



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**ANÁLISIS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS
EMPRESAS EXPORTADORAS DE QUINUA DE LIMA, 2015**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES**

AUTOR:

CANEPA MUÑOZ, ARIANA SOFIA

ASESOR:

PACHECO INFANTE, DANNY

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

NEGOCIOS EMERGENTES

LIMA – PERÚ

2016

PAGINA DEL JURADO

Presidente

Secretario

Vocal

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mis padres y a mi hermana quienes sin su apoyo no hubiera podido cumplir esta meta.

También, a mi novio Mario Chia, por su apoyo constante en esta investigación. A mis amigas Rosita Pérez y Ruth Quispe quienes me ayudaron y aconsejaron a lo largo de la carrera.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios, por darme fuerzas y sabiduría a lo largo de estos años para superar los obstáculos y adversidades que se me presentaron.

A mi familia por su amor, apoyo y comprensión, lo que me permitió cumplir con éxito este primer objetivo de mi vida profesional.

Agradezco infinitamente al profesor Mg. Danny Pacheco Infante, el cual fue mi asesor principal durante esta investigación, por su guía para fortalecer mi aprendizaje durante esta investigación.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo CANEPA MUÑOZ ARIANA SOFIA con DNI N° 72614184, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Negocios Internacionales, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 05 de julio del 2016

ARIANA SOFIA CANEPA MUÑOZ

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “ANÁLISIS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS EXPORTADORAS DE QUINUA DE LIMA - 2015”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Negocios Internacionales.

CANEPA MUÑOZ, ARIANA SOFIA

INDICE

PAGINA DEL JURADO	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
DECLARACION DE AUTENTICIDAD.....	5
PRESENTACION	6
INDICE	7
RESUMEN.....	9
ABSTRAC.....	10
I. INTRODUCCION.....	11
1.1 Realidad problemática.....	11
1.2 Trabajos previos	14
1.3 Teorías relacionadas al tema	20
1.3.1 Marco Conceptual	26
1.4 Formulación del problema.....	31
1.4.1 Problema General	31
1.4.2 Problemas específicos.....	31
1.5 Justificación del estudio.....	32
1.6 Hipótesis	32
1.7 Objetivos	32
1.7.1 Objetivo general.....	32
1.7.2 Objetivos específicos	33
II. METODO	33
2.1. Diseño de investigación.....	33
2.1.1. Tipo de estudio.....	33
2.1.2. Diseño de investigación.....	33
2.2. Variables, operacionalización	34
2.2.1. Operacionalización.....	35
2.3. Población y muestra.....	36
2.3.1. Población	36
2.3.2. Muestra	36

2.3.3.	Unidad de análisis:	36
2.3.4.	Criterios de Selección	36
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	37
2.4.1.	Técnicas.....	37
2.4.2.	Instrumentos de recolección de datos.....	37
2.4.3.	Validación y confiabilidad del instrumento:.....	37
2.4.4.	Métodos de análisis de datos	39
2.4.5.	Aspectos Éticos	39
III.	RESULTADOS.....	41
IV.	DISCUSION.....	50
V.	CONCLUSIONES.....	52
VI.	RECOMENDACIONES.....	53
VII.	REFERENCIAS	55
VIII.	ANEXOS	58

RESUMEN

La presente investigación se elaboró con la finalidad de conocer el Sistema de Gestión de Calidad empleado en las empresas exportadoras de Quinoa, teniendo como objetivo central diagnosticar la situación actual del Sistema de Gestión de Calidad en las empresas exportadoras de Quinoa, así mismo, de identificar el desarrollo del propósito del sistema en la empresa, el desarrollo del liderazgo, la cooperación, el entrenamiento y educación de los trabajadores, y el mejoramiento de procesos. La metodología aplicada en esta investigación es de tipo descriptivo y diseño no experimental. Se obtuvo una población de 38 empresas exportadoras de Quinoa situadas en Lima, a las cuales se les aplicó la fórmula de k Jersey y Morgan la cual se obtuvo una muestra de 34 empresas. Para el acopio de información se utilizó un cuestionario con 33 ítems asociadas a las cinco dimensiones desarrolladas. Los datos obtenidos se procesaron bajo el Software SPSS 22, el cual facilitó el análisis de nuestro instrumento, cuyo resultado mostro que las empresas en estudio poseen un mal sistema de gestión de calidad. Es por ello, que se recomienda fortalecer los puntos primordiales como el Manual de Calidad y el empleo de recurso para el mejoramiento de la empresa en el mercado internacional.

Palabras claves: Sistema de gestión de calidad y diagnóstico.

ABSTRAC

This research was developed in order to meet the Quality Management System employed Quinoa exporters, with the main objective to diagnose the current situation of the Quality Management System in Quinoa exporting companies, likewise, identify the purpose of the system development in the company, leadership development, cooperation, training and education of workers, and improving processes. The methodology used in this research is descriptive and non-experimental design level. A population of 38 exporting companies located in Lima was obtained, to which we applied the formula k Jersey y Morgan which a sample of 34 companies was obtained. Gathering information for a questionnaire with 33 items associated with the five dimensions developed was used. The data obtained were processed under the Software SPSS 22, which facilitated the analysis of our instrument, the result showed that companies have a poor study quality management system. It is therefore recommended strengthening the key points as the Quality Manual and the use of resources for the improvement of the company in the international market.

Keywords: Quality Management System and diagnose