bases conceptuales	48
2.4.	Bases epistemológicas.....	49
2.5.	Definición de términos básicos	50
CAPÍTULO III		55
METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN		55
3.1.	Ámbito.....	55
3.2.	Nivel, tipo y diseño de investigación.....	56
3.3.	Población y selección de la muestra	57
3.3.1	Población.....	57
3.3.2	Muestra.....	57
3.4.	Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	57
3.4.1	Tratamiento estadístico de datos.....	58
3.5.	Validez y fiabilidad del instrumento de recolección de datos	59
3.6.	Análisis estadísticos.....	62
3.7.	Consideraciones éticas.....	62
CAPITULO IV		64
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		64
4.1.	Presentación, análisis e interpretación de resultados	64
4.2.	Prueba de hipótesis.....	94
4.3.	Discusión de resultados.....	95
CONCLUSIONES		98
RECOMENDACIONES		101
REFERENCIAS.....		102
ANEXOS		b

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Evolución de las exportaciones de jengibre peruano	22
Figura 2 ¿Cómo es el porcentaje de disponibilidad de las máquinas de la empresa?	65
Figura 3 ¿Cuál es el nivel de actualización tecnológica de la empresa?	66
Figura 4 ¿Cómo son los mantenimientos preventivos anuales de las máquinas para evitar piezas defectuosas?.....	67
Figura 5 ¿Cómo es el control de porcentaje de piezas defectuosas?	69
Figura 6 ¿Cómo es el tiempo de vida de las máquinas?.....	70
Figura 7 ¿Cómo es el tiempo medio de reparación de las máquinas?.....	71
Figura 8 ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en la empresa?.....	73
Figura 9 ¿Cuál es el tiempo de experiencia laboral de los colaboradores?	74
Figura 10 ¿El tiempo de experiencia laboral requerida para los nuevos colaboradores por la empresa es?.....	75
Figura 11 ¿Dentro de las distintas etapas del proceso productivo, como es el nivel de trabajo en equipo?.....	77
Figura 12 ¿Durante el año, como considera usted el total de horas capacitadas que le brinda la empresa?	78
Figura 13 ¿Durante las horas de trabajo como es el clima laboral en la empresa?	80
Figura 14 ¿Durante las horas de trabajo como es el clima laboral en la empresa?	81
Figura 15 ¿Cómo consideras que es la evaluación a sus proveedores?.....	82
Figura 16 ¿Cómo percibes el nivel de satisfacción de los proveedores dentro la empresa?	84
Figura 17 ¿Para usted, cual es la importancia de contar con la Certificación fitosanitaria de SENASA?.....	85
Figura 18 ¿Cómo percibes que la empresa cuente con un plan HACCP?.....	87
Figura 19 ¿Como consideras la obtención de la certificación de los ISO de calidad 9001, 14000, 22000 O 26000 dentro de la empresa?	88
Figura 20 Resultados de la variable Proceso productivo.....	90
Figura 21 Resultados de la dimensión Efectividad de las máquinas	91
Figura 22 Resultados de la dimensión Efectividad del personal	92
Figura 23 Resultados de la dimensión Calidad del producto	94
Figura 24 Lavado de Jengibre	q
Figura 25 Empaquetado del Jengibre para Exportación	q

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Variables	54
Tabla 2 Validez de contenido del instrumento de recolección de datos.....	59
Tabla 3 Análisis por elemento del instrumento (cuestionario).....	61
Tabla 4 Prueba de fiabilidad del instrumento (cuestionario) de recolección de datos ...	62
Tabla 5 ¿Cómo es el porcentaje de disponibilidad de las máquinas de la empresa?.....	64
Tabla 6 ¿Cuál es el nivel de actualización tecnológica de la empresa?	66
Tabla 7 ¿Cómo son los mantenimientos preventivos anuales de las máquinas para evitar piezas defectuosas?.....	67
Tabla 8 ¿Cómo es el control de porcentaje de piezas defectuosas?	68
Tabla 9 ¿Cómo es el tiempo de vida de las máquinas?	70
Tabla 10 ¿Cómo es el tiempo medio de reparación de las máquinas?	71
Tabla 11 ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en la empresa?.....	72
Tabla 12 ¿Cuál es el tiempo de experiencia laboral de los colaboradores?	74
Tabla 13 ¿El tiempo de experiencia laboral requerida para los nuevos colaboradores por la empresa es?.....	75
Tabla 14 ¿Dentro de las distintas etapas del proceso productivo, como es el nivel de trabajo en equipo?.....	76
Tabla 15 ¿Durante el año, como considera usted el total de horas capacitadas que le brinda la empresa?	78
Tabla 16 ¿Durante las horas de trabajo como es el clima laboral en la empresa?.....	79
Tabla 17 ¿Durante las horas de trabajo como es el clima laboral en la empresa?.....	81
Tabla 18 ¿Cómo consideras que es la evaluación a sus proveedores?	82
Tabla 19 ¿Cómo percibes el nivel de satisfacción de los proveedores dentro la empresa?	83
Tabla 20 ¿Para usted, cual es la importancia de contar con la Certificación fitosanitaria de SENASA?	85
Tabla 21 ¿Cómo percibes que la empresa cuente con un plan HACCP?	86
Tabla 22 ¿Como consideras la obtención de la certificación de los ISO de calidad 9001, 14000, 22000 o 26000 dentro de la empresa?	88
Tabla 23 Resultados de la variable Proceso productivo	89
Tabla 24 Resultados de la dimensión Efectividad de las máquinas	91
Tabla 25 Resultados de la dimensión Efectividad del personal	92
Tabla 26 Resultados de la dimensión Calidad del producto.....	93

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Identificación y determinación del problema

La producción y productividad del jengibre en el país requiere de especial atención, pues esto ayuda a tener mejores resultados, así mismo, ayuda a generar estrategias productivas que mejoran nuestros productos. Tal es el caso de Jamaica, que actualmente implementa técnicas nucleares para mitigar enfermedades que afecten a la producción de jengibre, donde Willis (2021) menciona lo siguiente:

Expertos del Centro Conjunto de la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación [ONUAA] y el Organismo Internacional de Energía Atómica [OIEA] de Técnicas Nucleares en la Alimentación y la Agricultura han estado trabajando con científicos del Concejo de Investigación Científica en el desarrollo de variedades de jengibre de alta calidad tolerantes a la Pudrición del Rizoma del Jengibre (PRJ). Hasta la fecha, se han obtenido más de 120 cepas de plántulas de jengibre – es decir, plantas jóvenes o de pequeño tamaño – que se están cribando para mejorar sus rasgos. Las nuevas variedades de jengibre desarrolladas a partir de materia vegetal irradiado en cultivos de tejidos han mostrado unos elevados niveles de tolerancia a la enfermedad de acuerdo con un protocolo de laboratorio para el cribado que se aplicó siguiendo las orientaciones técnicas facilitadas por el Centro Conjunto ONUAA/OEIA.

Con el pasar de los años la producción del jengibre viene siendo más exigente, a causa de que se debe cumplir un número considerable de estándares de calidad, a razón de ello, las empresas e industrias invierten en procesos o estrategias para mejorar la productividad y producción del jengibre. Esto con el fin de hacer frente a la alta competencia que se vive actualmente en la explotación del jengibre.

Según Pumasunco (2020) “El primer cuatrimestre de 2020 podemos observar que, en primer lugar, EE. UU. con US\$10 millones y sus cifras presentan una variación % 2020/2019 del 129.08% y en cantidad 216.84% (p.5), es por ello que, para las empresas exportadoras de Satipo, EE. UU. se convierte en uno de los mercados potenciales, y no le es permitido perder este mercado.

Las empresas satipeñas son empresas dedicadas a la compra y exportación del jengibre (comúnmente denominado kion en la zona), el cual en los últimos meses reanudó sus labores fiscales. Sin embargo, en la parte productiva se puede apreciar un índice de

ineficacia, especialmente en el proceso de secado, debido a que no se mantiene un buen control de personal y tampoco se cuenta con un buen sistema que mejore el tiempo de secado, ralentizando este proceso en la empresa.

La elaboración de un producto requiere de una serie de actividades relacionadas entre sí, que involucra no solo a la función productiva sino a todas las áreas funcionales de la organización que faciliten llevar a cabo el proceso y el diseño del producto. (Rodríguez, Balestrini, Balestrini, Meleán, &, 2002, p. 139).

En este sentido, cabe destacar que la sinergia dentro de las empresas promueve el buen funcionamiento y optimización del proceso productivo, repercutiendo de forma gradual en el desempeño y/o rendimiento de la empresa, tanto en el ámbito productivo y financiero. En este contexto, resulta fundamental afianzar el área productiva como pilar fundamental y ventaja competitiva.

Uno de los factores claves para la producción y comercialización del jengibre en el Perú es gracias a los microclimas con los que cuenta nuestro país, en especial la región Junín. Estos microclimas dieron lugar a que el Perú pueda competir con distintos mercados internacionales, como lo menciona Ramírez (2020):

A partir del 2014, las exportaciones peruanas incrementaron sustancialmente, debido a la singularidad de nuestro producto exportable, primero mayormente orgánico, de excelente calidad, pequeño y con un sabor mucho más intenso que el jengibre convencional. Así, el jengibre peruano se probó como un producto único, por lo que comenzó a competir con los tradicionales proveedores del mundo, como son China, Tailandia, Países Bajos (comercializador), entre otros. (p. 29)

En consecuencia, la exportación del jengibre es un ente que está fomentando el crecimiento económico del sector agrícola en especial de la región Junín, a ello debemos de considerar que se debe mantener el control de calidad total en todo momento para seguir haciendo frente al mercado internacional, así mismo se debe percibir el proceso productivo como base para conseguir la calidad del producto y con ello la aceptación por parte de los mercados regionales, nacionales e internacionales.

El principal factor para que surja el problema en la parte productiva en relación con el secado del producto, surge a base de falta de rentabilidad económica que tiene en cierto punto la empresa y también en razón al poco uso de la estrategia de mejora

continua, el cual es un factor importante para el desarrollo productivo, y es así como la mejora continua es como lo menciona Barreras (2022)

“La mejora continua dentro de las pequeñas y medianas empresas de nuestro país involucra cambiar el sistema de trabajo y organización del recurso humano, establecer una mentalidad de crecimiento y evitar la mediocridad de sus resultados”. Es importante recordar que una correcta aplicación de mejora continua genera que la empresa consiga una integración completa y funcionalidad en todas sus áreas.

Figura 1

Evolución de las exportaciones de jengibre peruano



Por otro lado, el bajo clima organizacional dentro de la empresa se ocasiona a razón de la falta de capacitaciones a los empleados que hay dentro de la empresa, así mismo el lineamiento vertical que se tiene por parte administrativa. Según Quintero et al. (2018) “El clima organizacional es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la comunicación, entre otros” (p. 35). Como se menciona, el no tener una cultura organizacional bien delimitada y que el recurso humano no trabaje de manera conjunta para conseguir todos los objetivos y metas, ocasiona el riesgo fuerte de tener que introducir una reingeniería parcial para los

colaboradores de la empresa, con el fin de poder mejorar el proceso productivo y el clima organizacional.

El proceso productivo en las empresas satipeñas es lenta, con trabajos parciales y horas muertas, lo cual genera que no se aproveche en su totalidad las horas de trabajo, reflejándose en horas de productividad perdidas, que paulatinamente genera pérdidas financieras y así mismo la dificultad para cubrir la demanda de los mercados, pues como menciona Vargas (2022) “Tu permanencia en el mercado te exige que estés en mejora constante. Cuando obtienes y analizas lo necesario para llevar a cabo proceso rápido y de calidad, sigues en el campo de juego”. Debido a ello, si no mejoramos y aceleramos los procesos con relación a la calidad, las empresas satipeñas se verán desfasadas por las demás empresas competidoras de la región Junín, generando desfase tecnológico, horas muertas de trabajo y deficiencia en el proceso productivo.

Así mismo no se persigue conseguir el mantenimiento productivo total. Ya que es un factor principal para el proceso productivo, como menciona Ramos (2012) El mantenimiento productivo total es adquirir un determinado nivel de disponibilidad de producción en buenas condiciones de calidad, con el mínimo coste y con el mejor nivel de seguridad para el personal que las utiliza y mantiene (p.10). En concordancia y con adición a lo mencionado, para un buen proceso productivo se tiene que mantener el nivel de calidad de la materia prima como también el nivel de calidad de nuestros colaboradores, pues ambos factores inciden directamente en el nivel productivo de las empresas de Satipo.

1.2. Formulación de problema general y específicos

1.2.1. Problema general

¿Cómo es el proceso productivo en la empresa Tropic S.A. de Satipo en el año 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo es la efectividad de las máquinas dentro del proceso productivo en la empresa Tropic S.A. de Satipo en el año 2023?
- ¿Cómo es la efectividad del personal dentro del proceso productivo en la empresa Tropic S.A. de Satipo en el año 2023?

- ¿Cómo es la calidad del producto dentro del proceso productivo en la empresa Tropic S.A. de Satipo en el año 2023?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Describir cómo es el proceso productivo en la empresa Tropic S.A. de Satipo en el año 2023

1.3.2. Objetivos específicos

- Describir cómo es la efectividad de las máquinas dentro del proceso productivo en la empresa Tropic S.A. de Satipo en el año 2023
- Describir cómo es la efectividad del personal dentro del proceso productivo en la empresa Tropic S.A. de Satipo en el año 2023
- Describir cómo es la calidad del producto dentro del proceso productivo en la empresa Tropic S.A. de Satipo en el año 2023

1.4. Justificación del problema

1.4.1. Justificación teórica

La investigación describe cómo es el proceso productivo dentro de la empresa Tropic S.A de tal manera que ayudo a los investigadores a tener un antecedente de cómo se realiza el proceso productivo dentro de las empresas de Satipo en base a los resultados obtenidos en la presente investigación. Finalmente, la investigación tiene un valor teórico importante porque ayudo a dar una línea base a los investigadores que quisieron realizar una investigación experimental referente al proceso productivo en la Provincia de Satipo.

1.4.2. Justificación práctica

La Investigación ayudo a los empresarios de la provincia de Satipo a conocer de manera más detallada el funcionamiento del proceso productivo dentro de sus empresas, como también ayudo a que puedan mejorar el clima organizacional que es parte fundamental del proceso productivo de toda empresa. Por último, la investigación ayudo a que la empresa Tropic S.A. mejore el

desarrollo de sus actividades relacionadas al proceso productivo que realizaban dentro de sus instalaciones.

1.4.3. Utilidad metodológica

La presente investigación va a servir a otras investigaciones que quieran conocer como es el proceso productivo dentro de la empresa Tropic S.A., del mismo modo servirá para que puedan usarlo como línea base para realizar investigaciones de nivel experimental ya que dentro de la investigación se describe de manera detallada como es el proceso productivo y cuáles son sus dimensiones para poder medirlo.

1.5. Importancia y alcance de la investigación

La presente investigación es importante porque ayudará a comprender el funcionamiento del proceso productivo en las empresas Satipeñas, así mismo ayudará a evaluar la calidad de los productos que procesan las empresas en relación con el proceso productivo. En adición, la investigación es importante porque facilitará la recopilación de información del proceso productivo en las empresas Satipeña para futuras investigaciones relacionadas al objetivo de la investigación.

El presente trabajo de investigación tiene como alcance determinar cómo es el proceso productivo dentro de las empresas satipeñas, para lo cual se hará uso del método descriptivo, ya que se recopilará información de cómo es el proceso productivo en dichas empresas para posteriormente en base a los análisis estadísticos poder describir el comportamiento y la situación actual de dichos procesos productivos. Estos análisis nos ayudarán a entender el proceso productivo de las empresas Satipeñas y adicionalmente a poder generar conclusiones y recomendaciones para la mejora de estos en las empresas Satipeñas.

1.6. Limitaciones de la investigación

Adicionalmente el recelo y la desconfianza de las empresas satipeñas hacen que el acceso a la información del manejo de sus áreas productivas, que es la esencia de nuestra investigación, sea progresivo debido a que no se encuentran dispuestos a ayudar con las investigaciones realizadas por parte de algunos investigadores y estudiantes. Esta limitante se solucionó mediante sensibilización y cartas formales de presentación,

identificación correcta, seguridad al exponer, ser transparentes. Por último, la distancia fue limitante pero no obstáculo, y se solucionó mediante el uso de movilidad personal para poder trasladarnos a la ubicación de la empresa Tropic S.A.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

A continuación, se presenta diferentes investigaciones desde el campo internacional, nacional y regional que están relacionados con el problema de investigación del presente estudio.

2.1 Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

- Salazar (2022) en su investigación manejo agronómico del cultivo de Jengibre (*Zingiber officinale*) y sus procesos agroindustriales nos menciona que su objetivo son compilar información referente al manejo agronómico del cultivo del Jengibre (*Zingiber officinale*) y sus procesos agroindustriales. En su investigación el investigador hace uso del método exploratorio y descriptivo, debido a que hace uso de distintas fuentes relacionadas a su investigación para describir el comportamiento del cultivo del jengibre y su proceso agroindustrial. En base a su metodología tiene como resultados que es importante un excelente manejo agronómico dentro cultivo que de este modo se mejore los rendimientos y se adquieran mejores beneficios económicos al ofertar el producto de buena calidad para el proceso de industrialización. En sus conclusiones el autor menciona que es de suma importancia la producción del jengibre y su transformación en valor agregado.
- Pérez (2021), dentro de su investigación aplicación del Kaizen en la productividad del área de selección y empaque de jengibre fresco en una empresa agroexportadora tiene como objetivos determinar el nivel de influencia de la aplicación del Kaizen en la productividad del área de selección y empaque del jengibre fresco en una empresa agroexportadora. Para lo cual se hizo uso del método de investigación aplicada porque está dirigida a la comprensión y solución de los problemas que afectan a la baja productividad de la empresa. Teniendo, así como resultados un incremento significativo en la variable productividad, que inicialmente de acuerdo a la medición realizada alcanzó un 68.82%. Y finalmente con estos resultados llegó a la conclusión de que los resultados son efectivos y que gracias al método Kaizen se logró un incremento en la productividad en

un 20.95% demostrando la influencia positiva de la aplicación del método Kaizen en la productividad de las áreas de selección y empaquetado dentro de la empresa.

- López y Carranza (2019) en su investigación factibilidad para la producción y comercialización de una bebida de jengibre con destino de exportación a Chile tienen como objetivo determinar la factibilidad para la producción y comercialización de una bebida hecha de jengibre con destino de exportación al mercado chileno. Para lo cual hacen uso del método deductivo, analítico-descriptivo y misto (cualitativo y cuantitativo). Obteniendo como resultado en base a los valores adquiridos dentro de las proyecciones de los estados financieros y la aplicación de los ratios de evaluación económica validan que el proyecto es viable, esto debido a que la TIR es mayor que la TMAR o tasa de descuento. En base a los resultados los autores llegaron a la conclusión de que un estudio de factibilidad necesita de cinco componentes dentro de su planteamiento, y estos son: estudio de mercado, estrategias, planificación técnica, estructura organizacional y medición financiera, para poder así detallar los planes de acción y de este modo el proyecto sea viable.
- Campos y León (2019) dentro de su trabajo de investigación plan de exportación de té de jengibre al mercado de New York – Estados Unidos planteo como objetivo realizar un plan de exportación de té de jengibre para el productor Marcos Corrales con intenciones de fomentar la comercialización y exportación del producto al mercado de Queens – New York para la comercialización y exportación del té de jengibre.

2.1.2. Antecedentes nacionales

- Arteaga y Llanque (2021) en su investigación producción y exportación de jengibre en la región de Junín hacia el mercado de EEUU, 2016 – 2020 tienen como objetivo determinar la relación que existe entre producción y exportación del jengibre peruano para el mercado de EEUU, en el periodo de 2016- 2020. Los autores hacen uso del método con enfoque cuantitativo, en razón de que. Toda la recopilación de los datos se dio en base a los análisis estadísticos aceptan la hipótesis nula y rechazan la alterna, por ende, concluyen que no hay una relación entre recursos

productivos y nuevos nichos de mercados dentro de la exportación del jengibre en la región Junín los mercados de EEUU, en los periodos de 2016 al 2020. Para terminar los autores llegan a la conclusión que se cumplió el objetivo general: porque se determinó la relación de la producción y exportación del jengibre peruano al mercado de EEUU, periodo 2016 – 2020 y así mismo, la hipótesis general planteada en contraste con los resultados logró una correlación negativa muy alta de unos 75%.

- Parra (2021) en su investigación plan de negocios para exportación de jengibre a Canadá, en la empresa Agro exportaciones Llacta S.A.C, Pichanaki tiene como objetivo conseguir la rentabilidad de la exportación de jengibre a Canadá. Tiene como método un enfoque mixto porque hace uso del enfoque cuantitativo y cualitativo esto conlleva la recopilación y el análisis de datos en ambos enfoques. El investigador llega al resultado de mejorar en su proceso productivo a razón de poder contribuir a la buena toma de decisiones por parte del mando directivo, así mismo que carecen de un manual de funciones y diseño de funciones. Y finalmente llega a la conclusión de que el análisis del exportador dentro de la empresa muestra un alto nivel que está en transición de consolidarse en los mercados internacionales, debió a que están ingresando a nuevos mercados internacionales y dicha política de trabajo en conjunto con las certificaciones obtenidas le ayudará en los siguientes años a ampliar su oferta exportable, introducirse a nuevos mercados internacionales y expandir su cartera de clientes.
- Puente y Silva (2020) en su investigación factores que contribuyen al incremento de la exportación del jengibre fresco producido en la región Junín para el periodo 2012 -2018. Para los cual hacen uso del método cuantitativo. Porque es una investigación secuencial y probatoria. Así mismo, obtiene como resultados que la obtención de certificados internacionales, son muy buenos por su impacto positivo en las exportaciones. Del mismo modo, identifica las certificaciones como oportunidad para diferenciarse frente a la competencia, adecuarse a los estándares internacionales y si son alcanzables o no. Finalmente, el autor

tiene como conclusiones que la investigación puede ser de gran ayuda para los agricultores y agroexportadores, debido a que dichos factores hallados pueden usarse a otros cultivos diferentes y semejantes del jengibre y conseguir que estos obtengan una gran competitividad y que su exportación incremente.

2.1.3. Antecedentes regionales

De la búsqueda realizada, no se ha podido encontrar una investigación que tenga vínculo con el propósito de este estudio en el ámbito regional.

Acorde al análisis del estado del arte, el proceso productivo del jengibre esta direccionado por distintos factores e indicadores, puesto que no solo depende de la buena gestión del recurso, sino que también de las distintas tendencias que se viven a nivel macro y micro, una de estas tendencias relevantes es el nivel de aceptación por parte del mercado internacional que está directamente relacionado con la exportación del jengibre, esta tendencia ca delimitar el nivel de calidad que requiere nuestro producto para poder ser comercializado, con ello traerá un flujo sistematizado de procesos que contribuyan a cumplir con dicha calidad del producto.

De este modo para poder cumplir con esta calidad debemos de partir desde el proceso de producción del producto el cual va estar condicionado con el nivel de participación que tiene la empresa con sus proveedores, pues al conocer el proceso de producción y el nivel de calidad del producto de jengibre se tiene que capacitar a nuestros proveedores para que nos entreguen o brinden productos de alta calidad, para ello se connota que debemos de tener en consideración los insumos y el tipo de suelo que usan para producir el jengibre. Partiendo de esto, como empresa u organización debemos de apoyar a los hermanos agricultores para iniciar un desarrollo sostenible, que contribuya al bienestar social, ambiental y político de los proveedores, productores y consumidores.

Una vez detallado el proceso de desarrollo sostenible, debemos recordar que se debe tomar en consideración el proceso de mejora continua dentro de las empresas exportadoras de jengibre, debido a que mejorará el proceso productivo y del mismo modo fomentará el crecimiento rentable de las empresas, gracias a la aceptación por parte del mercado nacional e internacional (Consumidores). Cabe resaltar que dentro de este proceso de mejora se debe incluir todos los agentes

involucrados en el proceso productivo, como son el área de administración, logística, marketing, ventas, operativo y los que existieran y sean necesarios. Todo ello con el fin de poder detallar todas las funciones de cada área y puesto de trabajo, que se traducirá en una mejora productiva, contribuyendo a tener una línea de mando más eficiente y sobre todo saber el nivel de funciones que tenemos dentro de la empresa.

Elocuentemente debemos de recordar implementar los certificados de calidad dentro de nuestras organizaciones, debido a que será la imagen final que tendrá el producto frente al mercado potencial al cual nos dirigimos. Así mismo estos certificados garantizan el buen funcionamiento de la empresa cumpliendo los estándares de calidad exigidos por el mercado potencial, dichas exigencias están relacionadas desde el proceso de adquisición del producto, el proceso productivo que se da dentro de la empresa, la salubridad que existe en la planta productora en base a las evaluaciones físicas, químicas, fitosanitarias y organolépticas que se realizan al jengibre, hasta buen trato que se da a los colaboradores de la empresa.

Todos estos aspectos contribuyen a que el proceso productivo de jengibre de la empresa se vea obligado a seguir una mejora constante a través de la retroalimentación de todos los procesos que se realizan dentro del área productiva. Del mismo modo fomenta un control constante de dicho proceso para ir corrigiendo los errores que puedan surgir y con ello garantizar la calidad total del producto.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. *Definición del jengibre*

Según Acuña y Torres (2010) dice que:

El jengibre (*Zingiber officinale*), también conocido como kion, es una planta herbácea perenne de la familia de las Zingiberáceas, ampliamente cultivada en regiones tropicales y subtropicales. Su parte más valorada es el rizoma, una estructura subterránea que destaca por su sabor picante, aroma intenso y propiedades culinarias, medicinales y aromáticas. Estas características se atribuyen a compuestos bioactivos y aceites esenciales presentes en el rizoma (p. 61).

Por su parte, Angulo et al. (2020) señalan que "el jengibre se emplea de diversas maneras, ya sea en su forma natural o procesada, siendo un ingrediente clave en platillos e infusiones de la gastronomía" (p. 36). Además, sus propiedades antiinflamatorias, antioxidantes y digestivas lo posicionan como un recurso destacado para la salud humana.

Desde el punto de vista agroindustrial, el jengibre representa una oportunidad económica significativa, especialmente en países como Perú y México. Según López y Carranza (2019), su cadena de valor abarca producción, procesamiento y exportación, y destaca en mercados internacionales por su calidad (p. 364). El cultivo del jengibre requiere condiciones específicas de humedad y temperatura, mientras que su procesamiento incluye técnicas como secado, pulverización y obtención de oleorresinas mediante maceración. Estos derivados tienen aplicaciones tanto en la gastronomía como en las industrias farmacéutica y cosmética, gracias a sus propiedades funcionales.

2.2.2. *Gestión de operaciones y restricciones*

La gestión de operaciones dentro de las empresas es fundamental para poder realizar una buena toma de decisiones con el fin de optimizar recursos y generar mayor rentabilidad durante el desarrollo de los procesos productivos dentro de las empresas, esto debido a que para poder realizar una correcta gestión de operaciones se tiene que indagar e investigar todas las acciones y procesos que surgen dentro de nuestras empresas. Como menciona Bueno y Jácome (2021) la gestión de operaciones "da inicio con la investigación, y realiza de manera organizada cada una de las actividades productivas con el fin de lograr la ventaja competitiva para la producción" (p. 342), por lo tanto, como menciona el autor para poder manejar una buena gestión de operaciones se tiene que realizar una investigación de las actividades que se desarrollan dentro de la empresa y en base a eso poder realizar los planes de acciones y mejoras continuas.

Por otra parte, la gestión de restricciones es aquellas que nos dan a conocer los límites y deficiencias que se tienen dentro de la empresa, según Delgado y Morales (2018) la gestión de restricciones es "como el aspecto que restringe el desempeño eficiente de todo el procedimiento empresarial y por lo tanto el desempeño de todos sus objetivos básicos. Estas restricciones pueden

ser de dos tipos, internas y externas” (p. 8). Por lo tanto, como empresas debemos de estar pendientes de todos estos tipos de restricciones con el fin de poder identificarlas y corregirlas, ya que de lo contrario nos genera retroceso y poca efectividad en el desarrollo de las actividades dentro de las empresas u organizaciones.

2.2.3. *Proceso productivo*

El proceso productivo se refiere a la secuencia de operaciones que transforma materias primas o productos semielaborados en un producto acabado de mayor valor González (2006). En términos generales, es una serie de pasos que convierten las entradas (inputs) en salidas (outputs) mediante operaciones específicas

El proceso productivo también se puede definir como el conjunto de procesos y operaciones que una empresa necesita o emplea para producir bienes y servicios, así mismo es una parte dentro de la empresa por el cual se define indirectamente la calidad final que llegará a conseguir nuestro producto, y es por ello que deben de realizar de manera correcta y en el tiempo correcto.

También puede comprenderse como un conjunto de procesos y operaciones que deben de realizarse de manera planificada y consistente para asegurar la producción de un producto. Los procesos de fabricación son hechos por empresas que usan el conocimiento y la tecnología que manejan las personas para producir productos de alta calidad. Las empresas están cambiando sus procesos de fabricación con el fin de satisfacer las demandas del mercado. Quiroa (2019)

De esta manera el proceso productivo hace uso de la planificación para poder llevar a cabo de manera correcta todos sus procesos, así mismo las empresas deben de estar en constante actualización tecnológica para producir mejores productos, de buena calidad y en tiempos cortos. Así mismo, el proceso de fabricación debe ser flexible a cambios, esto con el objetivo de poder satisfacer todas las demandas del mercado.

Un proceso de producción es un conjunto de actividades y tareas que ayudan a elaborar bienes o servicios. Por otra parte, un proceso de producción toma en cuenta todas las actividades elaboradas para suministrar un producto o servicio fijado. Estas operaciones son organizadas, dinámicas y secuenciales y

están destinadas a sustituir la materia viva hasta que se vuelva ideal para la producción. Editorial Grudemi (2018)

El proceso productivo es el motor principal de toda empresa para crear rentabilidad, la cual consta de distintos aspectos para poder ser ejecutado correctamente, tales como la selección correcta de recursos y el uso correcto de la mano de obra y maquinaria para su producción. En adición podemos decir que el proceso productivo requiere de una mejora constante para poder afrontar el cambio constante de la globalización.

2.2.3.1. Etapas del proceso productivo.

2.2.3.1.1. Adquisición de materias primas.

En esta fase la empresa reúne todos los insumos o materias primas requeridas para la elaboración del producto que se lanzará a la comercialización, para lo cual debe de hacer una evaluación de sus proveedores para poder conseguir los mejores insumos y así asegurar la calidad de los bienes y servicios.

Las empresas examinan en esta fase la adquisición de las mejores candidatas de las materias primas y todas estas al mínimo costo posible, debido a que de esto depende si a final se puede conseguir mejores utilidades o empresarios perdidos. Así mismo si todas las materias primas son de calidad equivalente, la empresa se pone en contacto con sus proveedores y selecciona a los que ofrecen el mejor precio y la mejor calidad de material. De igual manera se debe considerar el costo de transporte y almacenamiento de las mercancías. Finalmente, para realizar esta etapa se debe establecer el cronograma de producción, ya que de este depende la correcta cantidad de materia prima requerida y las herramientas idóneas para el desarrollo efectivo del proceso productivo. (Quiroa, 2019).

Complementando a lo mencionado por el autor, podemos mencionar que, si no mantenemos un adecuado control de la adquisición de las materias primas, podríamos corregir el riesgo de poner en peligro la calidad de nuestro producto, así mismo esto conllevaría al desperdicio de la materia prima por el hecho de que se

debe de descartar los productos que estén en mal estado, que en temas financieros se traduce en pérdida de rentabilidad para la empresa.

2.2.3.1.2. Producción:

La producción dentro de las empresas mantiene una relación directa con la elaboración de los productos, ya sean bienes o servicios, que estos serán entregados a un usuario final que son los consumidores o clientes.

Es una parte fundamental del proceso de elaboración de productos y servicios y debe monitorearse estrictamente para conseguir altos estándares, si un producto no cumple con estas exigencias, puede ocasionar problemas para el negocio, desde la insatisfacción del cliente hasta la pérdida de clientes. (Quiroga, 2019)

2.2.3.1.3. Adaptación del producto

Esto último paso, el proceso de desarrollo y fabricación del producto según el cliente, está estrechamente relacionado con la entrega de bienes y servicios.

Además, es importante tener en cuenta la instalación de almacenamiento, transporte y servicios intangibles en concordancia con la demanda del mercado. En tal sentido, en este periodo puede considerar si los objetivos elaborados para la empresa y la forma real seguirán. Finalmente, la empresa pone el precio al que se venden los productos, teniendo en consideración los costes realizados en el proceso y el margen de beneficio. Quiroa (2019).

2.2.3.2. Características del proceso productivo

Los procesos productivos deben de contar con un conjunto de características para poder seguir un patrón adecuado dentro de la empresa y mantener un horizonte definido, es por eso que según Grudemi (2018) el proceso productivo consta de las siguientes características:

- Cambios y mejoras en materias primas, equipos y métodos de procesamiento;

- Los puntos más relevantes y su función principal es el diseño y la tecnología;
- El trabajo se ejecuta manualmente durante el tiempo de elaboración;
- Si los productos son diferentes, se requiere de un análisis detallado porque los requisitos y el tiempo de producción afectan a los productos;
- Comparte el equipo de trabajo desde el inicio hasta el final de la producción;
- Las características más importantes del mercado competitivo constan de la oferta y la demanda.

Estas características nos ayudarán a poder tener en claro lo que queremos hacer dentro de la empresa y como debemos de mantener nuestra línea de proceso y así mismo nos ayuda a no perder el curso de nuestras metas y objetivos.

Consiguiendo así mantener que se pueda manejar de manera efectiva la realización del proceso productivo dentro de la empresa, en razón de que vamos verificando que todas las características del proceso productivo se vayan cumpliendo dentro de las distintas etapas del proceso.

2.2.3.3. Tipos de procesos productivos

En toda empresa u organización existen distintos tipos de procesos productivos, como empresarios debemos de saber definir qué tipo de proceso productivo debemos de adoptar dentro de nuestra empresa. Es por ello que Grudemi (2018) detalla cuales son los principales tipos de proceso productivo:

- La producción de lotes: proceso continuo que produce pequeñas cantidades de productos semejantes;
- Por orden: un proceso que produce un solo producto a la vez, por lo tanto, cada producto es especialmente único y diferente;
- Producción en masa: por ejemplo, una empresa fabrica o elabora miles de productos, como electrodomésticos, es un ejemplo de producción de un producto a gran escala;

- Producción continua: se da cuando una elabora o produce miles de los mismos productos una y otra vez. En este diseño, el flujo de producto a producto es continuo y suave.

A partir de los mencionado podemos complementar que el proceso productivo consta de distintas partes para poder funcionar de manera eficiente, esto en razón de que, debemos considerar desde una primera instancia la gestión de procesos como herramienta para poder sistematizar las actividades o procesos que van a servir para la producción de un producto o servicio. Así mismo la productividad es un agente principal para el proceso productivo, pues ayuda a que todo el proceso productivo, se realice de manera efectiva y de manera sistematizada.

Por otra parte, debemos recordar que dentro del proceso productivo existe una secuencia o etapa, para lo cual debemos de tener sumo cuidado y en mayor instancia el conocimiento de todas las etapas, pues va depende del nivel de efectividad y de toma de decisiones para obtener un resultado positivo dentro del proceso productivo. En adición debemos de tener bien detalladas las características del proceso productivo, pues estos nos ayudarán a conocer más sobre todo las acciones y actividades que se realizan dentro del proceso productivo. Por último, conocer los tipos de procesos productivos nos ayudarán a tomar decisiones del nivel de producción que debemos de realizar para cubrir la demanda de mercado que se tiene, ya sea para una producción en masa o una producción continua de un mismo producto.

Una vez que hayamos detallado aspectos involucrados dentro del proceso productivo, desde la calidad del producto, la entrada del producto, la entrada del producto, la transformación y la salida. Debemos plasmar todos los aspectos o dimensiones que hacen posible el proceso productivo dentro de las organizaciones; la efectividad de las maquinas, la efectividad del personal y la calidad del producto.

2.2.4. La efectividad de las maquinas

Esta dimensión va relacionada con el aspecto tecnológico y mecánico y para poder medir la efectividad de las maquinas debemos de hacer uso del término efectividad general del equipo (OEE, por sus siglas en ingles) y según Rothent (2020) menciona que la efectividad general de todo equipo son el estándar premier para poder medir la productividad dentro de la manufactura. Del mismo modo, es

un término usado para evaluar la eficiencia con que se está haciendo uso la operación de algún fabricante.

Para Gonzales, H. L. A. (2009). OEE mide la eficiencia de máquinas y líneas calculada en porcentaje combinando tres factores relacionados con el proceso de producción:

- **Disponibilidad:** dada en tiempo real para la producción de máquinas;
- **Rendimiento:** el rendimiento real de las maquinas durante un tiempo determinado;
- **Calidad:** mano de obra impecable.

Si analizamos el significado de los dos autores, cabe señalar que calidad de la maquina estará estrechamente relacionada con la calidad del producto que la maquina puede producir, todo lo que sigue y determina la cantidad de tiempo de producción que realmente se produce, identifica problemas que puedan surgir durante la obra para su futura puesta en marcha, y con ella se puede monitorear el curso y avance, y así mejorar el proceso de producción.

Para medir la calidad de la máquina, se deben tener en cuenta 5 indicadores principales, los cuales son los siguientes:

2.2.4.1. Porcentaje de la disponibilidad de las máquinas.

El porcentaje de disponibilidad de las maquinas es un indicador importante dentro del proceso productivo, puesto que nos da indicios de que tan efectivo es la productividad en la empresa y cuan efectivo y operativo están las maquinarias. Según Emerson (2002) es simplemente una manera de cuantificar cuanto tiempo está tu equipo funcionando como debe. A una mayor disponibilidad, usted puede producir en mayor cantidad y así mismo incrementar más su rendimiento de activos. (p.1)

También se afirma que la disponibilidad total, es un indicador de cuanto equipo se usa realmente, es el producto de la disponibilidad de la maquina es una parte importante del proceso de producción porque es la principal herramienta para transformar, crear y perfeccionar el producto final, pero más del 90% debe estar disponibles estaríamos yendo en contra de los objetivos de la empresa, que en general son rentable.

2.2.4.2. Actualización tecnológica

Las innovaciones tecnológicas son sumamente importantes en las empresas, porque ayudan en la operación del negocio y reducen el tiempo de producción en el proceso productivo, igual para todas las partes de la empresa. Como menciona Lara (2020) diariamente la tecnología se actualiza exponencialmente y aquellas empresas que sean capaces de seguirle el paso lograrán grandes beneficios dentro de sus procesos.

Además, la modernización tecnológica trae muchos beneficios y es por ello que Mogensen (2021) menciona que:

La actualización de equipos ayuda a la modernización de operaciones de fabricación incrementando el rendimiento de todo el proceso, maximizando la producción y afectando directamente a la eficiencia y los beneficios que esto conlleva. Del mismo modo nos menciona que aumentan la seguridad, lo que facilita la creación de ambientes de trabajo con una mayor seguridad que se traducen en ahorros de costes, menor tiempo de estar inactivo y dando así una mayor retención y satisfacción de los colaboradores.

En concordancia con el autor la actualización de las máquinas y equipos ayuda a que la empresa aumente su productividad y a la par mejorar su competitividad frente a las demás empresas, adicionalmente hace que el trabajo por parte de los colaboradores sea más fácil y con menos esfuerzo, esto debido a que se mecanizan ciertos procesos que antes lo tenía que realizar el colaborador y ahora con la tecnología solo tiene que manejar y controlar la máquina que realiza el proceso o trabajo.

2.2.4.3. Porcentaje de piezas defectuosas.

Este indicador es igual de importante, pues nos ayudará a conocer el nivel de disponibilidad que tienen las máquinas, el cual será evidenciado gracias al porcentaje de piezas defectuosas con la que cuentan las máquinas. Como menciona Guerra-López & Montes De Oca-Risco (2019) las piezas defectuosas:

Son por problemas distintos a los ocasionados por averías, pero que ocasionan la parálisis de funcionamiento. Estos tipos de paradas pueden surgir por las características del material que se está procesando (humedad y granulometría) y algunos anómalas físicos que lo afectan de manera directa como lo son la suciedad o el atascamiento. (p. 18)

2.2.4.4. Tiempo de vida.

El tiempo de vida del equipo es un indicador que no ayuda a ver el tiempo que dicho activo de la empresa será eficiente y productivo. Como menciona Gerencie (2019) La vida útil esta dada por el tiempo que se espera que un activo sea funcional y participe en la obtención de utilidades de la empresa. Y así mismo, todo activo está sujeta a desgaste por el uso, de modo que pasado un tiempo en que la cosas es barata, no puede generar beneficio para la sociedad.

De igual forma, el Ministerio de vivienda, construcción e higiene (2010) establece lo siguiente:

Que los desarrolladores y los libros técnicos calculan la vida en horas totales, como orientación se pueden lograr las siguientes ratios: Las maquinas pequeñas: tienen de 6 000 horas de trabajo. Con una duración de 3 años. Las maquinarias pesadas: tienen 10 000 horas de trabajo. Con una duración de 3 años. Las maquinarias pesadas; tienen 10 000 horas de trabajo. Con una duración de unos 5 años. Y las maquinarias de construcción pesadas: tienen 16 000 horas de trabajo. Con una duración de 8 años.

Conociendo la vida útil o tiempo de vida de las maquinarias, podremos tener un panorama de cuánto tiempo nos será útil dicho activo y así mismo nos ayudará a proyectarnos a futuro para poder hacer la renovación correspondiente de las maquinas porque nos ayuda a controlar el tiempo propicio para realizar el mantenimiento correspondiente de estas mismas.

2.2.4.5. Tiempo medio de reparación (MTTR)

Esto se denomina tiempo de entrega o tiempo para reparar la maquina dañada, y MTTR incluye en tiempo que lleva devolver el equipo o proceso desde el comienzo del período contable. Para Melo (2020) esto incluye los tiempos empleados en:

- Diagnosticar el problema
- Notificar a los técnicos encargados del mantenimiento
- Solucionar el problema hallado
- Reensamblado, armado y validación de los equipos.
- Restableciendo, probando y poniendo en funcionamiento el equipo.

Para calcular la relación MTR según Mel (2020), debemos dividir el tiempo total de mantenimiento dedicado al producto por la cantidad de fallas que experimenta se expresa en horas. MTTR está condicionado a varios factores como lo son el tipo de activo, la edad, el tiempo predeterminado, et. Pero un buen MTTR debería ser menor a las cinco horas.

De esta manera es importante contar con un plan para realizar el MTTR, debido a que necesita un tiempo específico para poder identificar las fallas que se suscitan dentro de las maquinas. En consecuencia, el MTTR nos sirve para poder planificar y prever que exista poco tiempo muerto dentro del proceso productivo, ya que se tiene un control de cuanto tipo se debe de realizar el diagnóstico del problema y el tiempo medio o máximo en el cual debe de ser atendido o solucionado para no incurrir en perdidas dentro de la empresa.

2.2.5. Efectividad del personal

La efectividad del personal es un índice muy importante dentro del proceso productivo, puesto que si no se cuenta con un personal altamente capacitado y alto índices de motivación el proceso puede verse ralentizado y con ello perder tiempo y recursos. Según pablo maella (2018) el desempeño de los colaboradores se refiere a que estos mismos puedan realizar su trabajo de manera efectiva en un contexto en el que se dedican a “hacen cosas buenas”. El rendimiento es “qué” y “cómo” lo hacemos. Estos son asuntos que conducen al logro de metas con medios mínimos.

2.2.5.1. Nivel de desempeño laboral.

Los colaboradores dentro de toda la empresa deben mantener una buena relación con sus compañeros de trabajo, pues esto se traduce en un buen desempeño laboral a largo plazo, ya que se complementa los trabajos individuales con los colectivos.

Cómo menciona Palasi (2005) explica que el valor de la capacidad del trabajo contribuye a la organización de varios aspectos del comportamiento individual llevado a cabo en un determinado periodo de planificación. El trabajo hecho por una persona o un grupo de personas en diferentes momentos ayuda a mejorar la organización.

Según Robbins (2004), el objetivo de complementar el desempeño laboral lo define como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño. La razón es que los hábitos de trabajo y el rendimiento son mejores, ya que ayudan a la persona a concentrarse en metas difíciles en lugar de las fáciles.

Chiavenato (2004: 359) afirma que la gravedad de la conducta se evalúa objetivamente. Cree una estrategia única para lograr sus objetivos deseados.

Para ello también debemos de definir algunos factores de desempeño:

- Proactividad. La proactividad significa autoconciencia. Las personas que son creativas y activas, que están en busca de soluciones a los problemas y solucionarlos, significan grandes cambios y transformaciones.
- Compromiso. Lo que haga durante el proceso de reparación determinará su resultado. Ya sea que necesite seguir adelante o crear nuevos hábitos, nuestras limitaciones permanecen. No seguirá sin compromiso.
- Atención. La calidad del interés en hacer algo depende de su eficacia. Por lo tanto, es importante usar la mente de manera afectiva. Aprended a administrar ese tiempo y mostrar calidad y resultados.
- Elección. para elegir una buena decisión, es necesario encontrar criterios objetivos que excluyan cualquier subjetividad o sesgo en

el proceso de selección. Te anima a robar cosas nuevas, aprovechar las oportunidades.

2.2.5.2. Experiencia laboral

La experiencia laboral marca cuán rápido y efectivo puede un colaborador hacer su trabajo, y del mismo modo cuán dispuesto este poder a mejorar durante sus horas laborales. Para Weatreicher (2017) la experiencia laboral es un conjunto de habilidades y conocimientos adquiridos por una persona o un grupo en un puesto de trabajo o en un periodo de tiempo. En suma, podemos decir, que la experiencia laboral juega un papel importante dentro de las empresas, esto en razón de que mide de manera indirecta cuán efectivo puede ser el colaborador dentro de su trabajo y cuánto puede aportar en la consecución de las metas y objetivos de la empresa.

2.2.5.3. Nivel de trabajo en equipo

El trabajo en equipo es una esencia imprescindible dentro de toda empresa, esto debido a que ayuda a la concretización de trabajos y procesos en el menos tiempo posible y con mejores resultados. Para Lacoursiere (1980) examina cuatro etapas del desarrollo del equipo y destaca dos dimensiones entre producto (poder) y comportamiento (compromiso):

- **Orientación:** Este grupo necesita un fuerte liderazgo por parte de los líderes una comprensión de los objetivos claves, las reglas de compromiso y las herramientas utilizadas por los escritores, respaldado por el miedo y la ansiedad y fuertes expectativas positivas.
- **Insatisfacción:** Un equipo necesita líderes y miembros fuertes para cumplir su misión. Herramientas de estilo militar con miedos, ansiedades y expectativas básicas.
- **Integración:** El grupo forma los roles requeridos para cada miembro del grupo y comienza a controlar el comportamiento del grupo. Para comprender los antecedentes y la estructura de un equipo, un equipo tiene roles, metas y objetivos. No hay informes directos, pero el equipo aun necesita mucho apoyo social.

- **Productividad:** El equipo trabaja como un equipo consistente y altamente efectivo, poco apoyo operativo o de gestión.

Estos modelos “definen el modelo de madurez del equipo y ayudan a organizar las actividades que desea lograr”. Del mismo modo el nivel de trabajo en equipo ayuda a conocer si el colaborador se integra de manera correcta al equipo de trabajo, si es capaz de asimilar de manera efectiva el modelo de trabajo que tiene la empresa y así mismo nos ayuda a conocer las capacidades de liderazgo que tienen, y el cómo usarlo dentro de las distintas etapas del proceso productivo.

2.2.5.4. Capacitación del personal

Si bien es cierto la experiencia laboral es importante para poder tener excelentes resultados durante la ejecución de trabajo de los colaboradores, la capacitación también juega un rol muy importante, es debido a que es una herramienta de mejora continua que ayuda a los colaboradores a pulir sus destrezas y habilidades. Coll Morales (2002) manifiesta que la capacitación laboral es aquella actividad enfocada a la constante preparación y formación de nuestros recursos humanos. Por lo tanto, es constante y bien planificada, una actividad que se prepara para una persona que ha introducido una determinada actividad en el laboratorio. La capacidad de laboratorio o capacidad empresarial se realiza en la cabecera de la empresa. En esto, es deber de la empresa el de preparar y capacitar a sus colaboradores para la realización de una tarea específica. En otras palabras, el curso técnico. Desarrolla tus conocimientos y habilidades.

2.2.5.5. Clima laboral

El clima laboral es considerado un factor que puede definir si el rumbo de la organización es buena o mala, esto debido a que, si no existe un buen clima laboral dentro de la empresa, cada quien vela por sus propios intereses y con ello retrasar todos los objetivos y metas planteados. Morales (2020) nos dice que:

El clima laboral es el medio ambiente, tanto físico como humano, en el que se desarrolla una determinada actividad o trabajo. Así mismo menciona

que, en otras palabras, el clima laboral es el entorno donde trabajan las personas. Puede ser bueno o mejor dependiendo del sueldo y la calidad.

Por lo tanto, el entorno empresarial es muy importante para las empresas y los colaboradores. Por esto y por lo que ofrece, el empleado puede conseguir su trabajo. Además de que ayuda a relacionarse social y laboralmente con sus compañeros de trabajo. Adicionalmente un buen clima laboral ayuda a poder manejar mejor el recurso humano, pues nos facilita la interacción entre colaboradores, para poder trabajar y trabajar objetivos con un mismo rumbo y con las mismas ganas.

2.2.6. Calidad del producto

2.2.6.1. Nivel de satisfacción del cliente

Philip Kotler nos define a la satisfacción del cliente como “la satisfacción de una persona con un producto o servicio en comparación con otros”. Kotler utiliza expresiones abstractas como el placer y la decepción, una definición que para nada es ambigua. Aquí la satisfacción del cliente es la función del desempeño percibido y las expectativas, del mismo modo el rendimiento percibido está dada por la experiencia que un consumidor percibe que tiene con los productos o servicios. Por otro lado, las esperanzas de los clientes se ven afectadas por:

- El rendimiento que tiene el producto en el pasado reciente.
- El boca a boca: es decir las recomendaciones u opiniones de los demás.
- Las reseñas dadas por distintos usuarios.
- La retroalimentación de los competidores sobre los productos o servicios.
- Las promesas que ofrecen el propio marketing de los productos o servicios.

2.2.6.2. Evaluaciones y proveedores

Según Kamen y Booker (2004), una de las tendencias actuales en la selección de proveedores es que se están convirtiendo en una parte importante de la cadena de suministro; siguiendo este enfoque, Vijjay (2006) y Jae – in (2008) enfatizan que las empresas no compiten de forma aislada porque

forman parte de una red competitiva mejorando la calidad, la entrega y la facturación mientras reduce los costos. Esto hace que se pueda escoger al mejor postor, con la mejora de la calidad y con la mejor propuesta de negocio.

Una de estas formas es el resultado del cambio global, que pasa de ser una competencia entre empresas a sea una competencia entre la producción de diferentes productos, lo cual es un aspecto importante para siempre. Así mismo es importante poder identificar a los proveedores que ofrezcan productos de alta calidad y que también estén comprometidos con seguir los mismos objetivos de la empresa, y sobre todo con el de contribuir con la responsabilidad social y ambiental.

2.2.6.3. Evaluaciones físicas, químicas y fitosanitarias

Las pruebas de alimentos ayudan a determinar si existe algún riesgo para el cuerpo, incluidos los problemas respiratorios, y reducen el riesgo de daño debido a la naturaleza física de otros productos que consume. Gravedad de enfermedades como infecciones respiratorias. Y en medidor de esto es SENASA una certificadora y entidad del estado que se encarga del cuidado y la erradicación de plagas de las frutas, con el fina de brindar productos sanos, saludables e inocuos a los distintos mercados ya sean nacionales e internacionales.

2.2.6.4. Sistema HACCP

Es conocido como un enfoque de gestión que busca mantener la inocuidad de los productos durante todo el proceso productivo, para Instituto Hegel (2021) el sistema HACCP:

Es definido como el enfoque de gestión que conlleva la aplicación de diversos procesos prácticos ya estandarizados dentro de la industria alimentaria que están basados esencialmente en los puntos críticos de los procesos de gestión y análisis de los riesgos que pueden mejorar la producción y crear una mejor cultura de seguridad alimentaria basada en buenas prácticas de manufactura (BPM).

En concordancia con el instituto, el sistema HACCP permitirá cerl el nivel de calidad que tienen los productos basados en esencia en la inocuidad

del mismo. Todo ello en razón de que se busca brindar productos que no dañen al ser humano y que pueda ser apto para el consumo. Esto a largo plazo se verá transmitido en favor de nuestros productos, pues va evidenciar la calidad que tienen y con ello aumentar el nivel de aceptación por parte de los usuarios, consumidores y/o clientes.

2.2.6.5. ISOS de Calidad (9000, 1400, 22000, 26000)

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una organización internacional de normalización cuyo propósito principal son el desarrollo de normas técnicas internacionales. Estas reglas facilitan las transacciones entre países. También contribuye a la transferencia de tecnología a países desarrollados y protege a los usuarios y usuarios en general de problemas con el producto o servicio y es fácilmente visible.

Las normas ISO busca hacer mejor las cosas, que va desde el cuidado de la salud, la salud del producto y el medio ambiente y como menciona ISO (2023) todo esto inicia en la gestión de calidad hasta la inteligencia artificial, y que se tiene como visión hacer la vida mucho más sencilla, con mayor seguridad y que sea mejor para todos, en todo el mundo. Así mismo como hay muchas y como ya hemos comentado tenemos, además de actualizaciones, novedades periódicas. Para una mejor y mayor clasificación e identificación dichos ISO se agruparon por familias o series, y cada una de ellas cuenta una identificación dichos ISO se agruparon por familias o series, y cada una de ellas cuenta una nomenclatura específica. Dentro de estas nomenclaturas existen cuatro categorías fundamentales y son:

- **Gestión de calidad (serie ISO 9000):** Es una norma que está enfocada a homogeneizar todos los estándares de calidad de los diversos productos o servicios de las organizaciones ya sean públicas o privadas, esto independientemente de su actividad o tamaño.
- **Gestión del medio ambiente (serie ISO 14000):** La regulación de todas las actividades económicas en el ámbito del buen cuidado del medio ambiente, de acuerdo con la legislación vigente, es una

forma clara y eficaz de cumplir con los ideales y necesidades toda la sociedad.

- **Gestión de riesgos y seguridad (norma ISO 22000, OHSAS 18001, ISO 27001, ISO 22301 y otras):** Estos son estándares y sistemas elaborados para prevenir o reducir los distintos riesgos involucrados con las amenazas comerciales.
- **Gestión de responsabilidad social (norma ISO 26000):** Finalmente este enfoque ayuda a la empresa a la empresa a obtener de manera constante un comportamiento transparente y ético que establezca una parte solida de todo su modelo general de gestión.

2.3. Bases conceptuales

El proceso productivo se define como las acciones o actividades que se realizan dentro de un área con el fin de conseguir un producto, entendiéndose también que dicho producto puede ser un bien o servicio. Y esto es confirmado por Quiroa (2019) quien nos dice que “proceso productivo hace referencia a todas y cada una de las actividades y procedimientos que una o más empresa llevan a cabo con el fin de crear productos o servicios”, es así que el proceso productivo juega un rol importante para el crecimiento de una empresa, puesto que la adquisición de estos bienes o servicios son el resultado de un estudio previo con el cual se quiere cubrir las demandas o necesidades de un público general o específico del mercado.

Del mismo modo para Chain (2021) “El proceso productivo es el conjunto de las actividades orientadas a su transformación de recursos productivos en bienes y/o servicios. Para este proceso actúan la información y tecnología, los cuales interactúan con personas”, en adición con lo que menciona el autor podemos mencionar que dentro del proceso productivo no solo actúa el factor humano, sino que tiene implicancia diversos factores como lo son la información quien está enfocado netamente en como identificar un nicho de mercada al cual ofrecer dichos bienes y servicios que se elaboran dentro de la empresa, del mismo modo se involucra la tecnología ya que dentro de este mundo globalizado y con las recientes implementaciones de las IA se logra un resultado mas preciso a la hora de la producción y elaboración de los bienes y servicios, esto debido a que la tecnología facilita la automatización de procesos complejos y con la implementación de la IA

la respuesta rápida a los posibles fallos o riesgos que existan dentro del proceso productivo.

Finalmente, para la Plataforma del Estado Peruano (2024) “proceso productivo es el conjunto de actividades que están mutuamente relacionadas quienes interactúan y transforman materia prima de entrada en productos y/o servicios”, en tal sentido como lo mencionamos con los demás autores el estado peruano reconoce que el proceso productivo se da en consecuencia a la transformación o elaboración de la materia prima en un bien o servicio para luego cubrir las demandas o necesidades de los consumidores o cliente.

2.4. Bases epistemológicas

El enfoque epistemológico que sustenta esta investigación parte de la concepción del conocimiento como un proceso de construcción que integra tanto elementos objetivos como interpretativos, orientado a la comprensión y descripción de fenómenos organizacionales y productivos. Según Guba y Lincoln (1994), la epistemología de una investigación determina la relación entre el investigador y el objeto de estudio, estableciendo las estrategias más adecuadas para recolectar y analizar los datos.

En este caso, la investigación se enmarca dentro del paradigma positivista, complementado con elementos del enfoque interpretativo, dado que el objetivo es describir cómo es el proceso productivo en la empresa Tropic S.A. de Satipo en el año 2023. Desde el paradigma positivista, se prioriza la objetividad y el análisis sistemático de datos cuantificables, ya que, como señalan Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2014), este paradigma se centra en estudiar fenómenos observables y medibles, utilizando métodos estructurados para garantizar la validez y confiabilidad de los resultados.

La perspectiva positivista permite analizar el proceso productivo mediante indicadores clave, como tiempos de producción, niveles de eficiencia y rendimientos operativos, considerando que estos datos representan la realidad de manera objetiva y verificable. Sin embargo, este paradigma se complementa con el enfoque interpretativo, que reconoce la influencia de factores contextuales, humanos y organizacionales en la dinámica del proceso productivo. Según Flick (2015), el

enfoque interpretativo resulta útil para explorar los significados subjetivos que los actores atribuyen a su trabajo y al entorno en el que se desarrolla, permitiendo así una comprensión más profunda y holística del fenómeno estudiado.

La combinación de estos enfoques refleja un posicionamiento epistemológico pragmático, que valora tanto la descripción objetiva como la interpretación contextual de los procesos organizacionales. Esta postura es especialmente relevante en el estudio de organizaciones empresariales, como Tropic S.A., donde los procesos productivos están influenciados no solo por factores técnicos, sino también por dinámicas sociales y culturales específicas. Por ello, se integra el uso de técnicas cuantitativas, como el análisis de registros operativos, con técnicas cualitativas, como entrevistas semiestructuradas y observaciones in situ (Hernández Sampieri et al., 2014).

En síntesis, las bases epistemológicas de esta tesis se fundamentan en la integración de paradigmas positivista e interpretativo, en concordancia con la naturaleza multidimensional del objeto de estudio. Este enfoque permite describir el proceso productivo en la empresa Tropic S.A. de Satipo de manera rigurosa y contextualizada, garantizando una visión robusta y amplia del fenómeno investigado.

2.5. Definición de términos básicos

- **Activos.** Para Ortiz (2003) los activos son el conjunto de bienes y derechos que poseen un valor económico y son propiedad de la empresa. En adición para Kennedy (2004) los activos se definen como una propiedad poseída, sobre la cual el individuo o el negocio tienen derecho legal, o sobre la cual poseen alguna participación. El derecho de propiedad en un negocio tiene derecho legal, o sobre la cual poseen alguna participación. El derecho de propiedad en un negocio propietario único recae sobre el individuo, el propietario; es una sociedad, en dos o más personas, lo socios, o en un socio como fideicomisario por todos los demás socios; y en una sociedad anónima, la entidad social. Del mismo modo para Gitman & Zutter (2018). UN activo es un recurso con valor económico que una empresa posee o controla y del que espera obtener beneficios económicos en el futuro.

- **Bienes y servicios.** Para Mankiw (2020) un bien es un objeto tangible que posee valor económico y puede ser utilizado para satisfacer necesidades o deseos y un servicio es una actividad intangible que proporciona valor a los consumidores y satisface sus necesidades. Por otro lado, Samuelson (1947) menciona que un bien es cualquier cosa que tenga un precio, es decir es aquello que se puede comercializar no importa si sea físico o abstracto, esto en razón de que las emociones y las experiencias en estos últimos años se ha convertido en un producto.
- **Efectividad.** El concepto de efectividad ha sido objeto de análisis por diversos académicos desde múltiples perspectivas. El cual va desde la percepción de la correcta armonía entre eficiencia y eficacia, hasta el trabajo en un conjunto de estas últimas, sin embargo, efectividad vista desde un ámbito productivo, como también el uso correcto de la materia prima para evitar el uso innecesario de estos mismos. Dentro de algunas definiciones dadas por otros autores destacan algunas definiciones clave: Desde una perspectiva general, Mager (1962) la define como “El grado en que se alcanza un objetivo” (p. 5), mientras que Luthans (1998) la interpreta como “El logro de los objetivos de la organización de la manera más eficiente posible” (p.12). Seguido en el ámbito
- **Maquinas.** Las maquinas son un recurso natural en nuestro entorno actual, debido a que ayuda y facilita las actividades de todas las personas en todo el mundo. Así mismo, las maquinas son fuente clave de sistematización de procesos y actividades, como también de rentabilidad, esto en razón de que ayuda a disminuir los gastos de mano de obras que antes se hacía por el talento humano, y porque también no necesita tiempos de descansos, sino que se basa más a un tiempo de vida útil que puede ser controlado y prolongado dependiendo del cuidado y la intensidad de trabajo que se realiza. Realeaux (1876) definió una maquina como “Una combinación de cuerpos rígidos unidos entre sí de manera que, mediante la aplicación de una fuerza motriz, se produce un movimiento determinado” (p.1), mientras que Willis (1841) la describió como “Un conjunto de piezas que se mueven entre sí con un propósito específico” (p.2). Desde un enfoque funcional, Maxwell (1870) la conceptualizó como “Un dispositivo que transforma energía de una forma a

otra” (p.33), mientras que Ford (1926) la considero como “Una herramienta que multiplica la fuerza humana” (p.56). Por otro lado, desde una perspectiva sistémica, Bertalanffy (1986) la concibió como “Un sistema abierto que recibe energía, la transforma y la libera al entorno” (p.54), mientras que Forrester (1961) la caracterizó como “Un sistema de retroalimentación que controla un proceso” (p.12).

➤ **Procesos.** El concepto de proceso ha sido explorado por diversos autores desde distintas perspectivas, generando una amplia variedad de definiciones significativas, por ejemplo: Desde un enfoque mecánico, Taylor (1911) lo concebía como “un conjunto de tareas secuenciales para alcanzar un fin específico” (p. 41), mientras que Fayol (1916) lo definía como “una sucesión de operaciones con un mismo objetivo” (p.67). en el ámbito sistémico, Bertalanffy (1968) lo caracterizaba como “un conjunto de elementos interrelacionados que convierten entradas en salidas” (p.43), y Boulding (1956) lo describía como “un sistema abierto que intercambia energía, materia e información con su entorno” (p.21). Por último, en el enfoque gerencial, Hammer y Champy (1993) lo entendían como “n conjunto de actividades sistemáticas para generar valor al cliente” (p.35), y Druker (1954) lo definía como “un conjunto de acciones dirigidas hacia aun objetivo específico” (p.64). Es así que el proceso ayuda a concretizar actividades, tareas o actividades en forma coordinada y controlada, el cual facilita el control y la medición de los logros a largo y corto plazo.

➤ **Sistematización.** La sistematización, tanto en su concepto como en su aplicación, ha sido objeto de estudio por diversos autores desde variadas perspectivas. Destacan algunas definiciones clave: Desde una óptica técnica, Jara (1998) la entiende como: “La reconstrucción y ordenamiento de la experiencia, la producción de conocimientos, la conceptualización de la práctica y la creación de conocimientos teórico- prácticos” (p.10), mientras que Acevedo (2005) la describe como “un proceso orientado a estructurar y explicar la coherencia interna de una experiencia, identificando los elementos intervinientes y sus relaciones” (p.23). En un enfoque social, Freire (1970) la concibe como “Un proceso de reflexión crítica sobre la práctica, con el propósito de comprenderla y transformarla” (p.87), y Fals Borda (1979) la

define como “una modalidad de investigación- acción participativa que busca generar conocimiento a partir de la vivencia de los actores sociales” (p.134). Finalmente, en una perspectiva política, Torres-Rivas (1981) la considera como “un instrumento para el cambio social, dirigido a empoderar a los actores sociales y construir una sociedad más equitativa” (p.45), mientras que Jara (2004) la interpreta como “un proceso destinado a rescatar la memoria histórica de los pueblos y fortalecer su identidad cultural” (p.39).

Tabla 1

Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Proceso Productivo	El proceso productivo es el conjunto sistemático de actividades y tareas que están orientadas a la transformación de un producto o materia prima en bienes y/o servicios, haciendo uso de herramientas como la tecnología, información y el recurso humano. Con un fin único el de poder satisfacer las necesidades de la demanda (De la Cruz, 2020).	Para lograr medir el proceso productivo de manera efectiva debemos de tener en cuenta los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> - Efectividad de las máquinas - Efectividad del personal - Calidad del producto 	D1: Efectividad de las máquinas	Porcentaje de la disponibilidad de las máquinas
				Actualización tecnológica
				Porcentaje de piezas defectuosas
				Tiempo de vida
			D2: Efectividad del personal	Tiempo medio de reparación
				Nivel del desempeño laboral
				Tiempo de experiencia laboral
				Nivel de trabajo en equipo
			D3: Calidad del producto	Porcentaje de horas capacitadas
				Clima laboral
				Satisfacción del cliente
				Evaluación de proveedores
				Evaluaciones físicas, químicas y fitosanitarias
				Sistema HACCP
				ISOS de calidad:
				- ISO 9000
				- ISO 14000
				- ISO 22000
				- ISO 26000

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Ámbito

La presente investigación se llevó a cabo en la ciudad de Satipo, capital del distrito y la provincia que llevan el mismo nombre. Satipo, se encuentra ubicada en la región central del Perú, dentro del departamento de Junín, y se caracteriza por su gran diversidad natural y cultural, constituyéndose como una de las características de esta región.

Entre las principales actividades económicas de la provincia de Satipo según el PDLC Satipo (2024) se destacan la agricultura, la ganadería y el aprovechamiento de los recursos forestales, sectores que sostienen la economía local. La agricultura, en particular, es el pilar económico de la región, con cultivos como el café y el cacao, que históricamente han sido los productos insignia para el mercado interno y las exportaciones.

En este contexto, la empresa Tropic S.A. se ha consolidado como uno de los principales actores en el sector agroindustrial de Satipo. Especializada en el acopio y comercialización del jengibre. Este producto, altamente valorado por su calidad, ha experimentado un auge en los mercados internacionales, siendo Estados Unidos, Países Bajos y Canadá algunos de sus principales destinos comerciales en 2023 (MINCETUR, 2023). Tropic SA no solo contribuye a la cadena de valor del jengibre al adquirir el producto de pequeños y medianos agricultores, sino que también implementa procesos de soporte técnico y fomenta prácticas de agrícolas sostenibles, lo que asegura una producción competitiva en términos de calidad y sostenibilidad.

En 2023, Tropic SA. Amplió significativamente su capacidad operativa, incrementando sus volúmenes de exportación y consolidando su presencia en mercados internacionales. Este crecimiento ha dinamizado la economía local al generar empleo directo e indirecto, además de promover el desarrollo económico de la región.

El ámbito de esta investigación, por tanto, incluye no solo el análisis de las dinámicas económicas generales de la provincia de Satipo, sino también el papel preponderante de Tropic SA como parte del desarrollo agroindustrial, lo que permite

evaluar su impacto en el proceso productivo y su contribución al desarrollo sostenible de la región

3.2. Nivel, tipo y diseño de investigación

El estudio fue de tipo básica, como menciona Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2018) “La investigación básica son trabajos experimentales o teóricos que se realizan esencialmente para adquirir nuevos conocimientos de los fundamentos de fenómenos y hechos observables, sin la intención de concederles ninguna aplicación o uso determinado” (p. 47), es por ello que nuestra investigación esta centrada netamente en adquirir nuevos conocimientos que nos ayudaran a entender a generar nuevas líneas de investigación esto en razón de que servirá como línea base para investigaciones experimentales.

En relación con el nivel de investigación, se clasifica como descriptivo, ya que busca recolectar y analizar datos relacionados con variables como la efectividad de las máquinas, el rendimiento del personal y la calidad del producto de exportación. Esto permite analizar indicadores específicos, como el porcentaje de disponibilidad de las máquinas, actualización tecnológica, porcentaje de productos defectuosos, entre otros aspectos relevantes para la empresa. Hernández et al. (2014) “Explica que la investigación descriptiva tiene como objetivo medir o recopilar información sobre conceptos o variables específicas, describiendo fenómenos relacionados con el objeto de estudio y proporcionando bases teóricas para investigaciones posteriores” (p. 92), por lo tanto, nuestra investigación se centrara meramente en recopilar información.

En cuanto al diseño de investigación, se trata de un enfoque no experimental y transversal. En primer lugar, el diseño no experimental implica la recopilación y análisis de información sin manipular las variables o el objeto de estudio. En segundo lugar, el diseño transversal implica la recolección de datos en un único momento, como una “fotografía” del estado actual de las variables en estudio. Este enfoque permite analizar la incidencia e interrelación de la variable en un momento específico dentro de la empresa Satipeña como lo señala Bernal (2010), Hernández, Fernández y Baptista (2014), y Ríos (2017). La investigación transversal se caracteriza por adquirir y procesar información en un solo momento, evidenciando el comportamiento de las variables en un momento en específico.

3.3. Población y selección de la muestra

3.3.1 Población

Para Arias (2012) la población “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”. Así mismo la población como menciona Del Cid et al. (2011) “Se refiere a la totalidad, tanto de los sujetos seleccionados como del objeto de estudio” (p. 72), para el desarrollo de este estudio, la población estuvo conformada por treinta (30) colaboradores de la empresa Tropic S.A.

3.3.2 Muestra

La muestra es el “subconjunto representativo de la población. Se asume que los resultados encontrados en la muestra son válidos para la población” Rios Ramirez, (2017). Para nuestra investigación, la muestra estuvo conformada por 30 colaboradores de la empresa Tropic S.A, esto debido a que al ser una empresa conformada por 30 colaborades representan tanto a la población como la muestra.

3.4. Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta sección se detallan los procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados en la investigación, centrándose en el contexto de las empresas de Satipo. Dichas técnicas durante la investigación nos ayudaran a poder recopilar información, evaluar la situación actual de las empresas de Satipo y del mismo modo será de gran utilidad para poder realizar los procesamientos estadísticos. Es así que se hizo ingreso a la empresa Tropic S.A. con los cuestionarios con el fin de poder aplicar nuestro instrumento en los colaboradores de la empresa y de este modo obtener los resultados necesarios para posteriormente hacer el análisis estadístico.

Y para la recolección de datos, se emplearon diferentes instrumentos, a saber.

- **Encuestas:** se aplicaron encuestas a un grupo dentro de la empresa. Para el personal operativo, se evaluaron aspectos como la experiencia, satisfacción laboral, trabajo en equipo, y percepción sobre la efectividad de las máquinas y la calidad del producto. Las encuestas se caracterizaron por ser cerradas, con preguntas de opción múltiple y escala Likert. Se determinó un tamaño de muestra

representativo para cada grupo, considerando el tamaño total de la población y un nivel de confianza del 95%. Se llevó a cabo una prueba piloto para evaluar su validez y confiabilidad.

- **Cuestionario:** Este instrumento se utiliza preferentemente en el desarrollo de investigaciones recomendadas en ciencias sociales, consta de un total de 18 preguntas como herramienta de medición, los resultados fueron obtenidos mediante el método de encuesta.

Los datos recolectados mediante los cuestionarios fueron analizados utilizando técnicas estadísticas descriptivas. Se respetaron los principios éticos de la investigación, garantizando la confidencialidad y el anonimato de los participantes. Además, se obtuvo el consentimiento informado antes de la aplicación del instrumento (cuestionario).

3.4.1 Tratamiento estadístico de datos

El tratamiento estadístico de datos en investigaciones científicas de nivel descriptivo se centra en la recopilación, organización, presentación y análisis de datos sin intentar establecer relaciones causales o inferencias estadísticas. Este enfoque permite describir las características de una población o fenómeno de manera precisa y detallada.

La estadística descriptiva es fundamental en este tipo de investigaciones, ya que proporciona herramientas para resumir y visualizar los datos de manera efectiva. Según Sucasaire (2021), la estadística descriptiva incluye medidas de tendencia central (media, mediana y moda), medidas de dispersión (rango, varianza y desviación estándar) y representaciones gráficas (histogramas, gráficos de barras y diagramas de dispersión) que facilitan la comprensión de los datos recolectados.

El uso de estas herramientas permite a los investigadores identificar patrones y tendencias dentro de los datos, lo cual es esencial para una descripción precisa del fenómeno estudiado. Morante Quirantes (2022) destaca que la estadística descriptiva es crucial para interpretar y presentar los datos de manera que sean comprensibles y útiles para la toma de decisiones.

Además, el análisis descriptivo no requiere la formulación de hipótesis, lo que lo diferencia de la estadística inferencial. Esto se debe a que el objetivo principal es describir y caracterizar los datos observados sin intentar generalizar los resultados a una población más amplia. Este enfoque es particularmente útil en estudios exploratorios y en etapas preliminares de investigación, donde se busca obtener una comprensión básica del fenómeno antes de realizar análisis más complejos.

El tratamiento estadístico de datos en investigaciones descriptivas se basa en la estadística descriptiva, que permite organizar, resumir y visualizar los datos de manera efectiva. Este enfoque es adecuado para describir las características de una población o fenómeno sin necesidad de formular hipótesis o realizar inferencias estadísticas.

3.5. Validez y fiabilidad del instrumento de recolección de datos

a. Validez del instrumento

Para conocer el nivel de validez del instrumento de recolección de datos de este estudio, se procedió a realizar el análisis de validez de contenido mediante la opinión de tres expertos (Anita Maribel Valladolid Benavides, Paulo Cesar Callupe Cueva y Jean Paul Moreno Palomino) los cuales evaluaron el contenido del instrumento. Teniendo como resultado que, el instrumento tiene una validez y concordancia aceptables, conforme a la tabla 2.

Tabla 2

Validez de contenido del instrumento de recolección de datos

Indicadores	Juez 1	Juez 2	Juez 3	SX1	Mx	CVC1	Pei	CVCtc
Id. 1	100	90	66	256	2.56	0.85	0.037	0.82
Id. 2	95	95	91	281	2.81	0.94	0.037	0.90
Id. 3	100	95	96	291	2.91	0.97	0.037	0.93
Id. 4	100	98	96	294	2.94	0.98	0.037	0.94
Id. 5	95	95	96	286	2.86	0.95	0.037	0.92
Id. 6	100	95	96	291	2.91	0.97	0.037	0.93
Id. 7	95	95	96	286	2.86	0.95	0.037	0.92
Id. 8	100	95	96	291	2.91	0.97	0.037	0.93
Id. 9	100	95	96	291	2.91	0.97	0.037	0.93
Id. 10	100	95	96	291	2.91	0.97	0.037	0.93
Validez de Contenido								0.92

Conforme a los resultados que se presenta en la tabla 2, manifiesta que el instrumento (cuestionario) tiene una alta validez representada por CVC de 0.92, significa en términos de medir efectivamente lo que pretende evaluar. La validez de contenido se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico del contenido que se quiere medir. En el caso de un cuestionario, esto implica que las preguntas y respuestas son representativas y relevantes para el tema o constructo que se está evaluando.

Un coeficiente de validez de contenido de 0.92 indica que el cuestionario tiene un alto grado de representatividad y relevancia en relación con el contenido que se quiere medir. La validez de contenido es una de las dos cualidades básicas que debe tener un instrumento de medida, junto con la fiabilidad. La validez se refiere a si el instrumento mide lo que pretende medir, mientras que la fiabilidad se refiere a la consistencia y estabilidad de las mediciones realizadas por el instrumento. Ambas cualidades son fundamentales para considerar un instrumento como válido y confiable.

Es importante destacar que la validez de contenido se puede evaluar utilizando diferentes métodos, como el juicio de expertos y las entrevistas cognitivas. Estos métodos implican la revisión y evaluación de las preguntas y respuestas por parte de expertos, con el fin de asegurar que el contenido sea representativo y relevante

Por lo tanto, un coeficiente de validez de contenido de 0.92 sugiere que el cuestionario tiene un alto nivel de validez en términos de contenido. Esto significa que las preguntas del cuestionario están bien alineadas con el objetivo de medición y son relevantes para evaluar el problema de investigación de este estudio.

b. Fiabilidad del instrumento

Con respecto a la fiabilidad del instrumento se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach (también conocido como alfa de consistencia interna) es una fórmula general para estimar la fiabilidad de un instrumento. Se aplica comúnmente cuando hay varias escalas tipo Likert en una encuesta o cuestionario. El alfa de Cronbach se reporta con valores que van de 0 a 1, donde las puntuaciones más grandes representan una mayor confiabilidad. Evalúa la coherencia entre los ítems dentro de una escala. Si los ítems miden lo mismo o están relacionados, se espera que tengan una alta consistencia interna.

Entonces, un paso previo es el análisis por elemento (ítem, reactivos, o preguntas) del instrumento a evaluar, conforme a lo descrito anteriormente se presenta en la tabla 3 los resultados de dicho análisis realizado mediante una prueba piloto, obteniendo resultados favorables para continuar con el análisis de fiabilidad.

Tabla 3*Análisis por elemento del instrumento (cuestionario)*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Cómo es el porcentaje de disponibilidad de las máquinas de la empresa?	62,10	98,990	,276	,890
¿Cuál es el nivel de actualización tecnológica de la empresa?	62,90	104,369	-,096	,904
¿Cómo son los mantenimientos preventivos anuales de las máquinas para evitar piezas defectuosas?	62,70	96,217	,405	,887
¿Cómo es el control de porcentaje de piezas defectuosas?	62,60	92,731	,639	,880
¿Cómo es el tiempo de vida de las máquinas?	62,80	100,303	,120	,896
¿Cómo es el tiempo medio de reparación de las máquinas?	62,70	97,045	,297	,891
¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en la empresa?	62,60	83,834	,882	,869
¿Cuál es el tiempo de experiencia laboral de los colaboradores?	62,40	102,248	,021	,898
¿El tiempo de experiencia laboral requerida para los nuevos colaboradores por la empresa es?	62,70	91,666	,705	,878
¿Dentro de las distintas etapas del proceso productivo, como es el nivel de trabajo en equipo?	62,50	89,017	,692	,877
¿Durante el año, como considera usted el total de horas capacitadas que le brinda la empresa?	62,80	90,786	,525	,884
¿Durante las horas de trabajo como es el clima laboral en la empresa?	62,00	99,517	,289	,890
¿Durante las horas de trabajo como es el clima laboral en la empresa?	62,70	86,079	,760	,874
¿Cómo consideras que es la evaluación a sus proveedores?	62,50	85,500	,892	,870
¿Cómo percibes el nivel de satisfacción de los proveedores dentro la empresa?	62,70	94,976	,599	,882
¿Para usted, cual es la importancia de contar con la Certificación fitosanitaria de SENASA?	62,00	82,759	,824	,870
¿Cómo percibes que la empresa cuente con un plan HACCP?	62,50	85,500	,805	,872
¿Como consideras la obtencion de la certificación de los ISO de calidad 9001, 14000, 22000 o 26000 dentro de la empresa?	62,20	89,545	,757	,876

Tabla 4

Prueba de fiabilidad del instrumento (cuestionario) de recolección de datos

Alfa de Cronbach
0,889

Conforme a los resultados de la tabla 4, el instrumento presenta un valor de alfa de Cronbach de 0.889, lo cual indica una alta confiabilidad interna del cuestionario, lo que significa que las preguntas están consistentemente relacionadas y miden de manera confiable el constructo que se está evaluando, además sugiere que las preguntas están relacionadas entre sí y miden de manera coherente el mismo concepto o fenómeno.

3.6. Análisis estadísticos

Los datos se recopilan utilizando fuentes primarias y secundarias. Datos obtenidos directamente de encuestas a empleados que trabajan en la empresa Tropic S.A. Una vez finalizado el trabajo de campo, se armó la base de datos y se realizó el análisis estadístico utilizando los siguientes elementos del paquete SPSS versión 26:

- a) Producción de frecuencias y porcentajes.
- b) Construcción de tablas para cada variable según los encuestados.
- c) Elaboración de gráficos por cada variable de estudio para la presentación de resultados.

3.7. Consideraciones éticas

Consideraciones Éticas para la Investigación: “El Proceso Productivo en la Empresa Tropic S.A. de Satipo en el Año 2023”

- a) **Confidencialidad:** Se garantizó la confidencialidad de toda la información recopilada durante la investigación. Los datos de la empresa, empleados y procesos, fueron tratados con el máximo respeto y solo se utilizaron para los fines de este estudio.

- b) Consentimiento Informado:** Todos los participantes fueron informados sobre los objetivos de la investigación, los métodos que se utilizaron, y los posibles riesgos y beneficios.
- c) Beneficencia:** La investigación buscó aportar beneficios tanto para la empresa Tropic S.A. como para la comunidad científica y académica, proponiendo mejoras en los procesos productivos basadas en los hallazgos del estudio.
- d) Justicia:** Se aseguro que los beneficios y las cargas de la investigación se distribuyan de manera equitativa entre todos los grupos involucrados, sin discriminación alguna.
- e) Integridad Científica:** La investigación se llevó a cabo con integridad y honestidad, reportando los resultados de manera transparente y precisa, sin manipulación de datos y resultados.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados

Este capítulo presenta los resultados de la encuesta. Primero, calculamos los pesos de las dos variables de la encuesta aplicando un cuestionario como medio de recolección de datos. Posteriormente la información recabada, fue calculada mediante los métodos de la estadística descriptiva, se presentan tablas de frecuencias y gráficos de barras por la naturaleza de la variable de estudio.

Por último, es importante señalar que el programa IBM SPSS Statistics versión 27 se utilizó como ayuda para el desarrollo de cálculos estadísticos, la preparación de este informe también sigue el formato estándar de la Asociación Americana de Psicología-APA.

4.1.1. Resultados a nivel descriptivo

Tabla 5

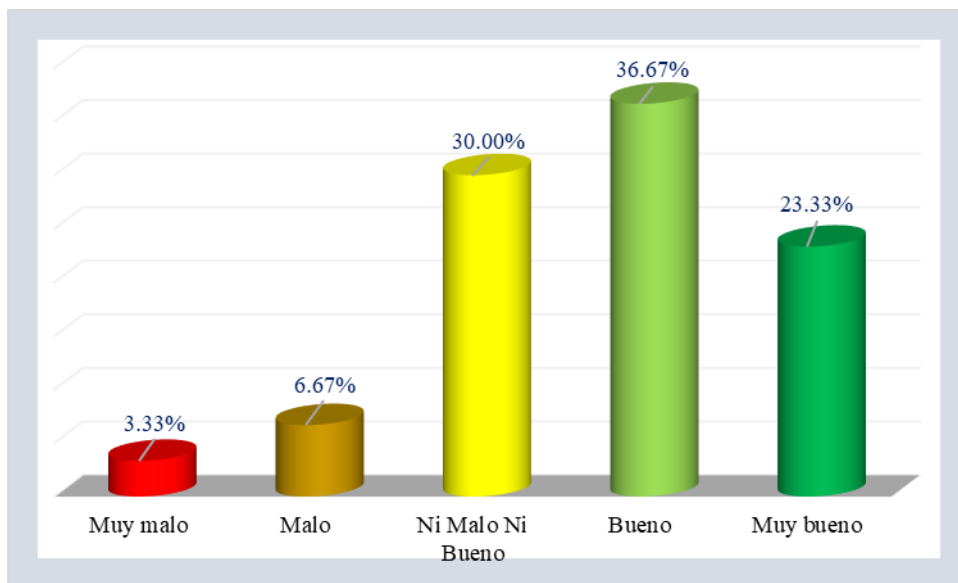
¿Cómo es el porcentaje de disponibilidad de las máquinas de la empresa?

Valoración	f	%
Muy malo	1	3,33
Malo	2	6,67
Ni Malo Ni Bueno	9	30,00
Bueno	11	36,67
Muy bueno	7	23,33
Total	30	100,00

Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

Figura 2

¿Cómo es el porcentaje de disponibilidad de las máquinas de la empresa?



Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

La Tabla 5 muestra el porcentaje de disponibilidad de las máquinas de la empresa Tropic S.A.:

Muy malo: Representa el 3.33% de las respuestas. Esto indica que solo un pequeño porcentaje considera que la disponibilidad es muy mala.

Malo: Corresponde al 6.67% de las respuestas. Aunque más alto que “Muy malo”, sigue siendo bajo.

Ni Malo Ni Bueno: Es la categoría más común, con un 30.00% de respuestas. Esto sugiere que la mayoría percibe la disponibilidad como promedio.

Bueno: Representa el 36.67% de las respuestas. Un porcentaje significativo considera que la disponibilidad es buena.

Muy bueno: Corresponde al 23.33% de las respuestas. Aunque menor, sigue siendo un porcentaje considerable.

Por lo tanto, la mayoría de los encuestados considera que la disponibilidad de las máquinas está en un nivel aceptable o bueno. Sin embargo, es importante investigar más a fondo para comprender las razones detrás de estas percepciones y tomar medidas si es necesario.

Tabla 6

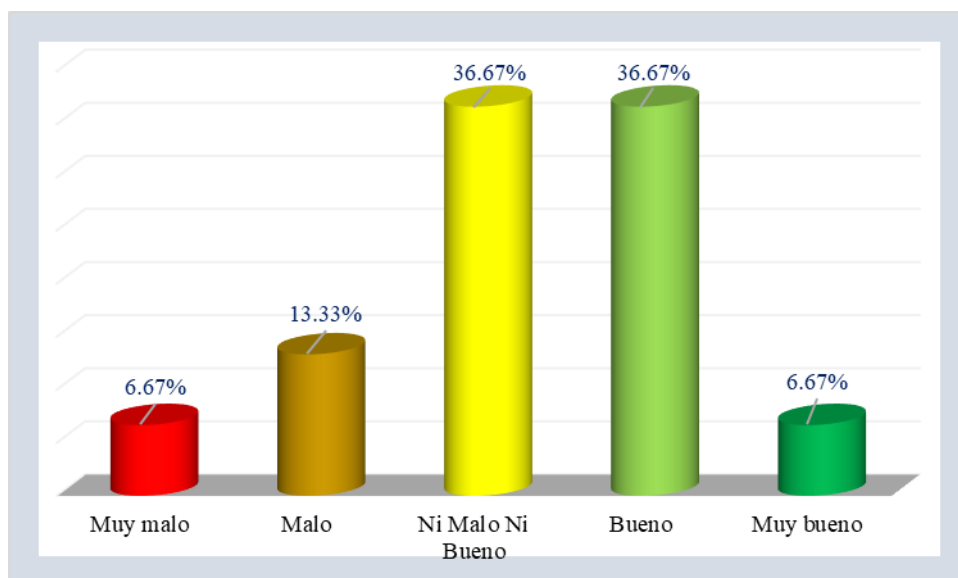
¿Cuál es el nivel de actualización tecnológica de la empresa?

Valoración	f	%
Muy malo	2	6,67
Malo	4	13,33
Ni Malo Ni Bueno	11	36,67
Bueno	11	36,67
Muy bueno	2	6,67
Total	30	100,00

Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

Figura 3

¿Cuál es el nivel de actualización tecnológica de la empresa?



Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

La Tabla 6 muestra el nivel de actualización tecnológica de la empresa tropic S.A.:
Muy malo: Representa el 6.67% de las respuestas. Esto indica que solo un pequeño porcentaje considera que el nivel de actualización es muy malo.

Malo: Corresponde al 13.33% de las respuestas. Aunque más alto que “Muy malo”, sigue siendo bajo.

Ni Malo Ni Bueno: Es la categoría más común, con un 36.67% de respuestas. Esto sugiere que la mayoría percibe el nivel de actualización como promedio.

Bueno: Representa el 36.67% de las respuestas. Un porcentaje significativo considera que el nivel de actualización es bueno.

Muy bueno: Corresponde al 6.67% de las respuestas. Aunque menor, sigue siendo un porcentaje considerable.

En general, la mayoría de los encuestados considera que el nivel de actualización tecnológica está en un nivel aceptable o bueno. Sin embargo, es importante investigar más a fondo para comprender las razones detrás de estas percepciones y tomar medidas si es necesario.

Tabla 7

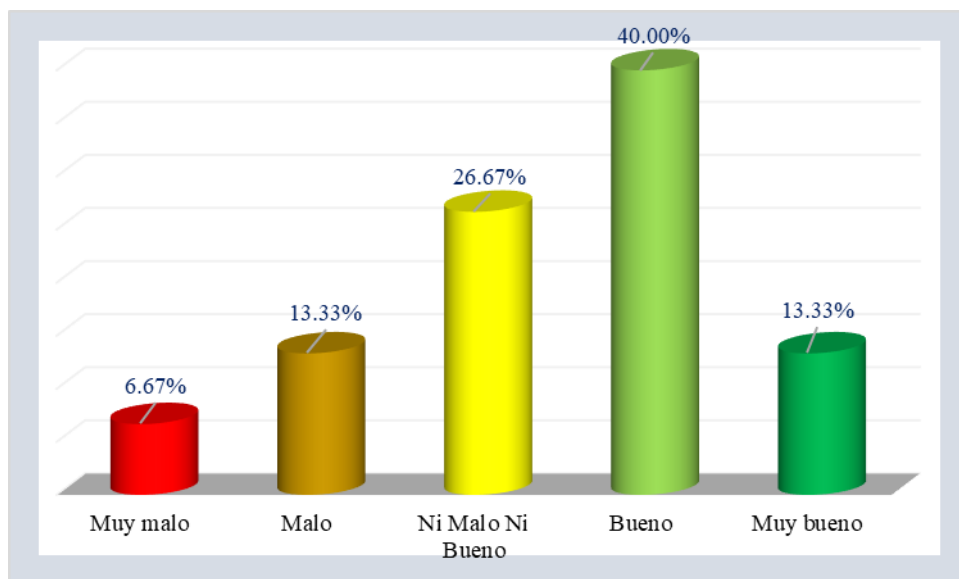
¿Cómo son los mantenimientos preventivos anuales de las máquinas para evitar piezas defectuosas?

Valoración	f	%
Muy malo	2	6,67
Malo	4	13,33
Ni Malo Ni Bueno	8	26,67
Bueno	12	40,00
Muy bueno	4	13,33
Total	30	100,00

Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

Figura 4

¿Cómo son los mantenimientos preventivos anuales de las máquinas para evitar piezas defectuosas?



Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

La Tabla 7 muestra el nivel de actualización tecnológica de la empresa tropic S.A.:
Muy malo: Representa el 6.67% de las respuestas. Esto indica que solo un pequeño porcentaje considera que el nivel de actualización es muy malo.

Malo: Corresponde al 13.33% de las respuestas. Aunque más alto que “Muy malo”, sigue siendo bajo.

Ni Malo Ni Bueno: Es la categoría más común, con un 36.67% de respuestas. Esto sugiere que la mayoría percibe el nivel de actualización como promedio.

Bueno: Representa el 36.67% de las respuestas. Un porcentaje significativo considera que el nivel de actualización es bueno.

Muy bueno: Corresponde al 6.67% de las respuestas. Aunque menor, sigue siendo un porcentaje considerable.

En general, la mayoría de los encuestados considera que el nivel de actualización tecnológica está en un nivel aceptable o bueno. Sin embargo, es importante investigar más a fondo para comprender las razones detrás de estas percepciones y tomar medidas si es necesario.

Tabla 8

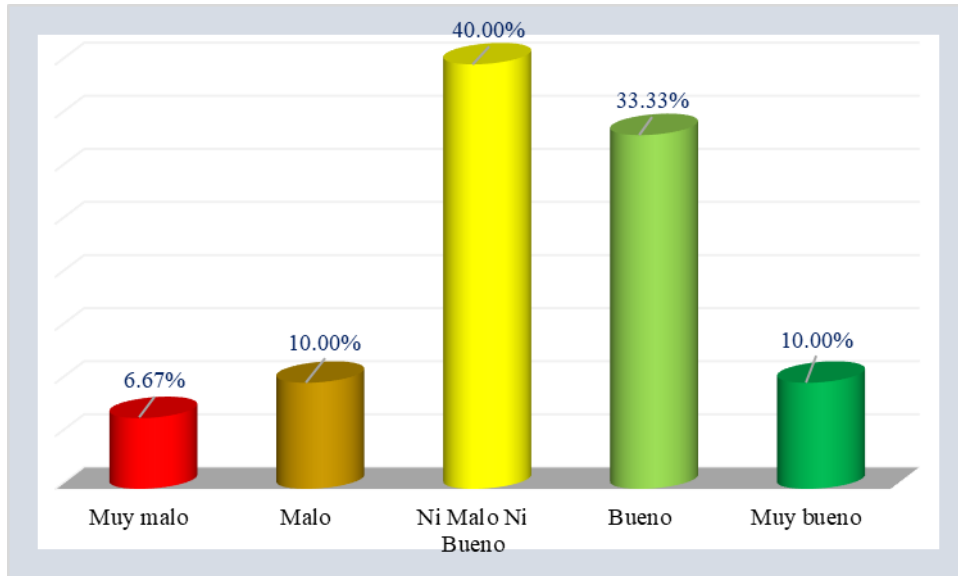
¿Cómo es el control de porcentaje de piezas defectuosas?

Valoración	f	%
Muy malo	2	6,67
Malo	3	10,00
Ni Malo Ni Bueno	12	40,00
Bueno	10	33,33
Muy bueno	3	10,00
Total	30	100,00

Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

Figura 5

¿Cómo es el control de porcentaje de piezas defectuosas?



Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

La Tabla 8 muestra el control del porcentaje de piezas defectuosas en la empresa tropic S.A.:

Muy malo: Representa el 6.67% de las respuestas. Esto indica que solo un pequeño porcentaje considera que el control es muy malo.

Malo: Corresponde al 13.33% de las respuestas. Aunque más alto que “Muy malo”, sigue siendo bajo.

Ni Malo Ni Bueno: Es la categoría más común, con un 40.00% de respuestas. Esto sugiere que la mayoría percibe el control como promedio.

Bueno: Representa el 33.33% de las respuestas. Un porcentaje significativo considera que el control es bueno.

Muy bueno: Corresponde al 10.00% de las respuestas. Aunque menor, sigue siendo un porcentaje considerable.

En general, la mayoría de los encuestados considera que el control del porcentaje de piezas defectuosas está en un nivel aceptable o bueno. Sin embargo, es importante investigar más a fondo para comprender las razones detrás de estas percepciones y tomar medidas si es necesario.

Tabla 9

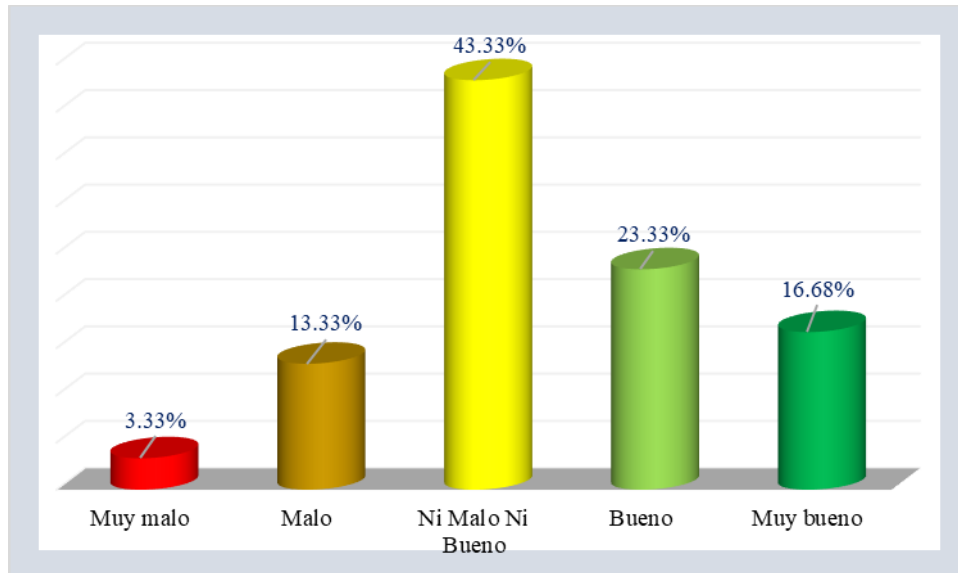
¿Cómo es el tiempo de vida de las máquinas?

Valoración	f	%
Muy malo	1	3,33
Malo	4	13,33
Ni Malo Ni Bueno	13	43,33
Bueno	7	23,33
Muy bueno	5	16,68
Total	30	100,00

Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

Figura 6

¿Cómo es el tiempo de vida de las máquinas?



Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

La Tabla 9 muestra el tiempo de vida de las máquinas en la empresa tropic S.A. está la interpretación:

Muy malo: Representa el 6.67% de las respuestas. Esto indica que solo un pequeño porcentaje considera que el tiempo de vida de las máquinas es muy malo.

Malo: Corresponde al 13.33% de las respuestas. Aunque más alto que “Muy malo”, sigue siendo bajo.

Ni Malo Ni Bueno: Es la categoría más común, con un 40.00% de respuestas. Esto sugiere que la mayoría percibe el tiempo de vida como promedio.

Bueno: Representa el 33.33% de las respuestas. Un porcentaje significativo considera que el tiempo de vida de las máquinas es bueno.

Muy bueno: Corresponde al 10.00% de las respuestas. Aunque menor, sigue siendo un porcentaje considerable.

En general, la mayoría de los encuestados considera que el tiempo de vida de las máquinas está en un nivel aceptable o bueno. Sin embargo, es importante investigar más a fondo para comprender las razones detrás de estas percepciones y tomar medidas si es necesario.

Tabla 10

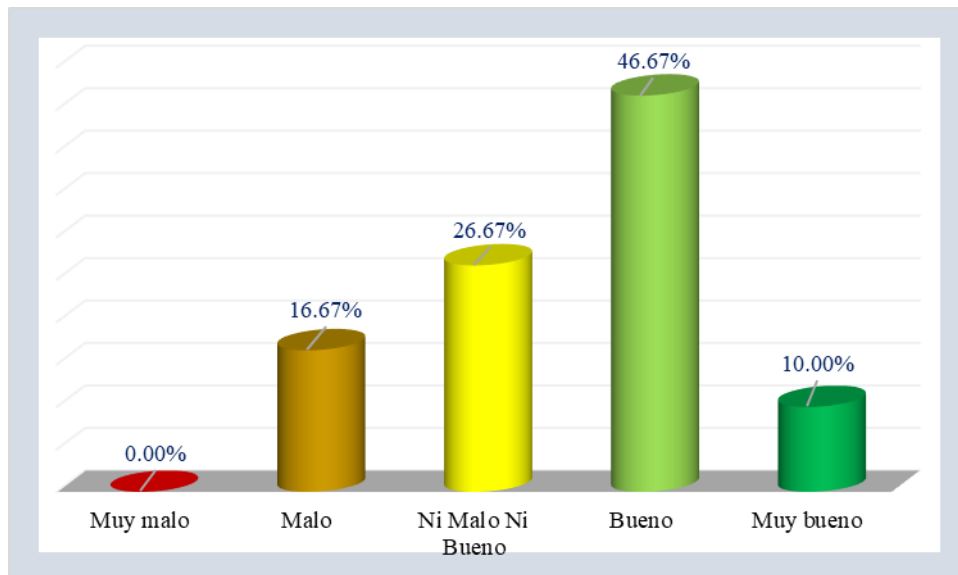
¿Cómo es el tiempo medio de reparación de las máquinas?

Valoración	f	%
Malo	5	16,67
Ni Malo Ni Bueno	8	26,67
Bueno	14	46,67
Muy bueno	3	10,00
Total	30	100,00

Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

Figura 7

¿Cómo es el tiempo medio de reparación de las máquinas?



Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

La Tabla 10 muestra el tiempo medio de reparación de las máquinas en la empresa tropic S.A. está la interpretación:

Muy malo: Representa el 6.67% de las respuestas. Esto indica que solo un pequeño porcentaje considera que el tiempo de reparación es muy malo.

Malo: Corresponde al 13.33% de las respuestas. Aunque más alto que “Muy malo”, sigue siendo bajo.

Ni Malo Ni Bueno: Es la categoría más común, con un 40.00% de respuestas. Esto sugiere que la mayoría percibe el tiempo de reparación como promedio.

Bueno: Representa el 33.33% de las respuestas. Un porcentaje significativo considera que el tiempo de reparación es bueno.

Muy bueno: Corresponde al 10.00% de las respuestas. Aunque menor, sigue siendo un porcentaje considerable.

En general, la mayoría de los encuestados considera que el tiempo medio de reparación de las máquinas está en un nivel aceptable o bueno. Sin embargo, es importante investigar más a fondo para comprender las razones detrás de estas percepciones y tomar medidas si es necesario.

Tabla 11

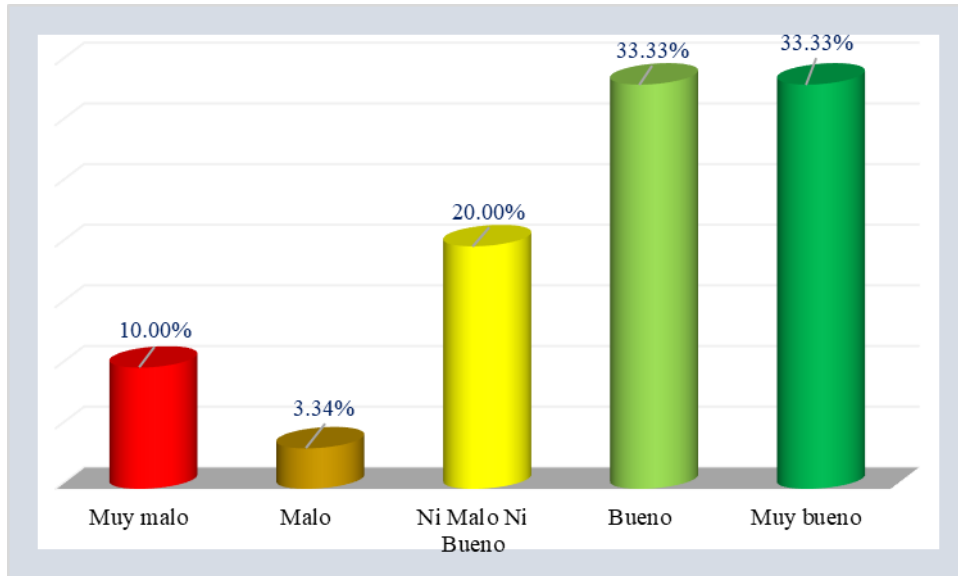
¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en la empresa?

Valoración	f	%
Muy malo	3	10,00
Malo	1	3,34
Ni Malo Ni Bueno	6	20,00
Bueno	10	33,33
Muy bueno	10	33,33
Total	30	100,00

Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

Figura 8

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en la empresa?



Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

La Tabla 11 muestra el nivel de desempeño laboral en la empresa tropic S.A. está la interpretación:

Muy malo: Representa el 10.00% de las respuestas. Esto indica que solo un pequeño porcentaje considera que el desempeño laboral es muy malo.

Malo: Corresponde al 3.34% de las respuestas. Aunque más alto que “Muy malo”, sigue siendo bajo.

Ni Malo Ni Bueno: Es la categoría más común, con un 20.00% de respuestas. Esto sugiere que la mayoría percibe el desempeño laboral como promedio.

Bueno: Representa el 33.33% de las respuestas. Un porcentaje significativo considera que el desempeño laboral es bueno.

Muy bueno: Corresponde al 33.33% de las respuestas. Aunque menor, sigue siendo un porcentaje considerable.

En general, la mayoría de los encuestados considera que el desempeño laboral en la empresa está en un nivel aceptable o bueno. Sin embargo, es importante investigar más a fondo para comprender las razones detrás de estas percepciones y tomar medidas si es necesario.

Tabla 12

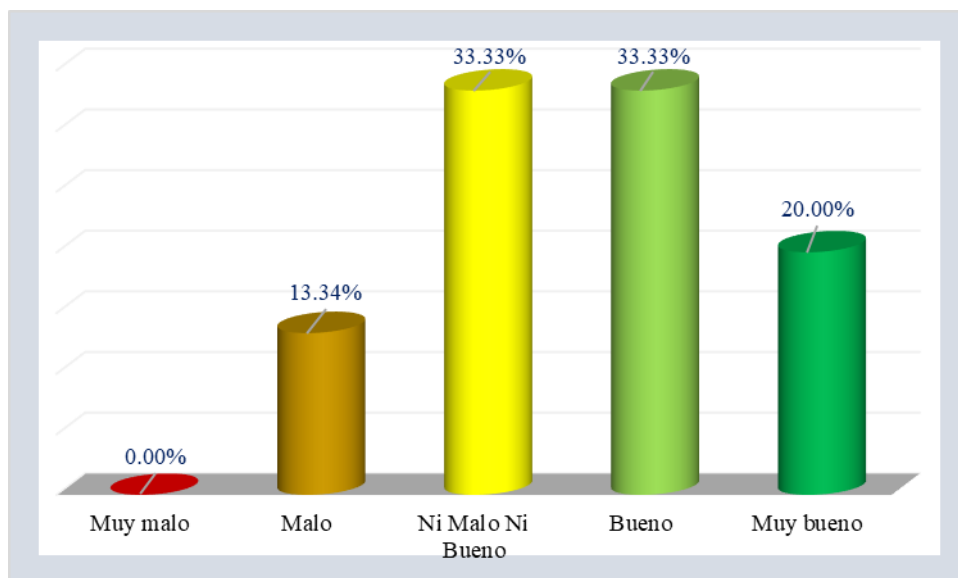
¿Cuál es el tiempo de experiencia laboral de los colaboradores?

Valoración	f	%
Malo	4	13,34
Ni Malo Ni Bueno	10	33,33
Bueno	10	33,33
Muy bueno	6	20,00
Total	30	100,00

Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

Figura 9

¿Cuál es el tiempo de experiencia laboral de los colaboradores?



Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

La Tabla 12 muestra el tiempo de experiencia laboral de los colaboradores en la empresa tropic S.A. está la interpretación:

Muy malo: Representa el 10.00% de las respuestas. Esto indica que solo un pequeño porcentaje considera que la experiencia laboral es muy mala.

Malo: Corresponde al 3.34% de las respuestas. Aunque más alto que “Muy malo”, sigue siendo bajo.

Ni Malo Ni Bueno: Es la categoría más común, con un 20.00% de respuestas. Esto sugiere que la mayoría percibe la experiencia laboral como promedio.

Bueno: Representa el 33.33% de las respuestas. Un porcentaje significativo considera que la experiencia laboral es buena.

Muy bueno: Corresponde al 33.33% de las respuestas. Aunque menor, sigue siendo un porcentaje considerable.

En general, la mayoría de los colaboradores tiene una experiencia laboral considerada aceptable o buena. Sin embargo, es importante investigar más a fondo para comprender las razones detrás de estas percepciones y tomar medidas si es necesario.

Tabla 13

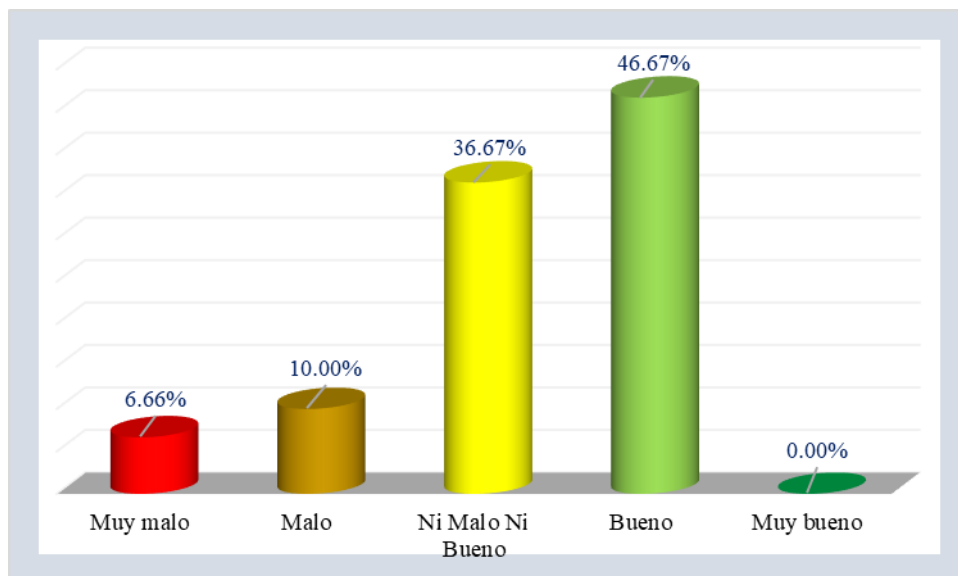
¿El tiempo de experiencia laboral requerida para los nuevos colaboradores por la empresa es?

Valoración	f	%
Muy malo	2	6,67
Malo	3	10,00
Ni Malo Ni Bueno	11	36,67
Bueno	14	46,67
Total	30	100,00

Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

Figura 10

¿El tiempo de experiencia laboral requerida para los nuevos colaboradores por la empresa es?



Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

La Tabla 13 muestra el tiempo de experiencia laboral requerida para los nuevos colaboradores en la empresa tropic S.A. está la interpretación:

Muy malo: Representa el 10.00% de las respuestas. Esto indica que solo un pequeño porcentaje considera que la experiencia laboral requerida es muy mala.

Malo: Corresponde al 3.34% de las respuestas. Aunque más alto que “Muy malo”, sigue siendo bajo.

Ni Malo Ni Bueno: Es la categoría más común, con un 20.00% de respuestas. Esto sugiere que la mayoría percibe la experiencia laboral requerida como promedio.

Bueno: Representa el 33.33% de las respuestas. Un porcentaje significativo considera que la experiencia laboral requerida es buena.

Muy bueno: Corresponde al 33.33% de las respuestas. Aunque menor, sigue siendo un porcentaje considerable.

En general, la mayoría de los encuestados considera que la experiencia laboral requerida para los nuevos colaboradores está en un nivel aceptable o bueno. Sin embargo, es importante investigar más a fondo para comprender las razones detrás de estas percepciones y tomar medidas si es necesario.

Tabla 14

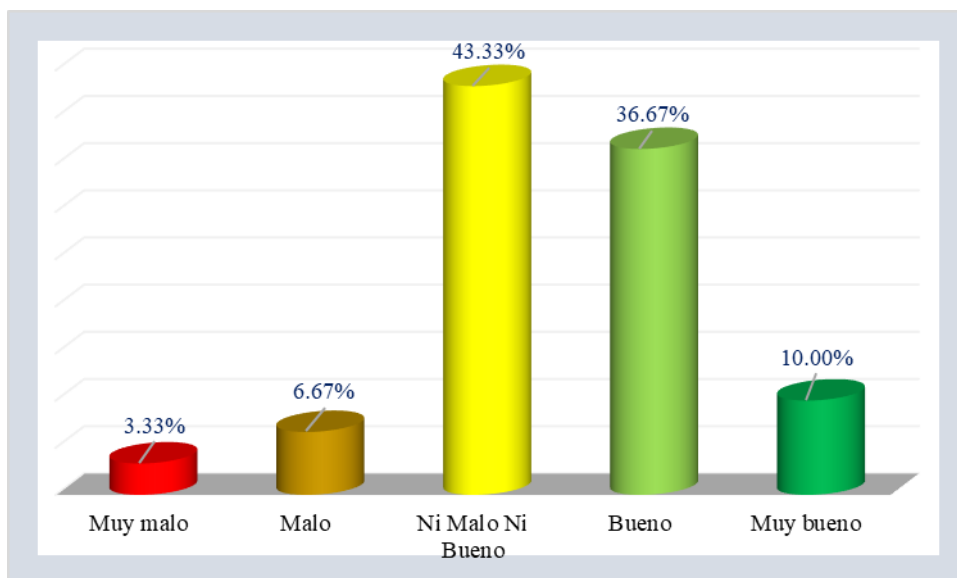
¿Dentro de las distintas etapas del proceso productivo, como es el nivel de trabajo en equipo?

Valoración	f	%
Muy malo	1	3,33
Malo	2	6,67
Ni Malo Ni Bueno	13	43,33
Bueno	11	36,67
Muy bueno	3	10,00
Total	30	100,00

Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

Figura 11

¿Dentro de las distintas etapas del proceso productivo, como es el nivel de trabajo en equipo?



Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

La Tabla 14 muestra el nivel de trabajo en equipo dentro de las distintas etapas del proceso productivo. Aquí están los detalles:

Muy malo: Solo el 3.33% (1 respuesta) consideró que el nivel de trabajo en equipo es muy malo, lo que indica una percepción mínima de ineficacia en el trabajo en equipo.

Malo: Un 6.67% (2 respuestas) calificó el trabajo en equipo como malo, sugiriendo que hay aspectos a mejorar.

Ni Malo Ni Bueno: La mayoría, 43.33% (13 respuestas), se sitúa en un punto medio, lo que podría indicar una variabilidad en la experiencia de trabajo en equipo o una falta de consenso sobre su eficacia.

Bueno: Un 36.67% (11 respuestas) ve el trabajo en equipo como bueno, lo que refleja una percepción positiva significativa.

Muy bueno: Un 10% (3 respuestas) considera que el trabajo en equipo es muy bueno, lo que muestra que hay un reconocimiento de la excelencia en colaboración, aunque es menos común.

En resumen, la mayoría de los encuestados perciben el trabajo en equipo como promedio o bueno, con una minoría que lo considera muy bueno o deficiente. Esto sugiere que hay oportunidades para fortalecer el trabajo en equipo en la empresa.

Tabla 15

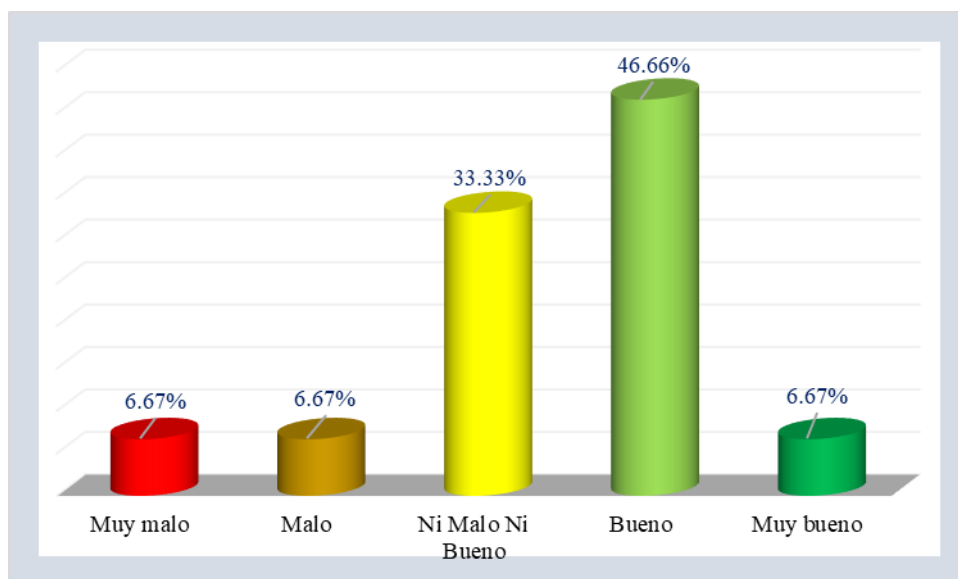
¿Durante el año, como considera usted el total de horas capacitadas que le brinda la empresa?

Valoración	f	%
Muy malo	2	6,67
Malo	2	6,67
Ni Malo Ni Bueno	10	33,33
Bueno	14	46,67
Muy bueno	2	6,67
Total	30	100,00

Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

Figura 12

¿Durante el año, como considera usted el total de horas capacitadas que le brinda la empresa?



Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

La tabla 15 que evalúa la percepción de las horas de capacitación brindadas por la empresa tropic S.A. durante el año 2023, está la interpretación de los datos presentados: Muy malo (6.67%): Un pequeño porcentaje de los encuestados considera que las horas de capacitación son muy malas.

Malo (6.67%): Igual que en la categoría anterior, un 6.67% califica las horas de capacitación como malas.

Ni Malo Ni Bueno (33.33%): Una tercera parte de los participantes percibe las horas de capacitación como neutrales.

Bueno (46.67%): Casi la mitad de los encuestados valora positivamente las horas de capacitación.

Muy bueno (6.67%): Al igual que las dos primeras categorías, un 6.67% tiene una opinión muy positiva de la capacitación.

En resumen, la mayoría de los encuestados tienen una percepción positiva o neutral de las horas de capacitación proporcionadas por la empresa. Esto podría indicar un nivel general de satisfacción con las oportunidades de desarrollo profesional ofrecidas. La tabla refleja un total de 30 respuestas, lo que representa el 100% de los participantes en la encuesta

Tabla 16

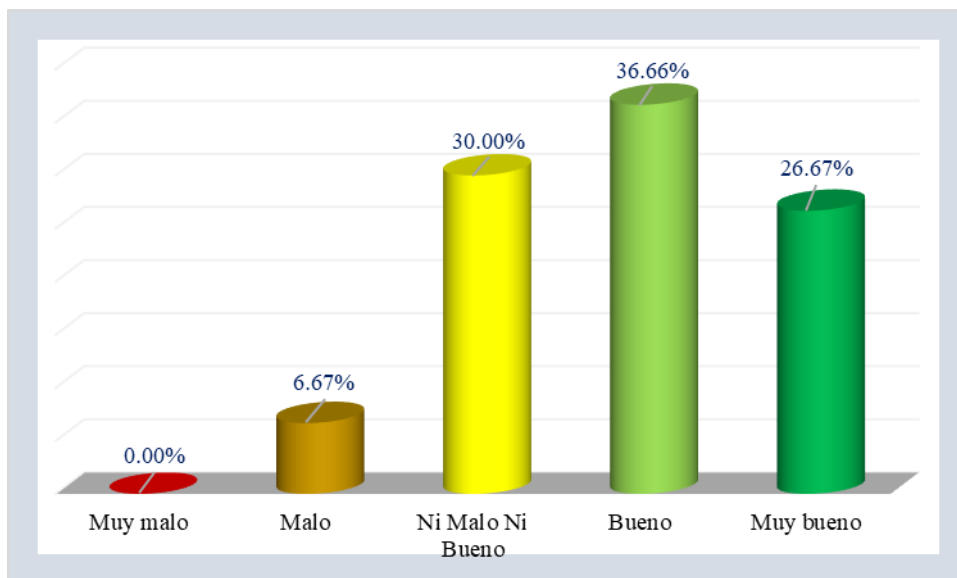
¿Durante las horas de trabajo como es el clima laboral en la empresa?

Valoración	f	%
Malo	2	6,67
Ni Malo Ni Bueno	9	30,00
Bueno	11	36,66
Muy bueno	8	26,67
Total	30	100,00

Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

Figura 13

¿Durante las horas de trabajo como es el clima laboral en la empresa?



Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

La tabla 16 evalúa la percepción del ambiente laboral durante las horas de trabajo. Aquí está la interpretación de los datos presentados:

Malo (6.67%): Un pequeño porcentaje de los encuestados considera que el clima laboral es malo.

Ni Malo Ni Bueno (30.00%): Una proporción significativa siente que el ambiente es neutral.

Bueno (36.66%): La mayor parte de los participantes califica el clima laboral como bueno.

Muy bueno (26.67%): Una cuarta parte de los encuestados percibe el ambiente de trabajo como muy bueno.

En resumen, la mayoría de los empleados tienen una percepción positiva del clima laboral, con una tendencia hacia las valoraciones de bueno y muy bueno. Esto indica un ambiente de trabajo generalmente favorable en la empresa. La tabla refleja un total de 30 respuestas, lo que representa el 100% de los participantes en la encuesta.

Tabla 17

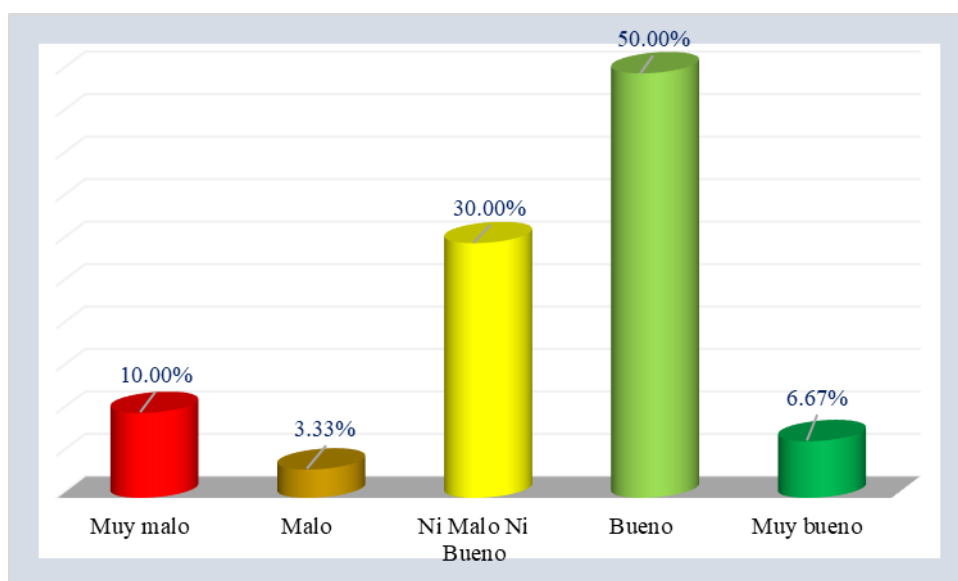
¿Durante las horas de trabajo como es el clima laboral en la empresa?

Valoración	f	%
Muy malo	3	10,00
Malo	1	3,33
Ni Malo Ni Bueno	9	30,00
Bueno	15	50,00
Muy bueno	2	6,67
Total	30	100,00

Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

Figura 14

¿Durante las horas de trabajo como es el clima laboral en la empresa?



Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

La tabla 17 que evalúa la percepción del ambiente laboral durante las horas de trabajo. Aquí está la interpretación de los datos presentados:

Muy malo (10.00%): Un pequeño grupo de empleados considera que el clima laboral es muy malo.

Malo (3.33%): Una mínima cantidad de encuestados percibe el ambiente de trabajo como malo.

Ni Malo Ni Bueno (30.00%): Un tercio de los participantes siente que el clima laboral es neutral.

Bueno (50.00%): La mitad de los encuestados califica el clima laboral como bueno.

Muy bueno (6.67%): Un porcentaje menor de empleados ve el ambiente de trabajo como muy bueno.

En conclusión, la mayoría de los empleados tienen una percepción positiva o neutral del clima laboral, con una tendencia hacia las valoraciones de bueno. Esto sugiere un ambiente de trabajo generalmente favorable en la empresa. La tabla refleja un total de 30 respuestas, lo que representa el 100% de los participantes en la encuesta.

Tabla 18

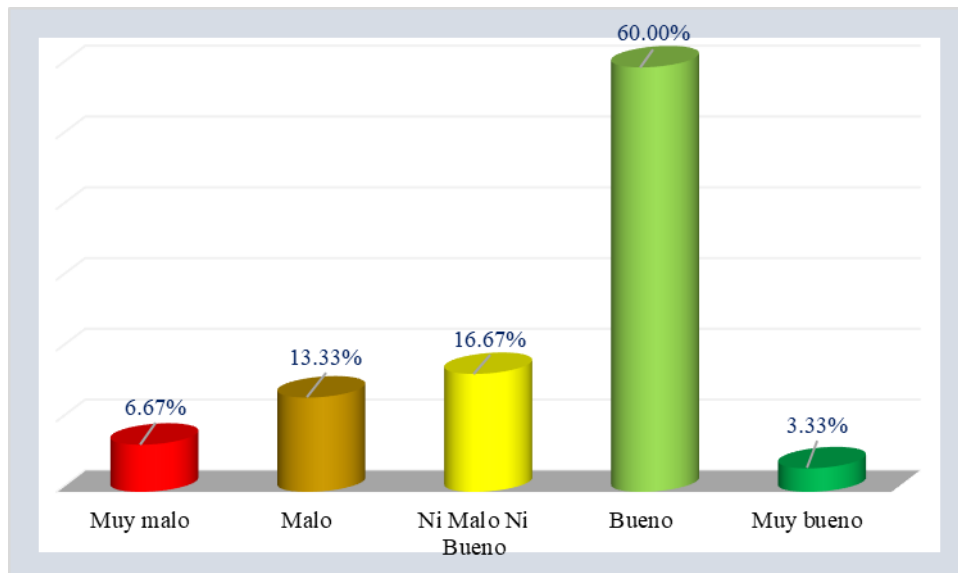
¿Cómo consideras que es la evaluación a sus proveedores?

Valoración	f	%
Muy malo	2	6,67
Malo	4	13,33
Ni Malo Ni Bueno	5	16,67
Bueno	18	60,00
Muy bueno	1	3,33
Total	30	100,00

Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

Figura 15

¿Cómo consideras que es la evaluación a sus proveedores?



Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

La tabla 18” que evalúa la evaluación de los proveedores por parte de la empresa tropic S.A. está la interpretación de los datos presentados:

Muy malo (6.67%): Un pequeño porcentaje de los encuestados califica la evaluación a sus proveedores como muy mala.

Malo (13.33%): Una cantidad algo mayor considera que la evaluación es mala.

Ni Malo Ni Bueno (16.67%): Un porcentaje significativo de participantes ve la evaluación como neutral.

Bueno (60.00%): La mayoría califica la evaluación de proveedores como buena.

Muy bueno (3.33%): Un pequeño grupo siente que la evaluación es muy buena.

En resumen, la percepción general sobre la evaluación de proveedores es positiva, con la mayoría de los encuestados inclinándose hacia la categoría de “Bueno”. Esto sugiere que las prácticas de evaluación de la empresa son generalmente bien recibidas por los participantes. La tabla refleja un total de 30 respuestas, representando el 100% de los participantes en la encuesta.

Tabla 19

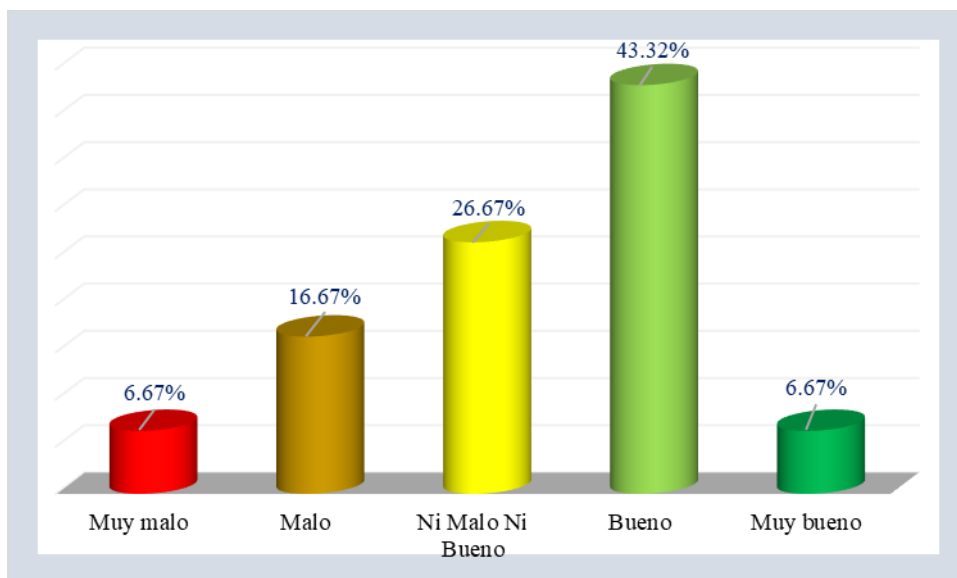
¿Cómo percibes el nivel de satisfacción de los proveedores dentro la empresa?

Valoración	f	%
Muy malo	2	6,67
Malo	5	16,67
Ni Malo Ni Bueno	8	26,67
Bueno	13	43,32
Muy bueno	2	6,67
Total	30	100,00

Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

Figura 16

¿Cómo percibes el nivel de satisfacción de los proveedores dentro la empresa?



Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

La tabla 19 que evalúa el nivel de satisfacción de los proveedores dentro de una empresa. Aquí está la interpretación de los datos presentados:

Muy malo (6.67%): Un pequeño porcentaje de los encuestados percibe el nivel de satisfacción de los proveedores como muy malo.

Malo (16.67%): Una proporción mayor considera que la satisfacción de los proveedores es mala.

Ni Malo Ni Bueno (26.67%): Una cuarta parte de los participantes ve el nivel de satisfacción como neutral.

Bueno (43.33%): Casi la mitad de los encuestados califica la satisfacción de los proveedores como buena.

Muy bueno (6.67%): Un pequeño grupo siente que el nivel de satisfacción de los proveedores es muy bueno.

En conclusión, la mayoría de los empleados tienen una percepción positiva o neutral del nivel de satisfacción de los proveedores, con una tendencia hacia las valoraciones de bueno. Esto sugiere que los proveedores generalmente están satisfechos con la empresa. La tabla refleja un total de 30 respuestas, representando el 100% de los participantes en la encuesta.

Tabla 20

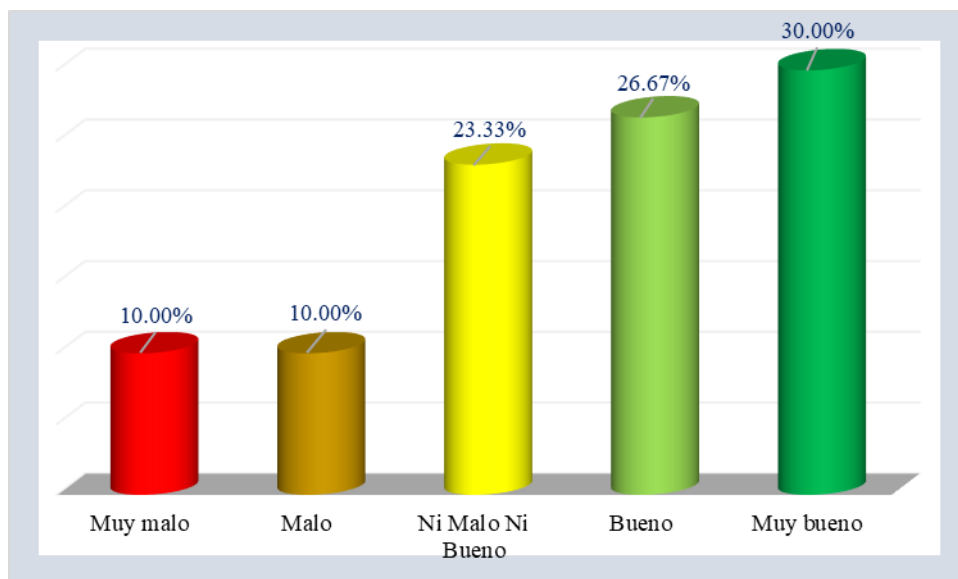
¿Para usted, cual es la importancia de contar con la Certificación fitosanitaria de SENASA?

Valoración	f	%
Muy malo	3	10,00
Malo	3	10,00
Ni Malo Ni Bueno	7	23,33
Bueno	8	26,67
Muy bueno	9	30,00
Total	30	100,0

Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

Figura 17

¿Para usted, cual es la importancia de contar con la Certificación fitosanitaria de SENASA?



Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

La tabla 20 que evalúa la importancia de contar con la Certificación fitosanitaria de SENASA. Aquí está la interpretación de los datos presentados:

Muy malo (10.00%): Un pequeño porcentaje de los encuestados considera que no es importante tener la certificación.

Malo (10.00%): Otro pequeño grupo también tiene una opinión negativa sobre la importancia de la certificación.

Ni Malo Ni Bueno (23.33%): Una proporción significativa de participantes ve la certificación como algo neutral.

Bueno (26.67%): Un poco más de un cuarto de los encuestados valora la certificación como algo bueno.

Muy bueno (30.00%): La mayor parte de los encuestados cree que es muy importante contar con la certificación fitosanitaria de SENASA.

En resumen, la mayoría de los encuestados perciben la certificación fitosanitaria de SENASA como algo positivo y necesario, lo que sugiere una alta valoración de los estándares fitosanitarios en la industria. La tabla refleja un total de 30 respuestas, representando el 100% de los participantes en la encuesta.

Tabla 21

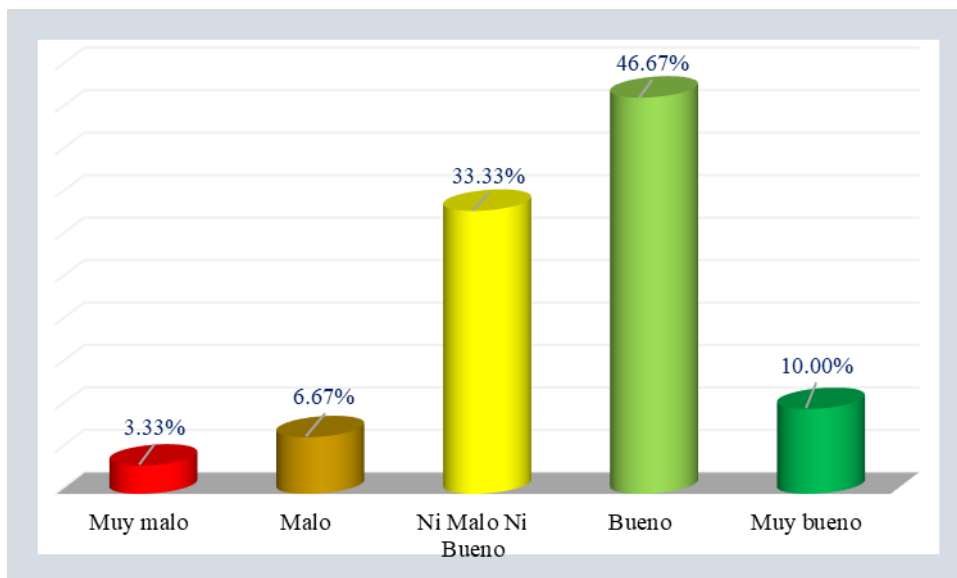
¿Cómo percibes que la empresa cuente con un plan HACCP?

Valoración	f	%
Muy malo	1	3,33
Malo	2	6,67
Ni Malo Ni Bueno	10	33,33
Bueno	14	46,67
Muy bueno	3	10,00
Total	30	100,00

Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

Figura 18

¿Cómo percibes que la empresa cuente con un plan HACCP?



Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

La tabla 21 que evalúa la percepción sobre la implementación de un plan HACCP en una empresa. Aquí está la interpretación de los datos presentados:

Muy malo (3.33%): Un pequeño porcentaje de los encuestados percibe negativamente el plan HACCP.

Malo (6.67%): Una cantidad ligeramente mayor considera que el plan HACCP es malo.

Ni Malo Ni Bueno (33.33%): Una tercera parte de los participantes tiene una opinión neutral sobre el plan HACCP.

Bueno (46.67%): Casi la mitad de los encuestados califica el plan HACCP como bueno.

Muy bueno (10.00%): Un pequeño grupo siente que el plan HACCP es muy bueno.

En resumen, la mayoría de los empleados tienen una percepción positiva o neutral del plan HACCP, con una tendencia hacia las valoraciones de bueno. Esto sugiere que el plan HACCP es generalmente bien recibido y considerado efectivo por los participantes. La tabla refleja un total de 30 respuestas, representando el 100% de los participantes en la encuesta.

Tabla 22

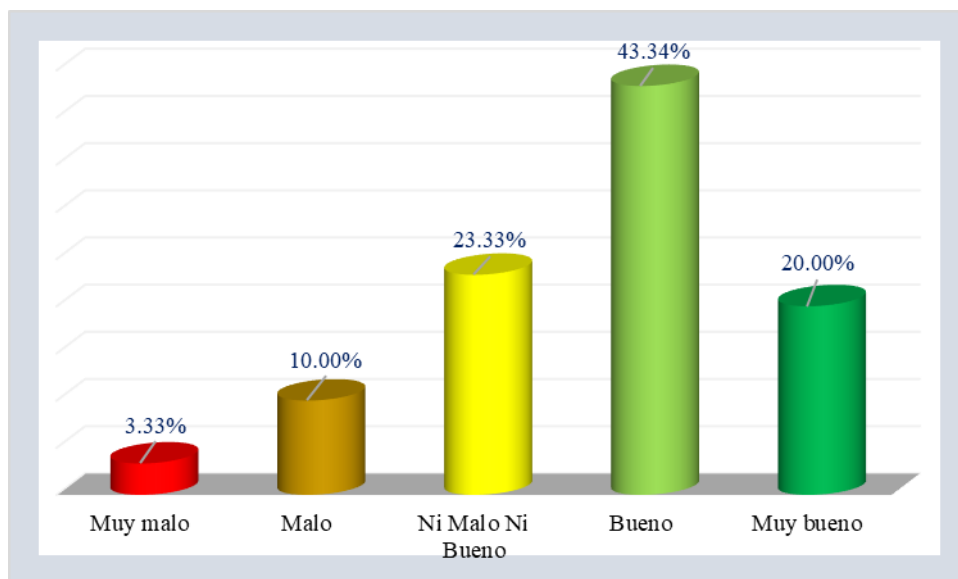
¿Como consideras la obtención de la certificación de los ISO de calidad 9001, 14000, 22000 o 26000 dentro de la empresa?

Valoración	f	%
Muy malo	1	3,33
Malo	3	10,00
Ni Malo Ni Bueno	7	23,33
Bueno	13	43,34
Muy bueno	6	20,00
Total	30	100,00

Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

Figura 19

¿Como consideras la obtención de la certificación de los ISO de calidad 9001, 14000, 22000 o 26000 dentro de la empresa?



Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

La tabla 22 que evalúa la percepción sobre la obtención de certificaciones ISO de calidad dentro de la empresa tropic S.A. está la interpretación de los datos presentados:

Muy malo (3.33%): Un pequeño porcentaje de los encuestados considera que obtener las certificaciones ISO es muy malo.

Malo (10.00%): Una cantidad mayor ve la obtención de las certificaciones como algo malo.

Ni Malo Ni Bueno (23.33%): Casi una cuarta parte de los participantes tiene una opinión neutral.

Bueno (43.34%): Una proporción significativa califica la obtención de las certificaciones como buena.

Muy bueno (20.00%): Un quinto de los encuestados valora altamente la obtención de las certificaciones ISO.

En resumen, la mayoría de los encuestados perciben positivamente la obtención de certificaciones ISO, con una tendencia hacia las valoraciones de bueno y muy bueno. Esto sugiere que las certificaciones son consideradas importantes y beneficiosas para la empresa. La tabla refleja un total de 30 respuestas, representando el 100% de los participantes en la encuesta.

4.1.2. Resultados a nivel descriptivo de la variable de estudio proceso productivo

Tabla 23

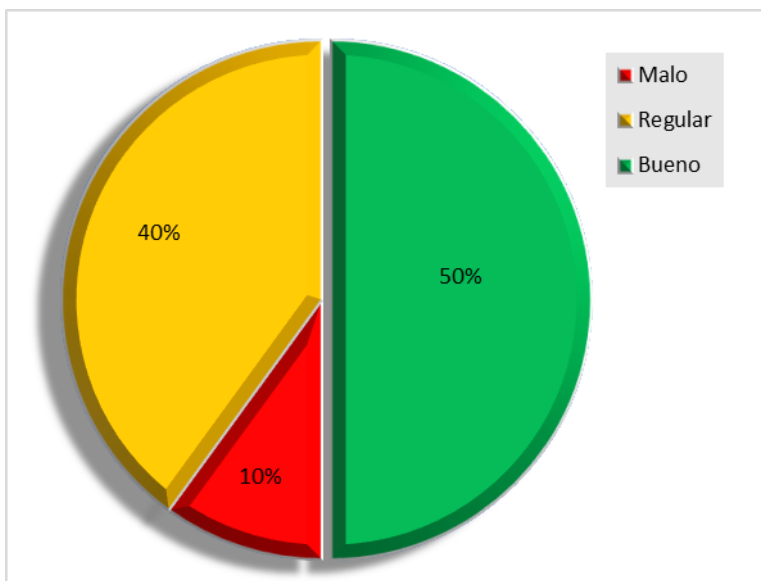
Resultados de la variable Proceso productivo

Proceso productivo	f	%
Malo	3	10
Regular	12	40
Bueno	15	50
Total	30	100

Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

Figura 20

Resultados de la variable Proceso productivo



Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

La tabla 23 presenta los resultados de una variable denominada “Proceso productivo” y se divide en tres categorías de evaluación: Malo, Regular y Bueno. Aquí está el análisis de los datos:

Malo (10%): Un pequeño porcentaje de los encuestados califica el proceso productivo como malo, lo que indica áreas de mejora.

Regular (40%): La mayor parte de los participantes considera el proceso productivo como regular, sugiriendo que, aunque no es deficiente, hay margen para optimizarlo.

Bueno (50%): La mitad de los encuestados percibe el proceso productivo como bueno, lo que refleja una opinión favorable sobre la eficacia y calidad del mismo.

En conclusión, la mayoría de los encuestados tienen una percepción positiva del proceso productivo, con un 50% calificándolo como bueno. Sin embargo, el 40% que lo califica como regular sugiere que hay oportunidades para mejorar y alcanzar un nivel de excelencia en el proceso productivo. La tabla refleja un total de 30 respuestas, representando el 100% de los participantes en la encuesta.

4.1.3. Resultados a nivel descriptivo de las dimensiones de estudio

Tabla 24

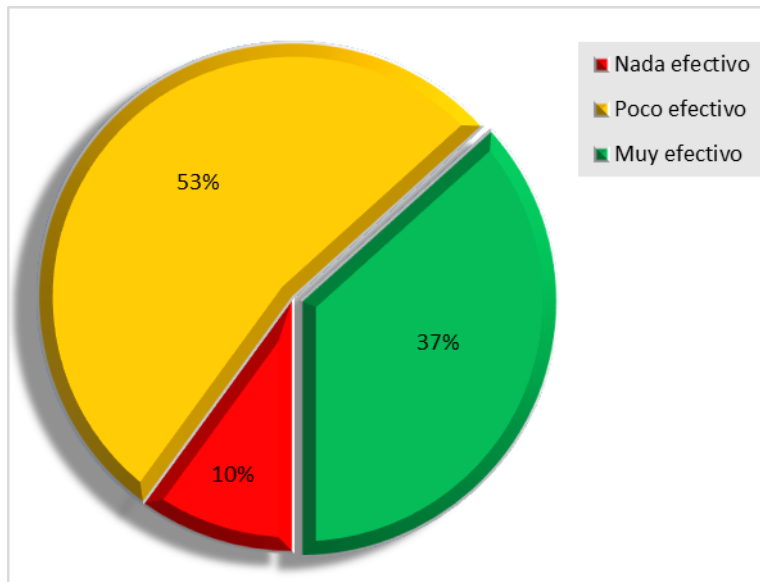
Resultados de la dimensión Efectividad de las máquinas

Niveles de medición	f	%
Nada efectivo	3	10
Poco efectivo	16	53
Muy efectivo	11	37
Total	30	100

Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

Figura 21

Resultados de la dimensión Efectividad de las máquinas



Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

La Tabla 24 evalúa la efectividad de las máquinas en tres niveles de medición.

Aquí está el análisis de los datos:

Nada efectivo (10%): Un pequeño porcentaje de los encuestados considera que las máquinas no son efectivas en absoluto, lo que podría indicar problemas graves en la maquinaria o en los procesos de operación.

Poco efectivo (53%): La mayoría de los participantes califica las máquinas como poco efectivas, sugiriendo que hay un margen considerable para mejorar la eficiencia y el rendimiento de las máquinas.

Muy efectivo (37%): Una proporción significativa encuentra que las máquinas son muy efectivas, lo que indica que, para estos encuestados, las máquinas cumplen con los estándares de rendimiento esperados o los superan.

En resumen, la percepción general sobre la efectividad de las máquinas es mixta, con una tendencia hacia la categoría de “Poco efectivo”. Esto sugiere que hay oportunidades para optimizar el uso y mantenimiento de las máquinas para alcanzar un nivel de efectividad más alto. La tabla refleja un total de 30 respuestas, representando el 100% de los participantes en la encuesta.

Tabla 25

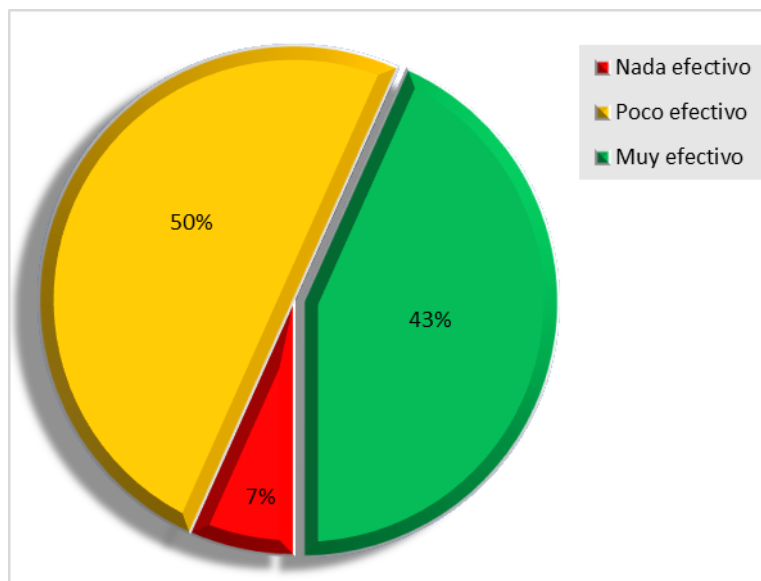
Resultados de la dimensión Efectividad del personal

Niveles de medición	f	%
Nada efectivo	2	7
Poco efectivo	15	50
Muy efectivo	13	43
Total	30	100

Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

Figura 22

Resultados de la dimensión Efectividad del personal



Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

La Tabla 25 presenta los resultados de la efectividad del personal en tres niveles de medición. Aquí está el análisis de los datos:

Nada efectivo (7%): Un pequeño porcentaje de los encuestados considera que el personal no es efectivo en absoluto, lo que podría indicar problemas en la capacitación o en la asignación de tareas.

Poco efectivo (50%): La mitad de los participantes califica la efectividad del personal como poco efectiva, sugiriendo que hay un margen considerable para mejorar la eficiencia y el rendimiento del personal.

Muy efectivo (43%): Una proporción significativa encuentra que el personal es muy efectivo, lo que indica que, para estos encuestados, el personal cumple con los estándares de rendimiento esperados o los superan.

En conclusión, la percepción general sobre la efectividad del personal es mixta, con una tendencia hacia la categoría de “Poco efectivo”. Esto sugiere que hay oportunidades para optimizar la gestión del personal para alcanzar un nivel de efectividad más alto. La tabla refleja un total de 30 respuestas, representando el 100% de los participantes en la encuesta.

Tabla 26

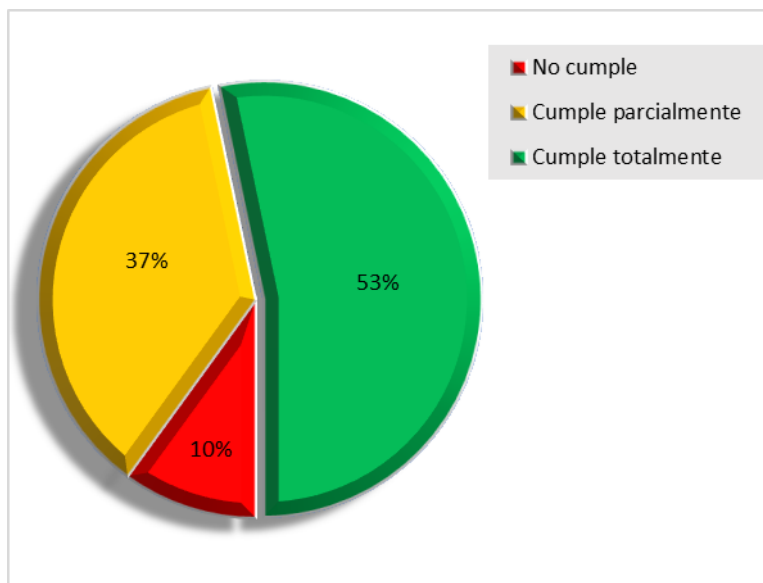
Resultados de la dimensión Calidad del producto

Niveles de medición	f	%
No cumple	3	10
Cumple parcialmente	11	37
Cumple totalmente	16	53
Total	30	100

Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

Figura 23

Resultados de la dimensión Calidad del producto



Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado.

La tabla 26 presenta los resultados de la calidad del producto en tres niveles de cumplimiento. Aquí está el análisis de los datos:

No cumple (10%): Un pequeño porcentaje de los encuestados considera que el producto no cumple con los estándares de calidad, lo que indica áreas de mejora.

Cumple parcialmente (37%): Una proporción significativa de participantes cree que el producto cumple parcialmente con los estándares, sugiriendo que, aunque no es deficiente, hay margen para optimizar la calidad.

Cumple totalmente (53%): La mayoría de los encuestados percibe que el producto cumple totalmente con los estándares de calidad, lo que refleja una opinión favorable sobre la calidad del producto.

En conclusión, la percepción general sobre la calidad del producto es positiva, con una tendencia hacia la categoría de “Cumple totalmente”. Esto sugiere que los productos son considerados de alta calidad y satisfacen las expectativas de los encuestados. La tabla refleja un total de 30 respuestas, representando el 100% de los participantes en la encuesta.

4.2. Prueba de hipótesis

Los estudios descriptivos, tal como su nombre lo indica, tienen como objetivo principal describir fenómenos, variables o características de una población o muestra en

un momento dado. Los estudios descriptivos se centran en la observación y descripción de las características de un fenómeno o grupo sin intentar establecer relaciones causales entre variables (Supo, 2023). El objetivo principal es proporcionar una imagen detallada y precisa de la situación actual, lo cual se logra mediante la recolección y análisis de datos sin la necesidad de formular hipótesis previas (Icart Iserna & Canela Soler, 1998).

Según Supo (2023), los estudios descriptivos no son inferenciales, ya que no buscan generalizar los resultados a una población más amplia, sino que se limitan a describir las características del grupo estudiado. Esto contrasta con los estudios analíticos, que requieren hipótesis para probar relaciones causales y utilizar pruebas de significación estadística (Icart Iserna & Canela Soler, 1998).

Además, la ausencia de hipótesis en estudios descriptivos permite una mayor flexibilidad en la recolección de datos, ya que no se está limitado a probar una relación específica entre variables. Esto es particularmente útil en etapas preliminares de investigación, donde el objetivo es explorar y documentar fenómenos antes de formular hipótesis más específicas en estudios posteriores (Supo, 2023).

Por lo tanto, las investigaciones descriptivas no requieren prueba de hipótesis debido a que su objetivo principal es describir fenómenos tal como se presentan en un momento y lugar específicos, sin pretender analizar relaciones causales ni correlaciones entre variables. Este enfoque se centra en proporcionar información detallada, objetiva y sistemática sobre el objeto de estudio, siendo un componente esencial del proceso de investigación científica, pero sin necesidad de emplear hipótesis para cumplir su propósito.

4.3. Discusión de resultados

La evaluación del proceso productivo en Tropic S.A. durante el año 2023 revela una situación heterogénea. Si bien el 50% de los encuestados percibe una calidad y

eficiencia satisfactorias, un porcentaje considerable (40%) considera que el proceso es regular, y un 10% lo califica como insatisfactorio. Estos hallazgos sugieren la existencia de oportunidades significativas para la optimización de los procesos.

En cuanto a la eficiencia de los equipos, los resultados son dispares. Aunque un 37% de los encuestados los considera muy efectivos, un porcentaje no despreciable (10%) los califica como ineficientes, lo que indica la necesidad de revisar y mejorar los procedimientos de mantenimiento y operación. Respecto a la efectividad del personal, se observa una variabilidad similar. Si bien un 43% considera que el personal es muy efectivo, un 50% lo califica como poco efectivo. Estos datos apuntan a la necesidad de fortalecer las prácticas de capacitación y asignación de tareas.

En relación a la calidad del producto, si bien más de la mitad de los encuestados afirma que cumple con los estándares de calidad, un porcentaje considerable (37%) considera que solo cumple parcialmente, y un 10% lo califica como insatisfactorio. Estos resultados subrayan la importancia de implementar acciones continuas de mejora en los procesos productivos.

Al contrastar estos hallazgos con investigaciones previas, se identifican tanto coincidencias como diferencias. Los resultados obtenidos en Tropic S.A. concuerdan con los hallazgos de Salazar (2022) respecto a la relevancia de un manejo agronómico óptimo para garantizar la calidad del producto. Sin embargo, a diferencia de los resultados obtenidos por Arteaga y Llanque (2021), los cuales sugieren que factores adicionales a la producción influyen en la exportación, los resultados de Tropic S.A. indican que la eficiencia del proceso productivo y la calidad del producto podrían ser determinantes en el éxito de la exportación.

Los resultados obtenidos en esta evaluación ponen de manifiesto la complejidad del proceso productivo en Tropic S.A. y la necesidad de implementar estrategias de mejora continua para alcanzar niveles de excelencia óptimos. La adopción de

metodologías como el Kaizen, tal como sugiere Pérez (2021), podría contribuir significativamente a optimizar tanto la eficiencia de los equipos como la efectividad del personal.

CONCLUSIONES

- Se describió el proceso productivo de la empresa Tropic S.A. de Satipo en el año 2023, el cual fue percibido de manera positiva por la mitad de los encuestados, quienes lo calificaron como "bueno", reflejando satisfacción con la eficacia y calidad del proceso en ese momento. Sin embargo, el 40% de los participantes lo evaluó como "regular", lo que indicó que, aunque el proceso no presentó deficiencias críticas, existió un margen considerable para la mejora y la optimización. Por otro lado, el 10% de los encuestados lo calificó como "malo", destacando la presencia de áreas específicas que requerían atención para mejorar el proceso productivo. Estos resultados sugirieron que Tropic S.A. contó con un proceso productivo que cumplió con las expectativas de calidad y eficacia para una parte significativa de los encuestados. No obstante, se identificó la necesidad de implementar mejoras para incrementar las evaluaciones positivas y alcanzar un nivel de excelencia reconocido por la totalidad de los participantes en la encuesta.
- Se analizó la efectividad de las máquinas dentro del proceso productivo de Tropic S.A. en el año 2023, observándose una percepción diversa entre los encuestados. Un 10% señaló que las máquinas no eran efectivas, lo que evidenció la presencia de problemas significativos que requerían atención inmediata. La mayoría, un 53%, percibió las máquinas como "poco efectivas", lo que sugirió que, aunque funcionales, no estaban operando a su máximo potencial, dejando un amplio margen para mejorar su eficiencia y rendimiento. Por otro lado, el 37% consideró que las máquinas eran "muy efectivas", indicando que cumplían o superaban los estándares de rendimiento esperados. Estos resultados evidenciaron que, si bien existió una base de efectividad en las operaciones de maquinaria, hubo una oportunidad clara para realizar mejoras. La empresa podría haberse beneficiado de una revisión y optimización de los procesos de mantenimiento

y operación de maquinaria para incrementar las evaluaciones positivas y alcanzar un nivel de efectividad reconocido por todos los encuestados.

➤ Se describió la efectividad del personal dentro del proceso productivo de Tropic S.A. en el año 2023, observándose percepciones variadas entre los encuestados. Un 7% afirmó que el personal no era efectivo, lo que subrayó la necesidad de revisar las prácticas de capacitación y asignación de tareas. La mayoría, un 50%, calificó al personal como "poco efectivo", lo cual sugirió que, aunque desempeñaron sus funciones, existió un espacio considerable para mejorar su eficiencia y rendimiento. Por otro lado, el 43% evaluó al personal como "muy efectivo", indicando que cumplió o superó los estándares de rendimiento esperados. En conjunto, estos resultados mostraron que, aunque hubo una base de efectividad en el desempeño del personal, también se presentó una clara oportunidad para realizar mejoras. La empresa podría haberse beneficiado de una revisión y optimización de sus procesos de gestión de personal para aumentar las evaluaciones positivas y alcanzar un nivel de efectividad reconocido por todos los encuestados.

➤ Se describió la calidad del producto dentro del proceso productivo de Tropic S.A. en el año 2023, observándose una percepción general mayoritariamente positiva. Un 53% de los encuestados afirmó que el producto cumplía totalmente con los estándares de calidad, reflejando una sólida aprobación hacia los productos ofrecidos. Sin embargo, el 37% consideró que el producto solo cumplía parcialmente con los estándares, lo que señaló la existencia de oportunidades para mejorar y optimizar la calidad. Por otro lado, el 10% percibió que el producto no cumplía con los estándares de calidad, lo cual resultó crítico, ya que destacó áreas específicas que requerían atención inmediata para mejorar la percepción de calidad. Estos resultados sugirieron que, aunque la mayoría de los clientes se mostraron satisfechos, la empresa podría haberse beneficiado de una

revisión y mejora continua de sus procesos productivos para incrementar la proporción de clientes que percibieran que el producto cumplía totalmente con los estándares.

RECOMENDACIONES

1. Dado que un 40% de los encuestados considera el proceso productivo como regular y un 10% como malo, se recomienda implementar un sistema de evaluación y mejora continua. Esto podría incluir auditorías regulares, seguimiento de indicadores de rendimiento clave y la incorporación de retroalimentación directa de los empleados y clientes.
2. Para abordar las áreas específicas que requieren mejora, se sugiere invertir en capacitación y desarrollo profesional del personal. Esto asegurará que todos los empleados estén al tanto de las mejores prácticas y tecnologías más recientes, lo que puede contribuir a la eficiencia y calidad del proceso productivo.
3. Explorar la adopción de nuevas tecnologías y prácticas innovadoras que puedan optimizar los procesos existentes. La automatización, por ejemplo, podría reducir errores y aumentar la consistencia en la calidad del producto.
4. Fomentar una cultura de comunicación abierta y participación activa entre todos los niveles de la empresa. Esto puede mejorar la moral del equipo y promover un sentido de propiedad y responsabilidad en la calidad del proceso productivo.
5. Centrarse en las necesidades y expectativas del cliente para asegurar que el proceso productivo no solo cumpla, sino que exceda las expectativas de calidad. Esto podría incluir encuestas de satisfacción del cliente más detalladas y frecuentes para obtener una comprensión más profunda de sus preferencias y requisitos.
6. Implementar un sistema de reconocimiento y recompensa para aquellos empleados o equipos que demuestren un compromiso excepcional con la calidad y la mejora continua. Esto puede motivar al personal a mantener altos estándares y buscar constantemente formas de mejorar.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica (Sexta ed.). Caracas: Epistema.
- Acuña, O., & Torres, A. (2010). *Aprovechamiento de las propiedades funcionales del jengibre (zingiber officinale) en la elaboración de condimento en polvo, infusión filtrante y aromatizante para quema directa*.
<http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/4343>
- Angulo, M., Cáceres, S., Javes, J., & Laurente, L. (2020). Fabricación y comercialización de aceite de jengibre. Trabajo de investigación para optar por el grado académico de bachiller, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Baeza, J. A., & Vásquez, R. (2022). *Ingeniería de gestión de calidad por procesos y la mejora continua aplicada a los sistemas de producción de las organizaciones empresariales complejas*. Redalyc, 290, pp. 58-62. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/290/29066223021/>.
- Barreras, I. Z. (2022). La mejora continua: Elemento de competitividad empresarial. 9. <http://mail.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/download/253/488/1179>
- Bueno-Tacuri, A. E., & Jácome-Ortega, M. J. (2021). Gestión de operaciones para la mejora continua en Organizaciones. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 6(12), 334. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1292>
- Cmclatam-Wmanager, & Cmclatam-Wmanager. (2020). ¿Qué es la Efectividad General del Equipo (OEE)? - CMC Latinoamerica. *CMC Latinoamerica - Congreso de Mantenimiento & Confiabilidad Latinoamérica*. Consultado en Julio 7, 2022, de <https://cmc-latam.com/2020/03/04/que-es-la-efectividad-general-del-equipo-oe/>

- Cisneros-Santos, G., Del Rocio Lavado-Meza, C., Estacio-Laguna, R., & Carhuallanqui-Berrocal, E. (2021). El jengibre y su relación con el comercio exterior en la economía peruana 2010 – 2019. *Investigación Valdizana*, 15(3), 137-144.
<https://doi.org/10.33554/riv.15.3.909>
- Chain, R. en S. (2021, mayo 20). Proceso de producción: Qué es y cómo se desarrolla | EAE. *Retos en Supply Chain / Blog sobre Supply Chain de EAE Business School Barcelona*. <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/proceso-de-produccion-como-desarrolla/>
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). Investigación. Fundamentos y metodología (Segunda ed.). Naucalpan de Juárez: Pearson educación.
<https://mitrabajodegrado.wordpress.com/wp-content/uploads/2014/11/cid-investigacion-fundamentos-y-metodologia.pdf>
- Del Estado de Hidalgo, U. A. (s. f.-b). *Vista de Técnicas e instrumentos de recolección de datos*.
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019/7678>
- Delgado y Morales (2018) LA Gestión De Restricciones Como Herramienta Para Maximizar El Valor Económico Generado En Los Procesos Productivos.
Consultado en Noviembre 22, 2024 de
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwj_iZXDtPGJAXdGLkGHbS6GH8QFnoECBgQAQ&url=https%3A%2F%2Finvestigacion.fc.a.unam.mx%2Fdocs%2Fmemorias%2F2018%2F5.10.pdf&usg=AOvVaw3c6uNCLZZLP1MYtSP57JVu&opi=89978449
- Domingo, G. Á. M. (2012). *Análisis y propuesta de mejora del proceso productivo de una línea de fideos en una empresa de consumo masivo mediante el uso de*

herramientas de manufactura esbelta.

<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/1652>

Editorial Grudemi. (2018). Proceso productivo. *Enciclopedia Iberoamericana*.

Consultado en junio 23, 2022 <https://enciclopediaeconomica.com/proceso-productivo/>

Emerson. (2002). Disponibilidad. Emerson Process Management. Consultado octubre 12,

2022, obtenido de <https://www.emerson.com/documents/automation/training-bussch-oe-102es-es-41724.pdf>

Flick, U. (2015). *Introducing research methodology: A beginner's guide to doing a research project*. SAGE Publications.

Gonzales, D. (2017). *Plan de negocios para la creación de una empresa productora y*

comercializadora de productos a base de jengibre [Trabajo de titulación,

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS].

Consultado en Junio 17, 2022, de

<https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/6601/1/UDLA-EC-TIM-2017-01.pdf>

Gerencie. (2019). Vida útil de los activos fijos o depreciables | Gerencie.com.

<https://www.gerencie.com/vida-util-de-los-activos-fijos.html>

Gestión por procesos en entidades públicas. (2024, diciembre 13).

<https://www.gob.pe/22194-gestion-por-procesos-en-entidades-publicas>

González, H. L. A. (2009). *UNA HERRAMIENTA DE MEJORA, EL OEE*

(EFECTIVIDAD GLOBAL DEL EQUIPO).

https://econpapers.repec.org/article/ervcontri/y_3a2009_3ai_3a2009-10_3a8.htm

González, M. (2006). *Gestión de la producción* (Primera edición). Ideaspropias Editorial.

https://books.google.hn/books?id=FWH7dzN_T2UC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false

- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1994). Competing paradigms in qualitative research. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (pp. 105-117). SAGE Publications.
- Guest. (s. f.). Libro Productividad Prokopenko - PDFCOFFEE.COM. *pdfcoffee.com*.
<https://pdfcoffee.com/download/libro-productividad-prokopenko-9-pdf-free.html>
- Guerra-López, E., & Montes De Oca-Risco, A. (2019). Relación entre la productividad, el mantenimiento y el reemplazo del equipamiento minero en la gran minería. *Boletín de Ciencias de la Tierra*, 45, 14-21.
<https://doi.org/10.15446/rbct.n45.68711>
- Gutierrez, H. [Humberto Gutierrez Pulido]. (2010). *CALIDAD TOTAL Y PRODUCTIVIDAD* (3era ed.). Pablo E. Roig Vázquez. Consultado en junio 23, 2022, de
<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/56cf64337c2fcc05d6a9120694e36d82.pdf>
- Hegel, I. (2021). ¿Qué es HACCP y por qué es importante para una empresa? BLOG - Instituto de Ciencias Hegel. <https://hegel.edu.pe/blog/que-es-haccp-y-por-que-es-importante-para-una-empresa/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- Icart Iserna, M. T., & Canela Soler, J. (1998). El uso de hipótesis en la investigación científica. *Atención Primaria*, 21(3), 172-178.
- ISO - International Organization for Standardization. (s. f.). ISO.
<https://www.iso.org/home.html>

- Lara, C. (2022). *La actualización tecnológica como una ventaja competitiva*. Icorp. Consultado octubre 12, 2022, obtenido de <http://www.icornp.com.mx/blog/la-actualizacion-tecnologica-ventaja-competitiva-para-las-empresas/>
- López, L., & Carranza, I. (2019). Factibilidad para la producción y comercialización de una bebida a base de jengibre con destino de exportación a Chile. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Consultado en junio 17, 2022, de <http://201.159.223.180/bitstream/3317/13645/1/t-ucsg-pre-esp-cfi-541.pdf>
- Medina, G. R., Atencio, S. B., Atencio, S. B., Romero, R. M., & Castro, B. R. (2012). Análisis estratégico del proceso productivo en el sector industrial. *Revista de Ciencias Sociales/Revista de Ciencias Sociales*, 8(1). <https://doi.org/10.31876/rcs.v8i1.25173>
- Maldonado, J. A. (2018). gestión de procesos. *www.academia.edu*. Consultado en Junio 23, 2022 https://www.academia.edu/35731747/GESTI%C3%93N_DE_PROCESOS
- Melo, S. (2020). MTTR - ¿Qué es el tiempo medio de reparación? DataScope. Consultado en Julio 7, 2022, de <https://datascope.io/es/blog/mttr-%E2%80%8B%E2%80%8Bcomo-calcularlo-y-como-reducirlo/>
- Mercedes, C. H. D. (2020). *Factores que contribuyen al incremento de la exportación de jengibre fresco producido en la región Junín para el periodo 2012-2018*. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/651575>
- Mogensén. (2022). *Beneficios de la actualización y modernización de equipos*. MOGENSEN Spain. <https://allgaiermogensen.es/beneficios-de-la-actualizacion-y-modernizacion-de-equipos/>

- Morales, F. C. (2022). *Clima laboral*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/clima-laboral.html>
- Morante Quirantes, F. (2022). La estadística en las investigaciones científicas. MasScience. Recuperado de <https://www.masscience.com/la-estadistica-en-las-investigaciones-cientificas/>
- Morena, e. (2013). “Estudio de factibilidad para la creación de una microempresa productora y comercializadora de jengibre en la comunidad de parambas, parroquia lita, cantón ibarra, provincia de imbabura”. universidad técnica del norte. consultado en junio 17, 2022, de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/3144/1/02%20ico%20394%20tesis.pdf>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2018). *Manual de Frascati 2015: Guía para la recopilación y presentación de información sobre la investigación y el desarrollo experimental*. OECD.
<https://doi.org/10.1787/9789264310681-es>
- Oswaldo, J. (2017). Fundamentos de la producción. CORE. Consultado en junio 24, 2022, de <https://core.ac.uk/download/pdf/326424395.pdf>
- Parra, N. (2021). Plan de negocios para la exportación de jengibre a Canadá, en la empresa Agroexportaciones Llacta S.A.C, Pichanaki. Universidad Cesar Vallejo. Consultado en Junio 17, 2022, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57664/Parra_NNE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Perez, E. (2021). “Aplicación del kaizen en la productividad del área de selección y empaque de jengibre fresco en una empresa agroexportadora”. Repositorio UPLA. Consultado octubre 12, 2022, obtenido de

http://www.repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3555/T037_1_0810374_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Producción y exportación de jengibre en la región de Junín hacia el mercado de EE. UU, 2016 - 2020. (2020). Universidad César Vallejo. Consultado en Junio 17, 2022, de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83342/Arteaga_SXA-Llanque_CEL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Plan de exportación de té de jengibre al mercado de nueva york – estados unidos. (2019). proyecto de investigación previo a la obtención del título de ingeniería en comercio exterior, universidad laica vicente rocafuerte de guayaquil. consultado octubre 13, 2022, obtenido de

<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2693/1/t-ulvr-2490.pdf>

Pumasunco, L. (2020). Éxito en las exportaciones peruanas de jengibre al 1er cuatrimestre 2020. ADEX asociación de exportadores, 5.

Quintero, N., & Faría, E. (2008). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago*. Redalyc.org.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78230903>

Quiroa, M. (2024, 19 marzo). *Proceso productivo - Qué es, etapas y ejemplos*.

Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/proceso-productivo.html>

Ramirez, J. (2015). Exposición sobre los alcances de la norma técnica: " elementos para determinación del costo horario de los equipos y maquinaria del sector construcción " Resolución Directoral N° 035-2010/VIVIENDA/VMCS-DNC. Unac.

https://www.academia.edu/12649404/exposici%3%93n_sobre_los_alcances_de_la_norma_t%3%89cnica_elementos_para_determinaci%3%93n_del_costo_hora

[rio de los equipos y maquinaria del sector construcci%3%93n resoluci%3%
%b3n directoral n_035-2010 vivienda vmcs-dnc](#)

Ramírez, F. (2020). 2020 EL JENGIBRE O KION PERUANO, UNA ESTRELLA QUE VUELVE. Consultado en Junio 16, 2022, de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1476844/El%20jenjibre%20o%20ki%C3%B3n%20peruano%2C%20una%20estrella%20que%20vuelve.pdf>

Ramos, J. (2012). Análisis y propuesta de mejora del proceso productivo de una línea de fideos en una empresa de consumo masivo mediante el uso de herramientas de manufactura esbelta. Pontificia Universidad Católica del Perú, 10.

Rios Ramirez, R. R. (2017). Metodología para la investigación y redacción (Primera ed.). Málaga: Servicios académicos intercontinentales S.L.

Rivera, L. P. (2020). Éxito en las exportaciones peruanas de jengibre al primer cuatrimestre 2020 - Centro de Investigación de Economía y Negocios Globales. *Centro de Investigación de Economía y Negocios Globales - CIEN*. <https://www.cien.adexperu.org.pe/exito-en-las-exportaciones-peruanas-de-jengibre-al-primer-cuatrimestre-2020/>

Salazar, J. [Juan José Salazar Mera]. (2022). “*Manejo agronómico del cultivo de jengibre (Zingiber officinale) y sus procesos agroindustriales* [TRABAJO DE TITULACIÓN, UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO]. <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/11340/E-UTB-FACIAG-ING%20AGRON-000376.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Siedentopp, U. (2008). El jengibre, una planta medicinal eficaz como medicamento, especia o infusión. *Revista Internacional de Acupuntura*, 2(3), 188-192. [https://doi.org/10.1016/s1887-8369\(08\)72011-8](https://doi.org/10.1016/s1887-8369(08)72011-8)

- SPC Consulting Group. (2024). *Gráfica p – Proporción de partes defectuosas* / SPC Consulting Group. SPC Consulting Group | Expertos En Capacitación y Consultoría Para la Mejora Continua y Gestión de la Calidad. <https://spcgroup.com.mx/grafica-p-proporcion-de-partes-defectuosas/>
- Sucasaire, S. (2021). Estadística descriptiva para trabajos de investigación. Academia.edu. Recuperado de https://www.academia.edu/95631547/Sucasaire_2021_Estad%C3%ADstica_descriptiva_para_trabajos_de_investigaci%C3%B3n
- Supo, J. (2023). Los estudios sin hipótesis. *BIOESTADISTICO*. Recuperado de <https://bioestadistico.com/los-estudios-sin-hipotesis>.
- La producción de jengibre en Jamaica resurge gracias a las técnicas nucleares. (s. f.). OIEA. <https://www.iaea.org/es/newscenter/news/la-produccion-de-jengibre-en-jamaica-resurge-gracias-a-las-tecnicas-nucleares>
- TRYCORE. (2022). *Formas de resolver procesos de negocio lentos*. Trycore. <https://trycore.co/gestion-de-negocios/resolver-procesos-de-negocio-lento>
- Vargas, C. (9 de febrero de 2022). Trycore. Obtenido de <https://trycore.co/gestion-de-negocios/resolver-procesos-de-negocio-lentos/>
- Willis, C. (2021, mayo 26). La producción de jengibre en Jamaica resurge gracias a las técnicas nucleares. Consultado en Junio 16, 2022, de <https://www.iaea.org/es/newscenter/news/la-produccion-de-jengibre-en-jamaica-resurge-gracias-a-las-tecnicas-nucleares>

ANEXOS

Anexo 01 - Tabla de antecedentes

Autor - Año	Fuente	Título	Objetivo	Metodología	Población - Muestra	Resultados
Edwin William, Perez Narvaez (2021)	https://acortar.link/v8181Q	"Aplicación del Kaizen en la productividad del área de selección y empaque de jengibre fresco en una empresa agroexportadora"	El objetivo de esta tesis es determinar la magnitud de la influencia del uso del Kaizen en la productividad del área de selección y empaque de jengibre fresco en una empresa agroexportadora	El autor utiliza la investigación aplicada en la tesis porque se enfoca en comprender y resolver los problemas que afectan a la baja productividad de las empresas. En otras palabras, tiene como objetivo analizar	El personal calificado y no calificado del área de selección y empaque de jengibre fresco durante 6 meses en la empresa agroexportadora Nativa Organics SAC.	La variable de productividad aumentó significativamente de acuerdo con la aplicación de la metodología de Kaizen que el autor utilizó en su trabajo de tesis. La variable de productividad aumentó significativamente de un 68,82% de acuerdo con las mediciones realizadas a un 89,77% después de

				en qué medida la metodología de Kaizen optimiza la productividad.		aplicar la metodología, lo que resultó en un aumento significativo de 20,95%. Esto demuestra el impacto de la aplicación del kaizen en la productividad del área de selección y otras áreas.
López & Carranza (2019)	https://acortar.link/HaCYRi	"Factibilidad para la producción y comercialización de una bebida a base de jengibre con destino de exportación a Chile"	Determinar la factibilidad para la producción y comercialización de una bebida hecha de jengibre con destino de exportación al mercado chileno.	En el presente trabajo de titulación se examina la factibilidad financiera de producir, comercializar y exportar una bebida hecha de jengibre al mercado chileno.	El tamaño de la población de la ciudad de Santiago de Chile es de 5.428.590 habitantes, esta muestra es considerada como población infinita, debido a que es mayor a 100.000 mil	Con base en los valores obtenidos de la proyección de los estados financieros y la aplicación de los índices de evaluación económica, se ha demostrado que el proyecto es viable. Esto se debe a que la tasa interna de retorno es mayor que la TMAR o la tasa de descuento. Tomando en cuenta el rendimiento máximo del modelo de negocios de 18,40% y el

						grado de exigencia del modelo de negocios de 5,9%, se puede inferir que por cada dólar invertido se genera un beneficio mayor al otorgado por pérdida de valor adquisitivo y la opción de entregar el dinero a través de un depósito bancario.
Campos & León (2019)	https://acortar.link/c4sI6d	"Plan de exportación de té de jengibre al mercado de Nueva York – Estados Unidos"	El trabajo de investigación planteó el objetivo de desarrollar un plan de exportación de té de jengibre al productor Marcos Corrales mediante la investigación descriptiva y exploratoria fomentando la comercialización	El presente proyecto responde a los tipos de investigación descriptiva y exploratoria. Esto debido a que es descriptivo porque persigue especificar las características, propiedades o perfiles de un grupo de personas,	En la investigación se seleccionó a cuatro (4) importadores potenciales del té de jengibre en la ciudad de Nueva York – Queens para conocer los detalles del mercado, niveles de demanda y demás aspectos a considerar para la oferta del producto propuesto.	En la tesis revisada se detalla que la zona de producción se encuentra equipada, manteniendo cuatro maquinarias que permiten el procesamiento del jengibre para su transformación en té, así mismo de aquellas máquinas empleadas para el llenado de las bolsas. En adición el personal cuenta con los equipos y protección necesaria para

		del producto al mercado de Queens - Nueva York.	procesos, objetos o situaciones concretas permitiendo el entendimiento de su comportamiento.			llevar a cabo su actividad. El área de trabajo se considera adecuada, ya que existe una evaluación diaria de las instalaciones para evitar problemas con la producción, reduciendo al mínimo los riesgos. Finalmente, al realizar la encuesta a los cuatro importadores potenciales nos indica que el Distrito de Queens presenta las condiciones idóneas para la comercialización de té, planteándose a través de este proyecto la exportación de té de jengibre, el cual les sería favorable para el proyecto según menciona el autor.
Juan José Salazar Mera (2022)	https://acortar.link/djWkyZ	“Manejo Agronómico del cultivo de Jengibre (Zingiber	Compilar información referente al manejo	El presente trabajo investigativo trata sobre el manejo	Para el desarrollo de la presente investigación se	Es importante que los agricultores ejecuten un buen manejo agronómico

		officinale) y sus procesos agroindustriales”	agronómico del cultivo de Jengibre (Zingiber officinale) y sus procesos agroindustriales.	agronómico del cultivo de Jengibre (Zingiber officinale) y sus procesos agroindustriales.	recopiló información de textos, revistas, bibliotecas virtuales y artículos científicos.	del cultivo para que con esto se mejore los rendimientos y por consiguiente adquieran beneficios económicos al ofrecer producto de buena calidad para el proceso de industrialización.
Puente Benites, Álvaro André; Silva Muñoz, Alexandra (2022)	https://acortar.link/D4oIXf	"Factores que contribuyen al incremento de la exportación de jengibre fresco producido en la región Junín para el periodo 2012-2018"	Identificar cuáles son los factores que aportan al incremento de la exportación de jengibre fresco procesado en la región Junín para el periodo 2012-2018.	El tipo de enfoque de la investigación es el enfoque cuantitativo. Este tipo de investigación es secuencial y probatorio, es necesario realizarla de manera ordenada y no se pueden obviar las etapas.	Para la investigación, la población de estudio está conformada por las empresas exportadoras del jengibre proveniente de la región Junín. Durante el año 2018, según Veritrade, fueron 80 empresas.	Se ha hecho uso de la herramienta estadística el programa SPSS. Sobre la obtención de certificados internacionales, consideraron estar muy de acuerdo sobre su impacto positivo en las exportaciones. En tal sentido, las empresas no certificadas deben estar certificadas por su jengibre y las empresas certificadas deben ser internacionales.

Arteaga Sahuanay, Xiomara Alessandra y Llanque Castillo, Eva Lorena (2021)	https://acortar.link/D1pAyn	"Producción y Exportación de Jengibre en la Región de Junín hacia el Mercado de EE. UU, 2016 - 2020"	Determinar la relación entre producción y exportación del jengibre peruano al mercado de EE.UU, periodo 2016- 2020.	Se desarrollará con el enfoque cuantitativo, en razón de que, la recopilación de datos se dio en base de fichas de recolección de datos ya existentes, tomando en consideración gráficos, tablas y figuras estadísticas	Se tomó como unidad de estudio Agroexportaciones Llacta y se muestra a un gerente general. bajo el método no probabilístico por conveniencia porque la empresa ayudó a desarrollar el estudio. Se utilizó el método no probabilístico como segunda unidad de estudio para considerar a dos especialistas en la exportación de nutraceúticos o especias.	Dentro de la investigación aceptan la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. A razón de ello concluyen que no hay relación entre los recursos productivos y los nuevos nichos de mercados en la exportación del jengibre de la región de Junín al mercado de EEUU, periodo 2016-2020.
Parra Nauca, Nilton Esleyter (2021)	https://acortar.link/2qU1UH	"Plan de negocios para la exportación de jengibre a Canadá, en la empresa Agro	Conseguir la rentabilidad de la exportación de jengibre a Canadá.	El enfoque mixto de este estudio combina el enfoque cuantitativo y	La población y las muestras incluyen información estadística de fuentes secundarias	El análisis de resultados incluye todo el proceso de producción, marketing, venta, fidelización, exportación, etc. Se

		exportaciones Llacta S.A.C, Pichanaki"		cualitativo, lo que implica la recopilación y análisis de datos cuantitativos y cualitativos. Los datos cuantitativos de esta investigación se recopilaron a través de entrevistas con empleados de la empresa y narraciones de guías de observación.	relacionadas con la población, así como una muestra estimada de los valores físicos de las exportaciones de jengibre y las exportaciones totales. También incluyen información sobre el valor monetario del PBI nacional y agropecuario durante el período de estudio.	demonstró que la empresa necesita mejorar su proceso productivo debido a la falta de un manual de funciones y diseño de funciones, lo que podría ayudar a la toma de decisiones del mando.
Cisneros G. & Lavado C. & Estacio R. & Berrocal E. (2021)	https://acortar.link/REfDWs	"El jengibre y su relación con el comercio exterior en la economía peruana 2010 - 2019"	Determinar la influencia de la exportación del jengibre, en comercio exterior en la economía peruana en el	Los métodos científicos en la investigación, fueron deductivos, a causa de la revisión literaria en función al objetivo	La información estadística se obtuvo de fuentes secundarias relacionadas con la población y se representó en valores	El jengibre (Zingiber officinale) es muy apreciado en el mercado internacional, y la mayoría de su producción exportable proviene de la Selva Central de la

período 2010 – 2019.	planteado; inductivo, por el estudio de cada característica del problema; síntesis, en su fundamentación teórica; y explicativa y correlacional, en función de cada variable, y, analítico, por el estudio para la identificación de dimensiones e indicadores.	físicos de las exportaciones de jengibre y totales, así como en valores monetarios del PBI nacional y agropecuario durante el período de estudio.	Región Junín en Perú. El jengibre brilla por sus propiedades medicinales y culinarias, lo que lo hace muy demandante en laboratorios farmacéuticos y cadenas de restaurantes gourmet.
-------------------------	---	--	--

Anexo 02 - Instrumento de recolección de datos

Cuestionario

El presente instrumento tiene por finalidad medir el “Proceso Productivo” en las empresas exportadoras de jengibre en la selva central del Perú.

Indicaciones para el encuestado.

Por favor leer detenidamente cada enunciado y marca con un aspa (X) según corresponda, solo marcar una respuesta por enunciado. Las respuestas serán exclusivamente para fines académicos.

Escala:

1	2	3	4	5
Muy malo	Malo	Ni Malo ni Bueno	Bueno	Muy bueno

Fecha	
Código	

N°	EFECTIVIDAD DE LAS MAQUINAS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Cómo es el porcentaje de disponibilidad de las máquinas de la empresa?					
2	¿Cómo es el nivel de actualización tecnológica de la empresa?					
3	¿Cómo son los mantenimiento preventivos anuales de las máquinas para evitar piezas defectuosas?					
4	¿Cómo es el control de porcentaje de piezas defectuosas?					
5	¿Cómo es el tiempo de vida de las máquinas?					
6	¿Cómo es el tiempo medio de reparación de las máquinas?					
EFECTIVIDAD DEL PERSONAL						
7	¿Cómo es el nivel de desempeño laboral en la empresa?					
8	¿Cómo es el tiempo de experiencia laboral de los colaboradores?					
9	¿El tiempo de experiencia laboral requerida para los nuevos colaboradores por la empresa es?					

10	¿Dentro de las distintas etapas del proceso productivo, como es el nivel de trabajo en equipo?					
11	¿Durante el año, como considera usted el total de horas capacitadas que le brinda la empresa?					
12	¿Durante las horas de trabajo como es el clima laboral en la empresa?					
CALIDAD DEL PRODUCTO						
13	¿Cómo percibes el nivel de satisfacción del cliente con respecto al producto?					
14	¿Cómo consideras que es la evaluación a sus proveedores?					
15	¿Cómo percibes el nivel de satisfacción de los proveedores dentro la empresa?					
16	¿Para usted, cual es la importancia de contar con la Certificación fitosanitaria de SENASA?					
17	¿Cómo percibes que la empresa cuente con un plan HACCP?					
18	¿Como consideras la obtencion de la certificación de los ISO de calidad 9001, 14000, 22000 o 26000 dentro de la empresa?					

Muchas gracias.



UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE LA SELVA CENTRAL JUAN SANTOS ATAHUALPA

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Ficha de validación

Informe de opinión del juicio de expertos

Datos generales:

- 1. Título de la investigación:** "Proceso productivo en la empresa Tropic S.A. de Satipo en el año 2022"
- 2. Nombre de los instrumentos motivo de evaluación:** Cuestionario sobre "Proceso Productivo"

Aspectos de validación:

Indicadores	Criterios	Muy Deficiente				Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno				
		1	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.															x						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.																					x
3. Actualidad	Adecuado al avance del tema de investigación																					x
4. Organización	Existe una organización lógica																					x
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					x
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar el instrumento de investigación																					x
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																					x
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones e indicadores																					x
9. Metodología	La estrategia responde al objetivo de investigación																					x
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																					x

Promedio de valoración 96.5

Opinión de aplicabilidad:	a) Muy deficiente	b) Deficiente	c) Regular	d) Buena	e) Muy buena
	[1 - 20]	[21 - 40]	[41 - 60]	[61 - 80]	[81 - 100]

Observaciones:...Cuando te refieres a porcentaje es posible considerar intervalos para que exista mayor precisión al momento del análisis.

Nombres y Apellidos:	Anita Maribel Valladolid Benavides	DNI N°:	16713874
Dirección domiciliaria:	Costa Rica 171	Celular:	951733467
Título Profesional:	Licenciada en Administración		
Grado Académico:	Doctora		
Mención:	Ciencias de la Educación		

Lugar y fecha: 30 de Noviembre 2022

Firma



UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE LA SELVA CENTRAL JUAN SANTOS ATAHUALPA
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Ficha de validación

Informe de opinión del juicio de expertos

Datos generales:

- Título de la investigación:** "Proceso productivo en la empresa Tropic S.A. de Satipo en el año 2022"
- Nombre de los instrumentos motivo de evaluación:** Cuestionario sobre "Proceso Productivo"

Aspectos de validación:

Indicadores	Criterios	Muy Deficiente				Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno			
		1	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																			90	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.																				95
3. Actualidad	Adecuado al avance del tema de investigación																				95
4. Organización	Existe una organización lógica																				98
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				95
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar el instrumento de investigación																				95
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				95
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones e indicadores																				95
9. Metodología	La estrategia responde al objetivo de investigación																				95
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				95

Promedio de valoración 95%

Opinión de aplicabilidad:	a) Muy deficiente	b) Deficiente	c) Regular	d) Buena	e) Muy buena
	[1 - 20]	[21 - 40]	[41 - 60]	[61 - 80]	[81 - 100]

Observaciones:

.....

.....

.....

Nombres y Apellidos:	PAULO CESAR CALLUPE CUEVA	DNI N°:	42137798
Dirección domiciliaria:	JR. BOLOGNESI. N° 691 CHAUPIMARCA - PASCO	Celular:	988135526
Título Profesional:	LICENCIADO EN ADMINISTRACION		
Grado Académico:	DOCTOR EN ADMINISTRACION		
Mención:			

Lugar y fecha: Cerro de Pasco, 30/11/2022


Firma

Anexo 04 - Matriz de consistencia

Título: “Proceso Productivo para la exportación de jengibre en las empresas de Satipo en el distrito de Satipo”

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Cómo es el proceso productivo en la empresa Tropic S.A. de Satipo en el año 2023?</p>	<p>Objetivo General Describir cómo es el proceso productivo en la empresa Tropic S.A. de Satipo en el año 2023</p>			<p>Enfoque: Cuantitativo</p>
<p>Problemas específicos ¿Cómo es la efectividad de las máquinas dentro del proceso productivo en la empresa Tropic S.A. de Satipo en el año 2023?</p>	<p>Objetivos específicos Describir cómo es la efectividad de las máquinas dentro del proceso productivo en la empresa Tropic S.A. de Satipo en el año 2023</p>		D1. Efectividad de las máquinas	<p>Método General: Método científico</p> <p>Método Específico: Método Inductivo</p> <p>Tipo: Básico</p>
<p>¿Cómo es la efectividad del personal dentro del proceso productivo en la empresa Tropic S.A. de Satipo en el año 2023?</p>	<p>Describir cómo es la efectividad del personal dentro del proceso productivo en la empresa Tropic S.A. de Satipo en el año 2023</p>		D2. Efectividad del personal	<p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental -transversal</p>
<p>¿Cómo es la calidad del producto dentro del proceso productivo en la empresa Tropic S.A. de Satipo en el año 2023?</p>	<p>Describir cómo es la calidad del producto dentro del proceso productivo en la empresa Tropic S.A. de Satipo en el año 2023</p>	Proceso Productivo	D3. Calidad del producto	<p>Población: Los colaboradores de las empresas exportadoras de jengibres de Satipo, siendo en número indeterminado por no tener un registro específico que determine la cantidad real.</p> <p>Muestra: Los colaboradores que trabajan dentro del proceso productivo en las empresas exportadoras de jengibres, determinados a partir de una población infinita, siendo 30 colaboradores participantes en los procesos productivos de las empresas de Satipo.</p> <p>Instrumento: Encuesta</p> <p>Técnica: Observación</p>

Anexo 05 - Panel fotográfico de los cuestionarios aplicados

Figura 24 Cuestionario N° 01

Cuestionario

Fecha	
Código	01

El presente instrumento tiene por finalidad medir el "Proceso Productivo" en las empresas exportadoras de jengibre en la selva central del Perú.

Indicaciones para el encuestado.
Por favor leer detenidamente cada enunciado y marca con un aspa (X) según corresponda, solo marcar una respuesta por enunciado. Las respuestas serán exclusivamente para fines académicos.

Escala:

1	2	3	4	5
Muy malo	Malo	Ni Malo ni Bueno	Bueno	Muy bueno

N°	EFECTIVIDAD DE LAS MAQUINAS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Cómo es el porcentaje de disponibilidad de las máquinas de la empresa?				X	
2	¿Cómo es el nivel de actualización tecnológica de la empresa?			X		
3	¿Cómo son los mantenimiento preventivos anuales de las máquinas para evitar piezas defectuosas?				X	
4	¿Cómo es el control de porcentaje de piezas defectuosas?				X	
5	¿Cómo es el tiempo de vida de las máquinas?				X	
6	¿Cómo es el tiempo medio de reparación de las máquinas?			X		
EFFECTIVIDAD DEL PERSONAL						
7	¿Cómo es el nivel de desempeño laboral en la empresa?				X	

CALIDAD DEL PRODUCTO						
8	¿Cómo es el tiempo de experiencia laboral de los colaboradores?					X
9	¿El tiempo de experiencia laboral requerida para los nuevos colaboradores por la empresa es?					X
10	¿Dentro de las distintas etapas del proceso productivo, como es el nivel de trabajo en equipo?				X	
11	¿Durante el año, como considera usted el total de horas capacitadas que le brinda la empresa?				X	
12	¿Durante las horas de trabajo como es el clima laboral en la empresa?					X
CALIDAD DEL PRODUCTO						
13	¿Cómo percibes el nivel de satisfacción del cliente con respecto al producto?					X
14	¿Cómo consideras que es la evaluación a sus proveedores?					X
15	¿Cómo percibes el nivel de satisfacción de los proveedores dentro la empresa?					X
16	¿Para usted, cual es la importancia de contar con la Certificación fitosanitaria de SENASA?					X
17	¿Cómo percibes que la empresa cuente con un plan HACCP?					X
18	¿Como consideras la obtencion de la certificación de los ISO de calidad 9001, 14000, 22000 o 26000 dentro de la empresa?					X

Muchas gracias.

Figura 25 Cuestionario N° 02

Cuestionario

Fecha	
Código	02

El presente instrumento tiene por finalidad medir el "Proceso Productivo" en las empresas exportadoras de jengibre en la selva central del Perú.

Indicaciones para el encuestado.
Por favor leer detenidamente cada enunciado y marca con un aspa (X) según corresponda, solo marcar una respuesta por enunciado. Las respuestas serán exclusivamente para fines académicos.

Escala:

1	2	3	4	5
Muy malo	Malo	Ni Malo ni Bueno	Bueno	Muy bueno

N°	EFECTIVIDAD DE LAS MAQUINAS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Cómo es el porcentaje de disponibilidad de las máquinas de la empresa?				X	
2	¿Cómo es el nivel de actualización tecnológica de la empresa?				X	
3	¿Cómo son los mantenimiento preventivos anuales de las máquinas para evitar piezas defectuosas?				X	
4	¿Cómo es el control de porcentaje de piezas defectuosas?				X	
5	¿Cómo es el tiempo de vida de las máquinas?			X		
6	¿Cómo es el tiempo medio de reparación de las máquinas?				X	
EFFECTIVIDAD DEL PERSONAL						
7	¿Cómo es el nivel de desempeño laboral en la empresa?				X	

CALIDAD DEL PRODUCTO						
8	¿Cómo es el tiempo de experiencia laboral de los colaboradores?					X
9	¿El tiempo de experiencia laboral requerida para los nuevos colaboradores por la empresa es?					X
10	¿Dentro de las distintas etapas del proceso productivo, como es el nivel de trabajo en equipo?				X	
11	¿Durante el año, como considera usted el total de horas capacitadas que le brinda la empresa?				X	
12	¿Durante las horas de trabajo como es el clima laboral en la empresa?					X
CALIDAD DEL PRODUCTO						
13	¿Cómo percibes el nivel de satisfacción del cliente con respecto al producto?					X
14	¿Cómo consideras que es la evaluación a sus proveedores?					X
15	¿Cómo percibes el nivel de satisfacción de los proveedores dentro la empresa?					X
16	¿Para usted, cual es la importancia de contar con la Certificación fitosanitaria de SENASA?					X
17	¿Cómo percibes que la empresa cuente con un plan HACCP?					X
18	¿Como consideras la obtencion de la certificación de los ISO de calidad 9001, 14000, 22000 o 26000 dentro de la empresa?					X

Muchas gracias.

Anexo 06 - Panel fotográfico del proceso productivo para la exportación de Jengibre

Figura 26 Lavado de Jengibre



Figura 27 Empaquetado del Jengibre para Exportación

