



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS

INTERNACIONALES

Gestión de calidad y competitividad de las empresas exportadoras de harina de
lúcuma en el departamento de Lima 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Negocios Internacionales

AUTORES:

Br. Dávila Oncebay, Karl Maikhol (ORCID: 0000-0001-5565-6179)

Br. Mezones Cueva, Angie Miriam (ORCID: 0000-0003-2175-949X)

ASESORA:

Dra. Cavero Egúsqüiza Vargas, Lauralinda Leonor (ORCID: 0000-0001-5222-8865)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing y Comercio Internacional

LIMA - PERÚ

2019

DEDICATORIA

La presente investigación se la dedicamos a nuestros padres, parejas, familiares y amigos por brindarnos su apoyo incondicional en todo momento, por alentarnos a perseverar a pesar de los obstáculos para superarnos como personas y contribuir con el desarrollo de nuestra sociedad.

AGRADECIMIENTO

A nuestra Universidad César Vallejo por estos años de estudio, A nuestra asesora la Dra. Lauralinda Cavero Egúsqiza Vargas por ser nuestra guía constante y brindarnos el apoyo y los conocimientos necesarios para la elaboración de esta tesis, a los docentes que contribuyeron a nuestra formación académica para ser profesionales de éxito, además agradecer a las personas que contribuyeron con información para nuestro trabajo de investigación.

Página del Jurado

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Dávila Oncebay, Karl Maikhol, identificado con DNI N° 43664771, y doña Mezones Cueva Angie Miriam, identificado con DNI N° 72391913 a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Desarrollo del Proyecto de Tesis, 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 y omisión, tanto en 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 Diciembre del 2019



Dávila Oncebay, Karl Maikhol



Mezones Cueva Angie Miriam

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

La presente investigación titulada “Gestión de Calidad y la Competitividad de las Empresas Exportadoras de Harina de Lúcumá en el Departamento de Lima 2018”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos para obtener el Título Profesional de Licenciado en Negocios Internacionales.

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación existente entre la gestión de calidad y la competitividad de las empresas exportadoras de harina de lúcumá. La investigación cuenta con seis capítulos distribuidos de la siguiente manera:

En el capítulo I: Introducción; en el cual se encuentra la realidad problemática, los trabajos previos y las teorías relacionadas al tema que permiten elaborar el problema de investigación; la justificación; las hipótesis y los objetivos.

En el capítulo II: Método; es donde se justifica el diseño de investigación; la operacionalización de variables, la población, la muestra, la técnica e instrumentos de recolección, la validez, el método de análisis y los aspectos éticos.

En el capítulo III: Resultados; donde se pueden apreciar los resultados de nuestra investigación apoyados en la confiabilidad del instrumento y método estadístico que contribuye a contrastar nuestras hipótesis generales y específicas.

En el capítulo IV: Se contrasta la tesis, las teorías empleadas y se explica la discusión del trabajo.

En el capítulo V: Conclusiones, donde se puede mencionar las respuestas a las hipótesis específicas y a la hipótesis general.

En el capítulo VI: Es donde se redactan las recomendaciones y nuestras referencias bibliográficas.

Los autores

ÍNDICE

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PÁGINA DEL JURADO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I.INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	12
2.1. Tipo y diseño de investigación	12
2.2. Operacionalización de variables	12
2.3. Población, muestra y muestreo	14
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	15
2.5. Procedimiento	18
2.6. Método de análisis de datos	18
2.7. Aspectos éticos	18
III.RESULTADOS	19
3.1. VARIABLE 1: Gestión de Calidad	19
3.2. VARIABLE 2: Competitividad	25
3.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	29
IV.DISCUSIÓN	32
V.CONCLUSIONES	34
VI.RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	37
ANEXOS	40
ANEXO N°1: Matriz de Consistencia	40
ANEXO N°2: Instrumento de Recolección de Datos	41
ANEXO N°3: Juicio de Expertos	42
ANEXO N°4: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis	48
ANEXO N°5: Turnitin	49
ANEXO N°6: Autorización de Publicación de Tesis	50
ANEXO N°7: Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación	51

RESUMEN

En los últimos años la exportación de harina de lúcuma ha disminuido por diversos factores políticos-económicos, a esto se suma que la gran mayoría de empresas exportadoras de harina de lúcuma no son competitivas en el mercado internacional debido a que no llevan una gestión de calidad. Al haber observado la anterior problemática se decidió estudiar la competitividad y gestión de calidad de las empresas que exportan la harina de lúcuma y en el departamento de Lima ya que es donde se concentran sus respectivos centros operativos y administrativos. Por tal motivo el siguiente trabajo de investigación tiene por título “Gestión de Calidad y Competitividad de las Empresas Exportadoras de Harina de Lúcuma en el Departamento de Lima 2018”.

Este trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación existente entre las variables Gestión de Calidad y Competitividad. El diseño de investigación empleado para esta investigación fue definido como no experimental y del tipo correlacional. La técnica que se utilizó fue la encuesta y cuyo instrumento fue el cuestionario en la escala Likert, siendo aplicada a una muestra de 10 personas quienes además son jefes administrativos de nuestra población. Para analizar los datos mostrados y averiguar la confiabilidad, se tuvo que emplear el método estadístico apoyado en el programa SPSS 25, el cual nos ayudó a organizar los datos mediante cuadros, para que sean presentados en tablas, gráficos y figuras que favorezcan al mejor entendimiento.

En este trabajo de investigación se pudo concluir que si existe una relación directa entre la gestión de calidad y la competitividad en las empresas exportadoras de harina de lúcuma en el Departamento de Lima en el 2018. Además se recomienda que las empresas exportadoras de harina de Lúcuma en el departamento de Lima empleen sistemas de gestión de calidad con la finalidad de generar competitividad a nivel internacional.

Palabras clave: Gestión de Calidad, Competitividad, Lúcuma.

ABSTRACT

In recent years, the export of lucuma flour has decreased due to various political-economic factors, to this it is added that the vast majority of export companies of lucuma flour are not competitive in the international market because they do not carry a quality management. Having observed the previous problem, it was decided to study the competitiveness and quality management of the companies that export the lucuma flour and in the department of Lima since it is where their respective operational and administrative centers are concentrated. For this reason, the following research work is entitled "Quality Management and Competitiveness of the Flour Export Companies in the Department of Lima 2018".

This research work aims to determine the relationship between the variables Quality Management and Competitiveness. The research design used for this research was defined as non-experimental and of the correlational type. The technique that was used was the survey and whose instrument was the questionnaire on the Likert scale, being applied to a sample of 10 people who are also administrative heads of our population. To analyze the data shown and find out the reliability, we had to use the statistical method supported by the SPSS 25 program, which helped us organize the data through tables, so that they are presented in tables, graphs and figures that favor the best understanding.

In this research work it could be concluded that if there is a direct relationship between quality management and competitiveness in lucuma flour export companies in the Department of Lima in 2018. It is also recommended that lucuma flour export companies in the department of Lima, they use quality management systems in order to generate competitiveness internationally.

Keywords: Quality management, competitiveness, lucuma.

I. INTRODUCCIÓN

El sector agrícola en nuestro país era considerado el más productivo dentro de la economía nacional. Sin embargo, debido a la descapitalización económica y al poco avance tecnológico sufrió una disminución económica desfavorable para las exportaciones. Es por ello que el gobierno ha visto necesario resurgir esta industria mediante una serie de programas de promoción y capacitaciones a los pequeños agricultores, así como campañas de atracción de inversionistas extranjeros para impulsar el sector y dar a conocer los productos agrícolas al mercado internacional, los cuales han tenido una aceptación muy favorable que se ve reflejado en el incremento de las exportaciones.

La problemática de las empresas radica en la falta de disciplina por parte de los pequeños exportadores, así como los altos costos y la falta de cultura por implementar programas de gestión de calidad, así como la carencia de visión idónea de algunas empresas para expandirse y crecer competitivamente, además de alinear sus diversos procesos internos con programas que auguren calidad para que los productos tengan la aceptación esperada en los diversos mercados internacionales.

En la actualidad la calidad tiene un rol muy importante dentro de las empresas, tanto en las productivas como las de servicio. Puesto que el contar con una gestión de calidad óptima dentro las empresas exportadoras se podrá diferenciar de la competencia gracias a las ventajas competitivas que tendrá la organización.

La lúcuma es una fruta oriunda de la costa y sierra de nuestro territorio, teniendo como principales zonas de cultivo los departamentos de Ayacucho, Cajamarca, Huancavelica, Lima, Piura y Ancash. La Lúcuma cuenta con muchas cualidades y propiedades nutricionales, así como medicinales por su alto contenido en antioxidantes lo cual es aprovechado por las industrias farmacéuticas, logrando así ser uno de los productos nacionales con más acogida en los mercados internacionales.

Este trabajo se centra en un derivado de este fruto; el cual es la harina de lúcuma. Este derivado es muy requerido internacionalmente ya que se adapta fácilmente a cualquier tipo de preparados, los cuales son preferiblemente utilizados en la repostería. Además,

dado que el empaque de productos de harina de lúcuma suelen ser cajas o bolsas, hace que el transporte de mercadería de este producto sea más fácil, ayudando cumplir con una buena logística internacional.

La exportación de harina de lúcuma en el año 2018 tuvo una considerable caída respecto al 2017 donde se observó una disminución del (-13%); información que se obtuvo de la SUNAT. Esto se debe a que el producto es nuevo dentro de los mercados internacionales, por lo que no se asegura una demanda constante y en algunas ocasiones los compradores internacionales pueden tener reservas de compras pasadas, además esperan calidad en sus adquisiciones. En el primer trimestre del 2019, se ha visto un ligero crecimiento llegando a exportar 37 mil kilos, siendo Estados Unidos el principal importador con 54%, seguido de Reino Unido con 38%, Alemania 3% y Australia con 1%, esta información es de acuerdo con el portal Agro data.

Es por ello que las empresas situadas en el departamento de Lima buscan los procesos adecuados que les otorgue el prestigio para ser reconocidos en el mercado internacional. De ese modo, estas empresas buscan implementar manuales de calidad que les muestre la ruta que deben seguir para la elaboración de la harina de lúcuma, también buscan establecer un control interno de sus operaciones para estar atentos ante los indicadores de riesgos futuros que puedan suscitar dentro de la organización y tomar las medidas correctivas del caso que les permita tener mayor presencia en los mercados internacionales.

Las ventajas que poseen las empresas exportadoras de harina de lúcuma en Lima al desarrollar sistemas de gestión de calidad es que tendrán como resultado competitividad en el sector. De esa manera se podrán consolidar como plataforma de crecimiento económico y generador de empleos en la zona lo cual conlleva a la reducción de la pobreza. En adición, se promoverá la harina de lúcuma, llevando a los mercados internacionales como producto orgánico, generando el auge comercial de esta materia para atraer mayores clientes que contribuyan a la inversión extranjera e impulsar el crecimiento de las exportaciones en el sector agrícola.

Para esta investigación se está tomando en consideración a los siguientes trabajos los cuales nos fueron útil para el desarrollo de nuestro trabajo de investigación.

Según Hernández, Barrios y Martínez (2015) en su artículo “Gestión de la Calidad: Elemento Clave para el Desarrollo de las Organizaciones, busca como objetivo demostrar los beneficios que pueden tomar las empresas que usen SGC en sus procesos, lo cual para llegar a ello tuvieron que realizar entrevistas a los diferentes responsables del área de calidad y luego los autores afirman que la gestión de calidad beneficia a las empresas a tener un mejor control de sus procesos internos, la cual debe estar cimentada en la satisfacción del cliente y en el principio de mejora continua. A su vez promover la calidad nos brinda un escenario lleno de oportunidades para impulsar la competitividad empresarial; además la subsistencia de las empresas se debe a los buenos resultados, donde se debe gestionar los recursos y actividades con la finalidad de tener un objetivo común. Los autores concluyen que esto deriva en la necesidad de tomar herramientas y metodologías que conlleven a la configuración óptima de su sistema por obtener la calidad que genere la competitividad esperada en la empresa y se distinga de las demás. El diseño organizacional de las empresas con el pasar del tiempo toma más relevancia en términos de calidad, eficiencia y eficacia, optimizando al máximo los recursos disponibles, no solo humanos sino también de índole financiero.

Según García Fernández (2016); en su artículo en la Revista Innovar Journal; donde el fin primordial era dar a conocer las herramientas que se deben implementar en los SGC para que las empresas obtengan una certificación estándar de calidad, donde se sostiene que el manejo idóneo de las aplicaciones y herramientas aplicables en los SGC que posibilita a los involucrados en la empresa a obtener la información oportuna que permita ejecutar las actividades y que éstas tengan un vínculo cercano entre todas las áreas para establecer y solucionar las problemáticas de la organización, donde se pueda innovar en los procesos de una manera eficiente y rápida y así estar al tanto antes los constantes cambios del mercado. El autor concluye que los sistemas de gestión de calidad favorecerán a las empresas a generar competitividad y que las diferentes actividades de la empresa deben estar monitoreadas para hacer frente a los riesgos posibles en la

elaboración del bien donde la calidad debe ser fundamental en el producto para captar la preferencia de sus clientes. (p.51).

La Revista Cimexus (2015) en su artículo publicado “Variables e Índices de Competitividad de las Empresas Exportadoras, utilizando el PLS”, soslaya que el ambiente competitivo que existe en las empresas exportadoras ha dado a lugar la necesidad de establecer estrategias competitivas para seguir teniendo dominio y presencia en los mercados internacionales. El objetivo primordial es identificar la relación directa entre las variables que hacen posible la generación de la competitividad en las 25 empresas exportadoras del estado de Michoacán donde sobresale (el precio, la tecnología, los canales de distribución, la calidad y las capacitaciones), lo cual se pudo obtener a través de una recopilación de datos gracias a las encuestas elaboradas que permiten conocer el nivel de competencia entre las diferentes empresas. En este artículo se concluye que para poder conseguir una mayor competitividad se pueden recurrir a diferentes instrumentos tales como una gestión financiera de calidad en sus operaciones, es decir disponer de una mayor cantidad de recursos económicos que augure una mayor capacidad innovadora en sus procesos de producción, logrando así el aumento de productividad en la mano de obra y otorgando la diferenciación esperada ante sus competidores.

Bolívar y Centeno (2016) en su trabajo titulado: Proyecto de elaboración y exportación de pulpa de lúcuma a Suiza, realizado en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, cuyo informe primordial era generar un plan de negocios para la exportación de este producto en mención, el cual se vio apoyado en estadísticas de PROMPERÚ, así como la ficha país de este país europeo, con sondeos a clientes potenciales en ese estado. Destacan que sus objetivos están ligados a una óptica comercial, nivel de satisfacción y producción de este fruto nacional. Además, mencionan que uno de los objetivos es establecer la evolución de las exportaciones de este producto y se espera un crecimiento favorable del 95% durante los 5 años venideros. Es por ello que al llegar al mercado suizo se busca la aceptación de las empresas industriales que usan este fruto para la elaboración de helados y postres Posterior a ello se desprende otro objetivo que es introducir la pulpa de lúcuma en las principales ciudades de Suiza. Se busca introducir dentro de los primeros 3 años la

pulpa de lúcuma en las 10 principales ciudades de Suiza. Y como último objetivo es llegar a tener un alto índice de satisfacción de los usuarios finales en dicho país europeo. Esta medición será realizada a través de encuestas (virtuales y telefónicas) y se buscará obtener un porcentaje de 75% de satisfecho y muy satisfecho al finalizar el primer año de exportaciones.

Lavado; Yenque; y Robles (2012), en su informe científico: Estudio de rendimiento de harina de lúcuma a partir del fruto fresco, desarrollado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Donde ellos buscan dar a conocer el vínculo entre la utilidad y la producción de este producto con miras a la consecución de la calidad conservando las propiedades alimenticias y saludables de la lúcuma. También han estudiado los principales factores involucrados en la elaboración del producto (fases de calidad, secado, muestra de la harina, tamaña, empacada y despacho) que deben estar alineados a tecnologías de punta que les conceda la competitividad necesaria. En este informe científico, los autores concluyen tres aspectos importantes. Los autores concluyen afirmando que la mayor disminución en el proceso ocurre durante el secado de la lúcuma, debido al alto contenido de agua de la fruta fresca. La segunda conclusión soslaya que en la actividad del molido da como resultado la disminución del 13% de la fruta. Esto se debe a los utensilios utilizados en dicha actividad, por lo que se recomienda la utilización de otros equipos. Y por último la tercera conclusión, afirman que debido a que entre las operaciones de secado y despepado se produce la mayor pérdida de masa (16.28 kg.), un rendimiento de 25% es considerado adecuado.

La revista Pakistan Textile(2019) informa que la empresa Uster Technolgies ha tenido una mejora en el control de calidad de textiles desde la etapa en fibra hasta tela completa lista para su venta. Esta revista menciona que lo anterior es debido a que se logró combinar el know-how del sector textil con un software inteligente llamando Quality Management Platform TM, en el cual tanto el personal responsable de la producción como el cliente recurrente están al tanto de los diferentes indicadores que inciden en la gestión de calidad de la producción además agrupa y evalúa la información obtenida de la diferente etapas de producción logrando así la transparencia para jefes y operadores. Este artículo concluye que la introducción de este software permite a Uster Technolgies usar

esta información para niveles mucho más altos de gestión de calidad basada en el control continuo. Además recalca la importancia de emplear la tecnología en los diferentes procesos de producción ya que contribuye a generar calidad en la elaboración de los bienes por lo que los clientes estarán a gusto con obtener un buen producto de calidad que colme sus expectativas.

Stawas E. (2019) en su artículo titulado: *Factors that shape the competitiveness of small innovative companies operating in international markets with a particular focus on business advice*. Tiene como objetivo identificar la relevancia de los factores seleccionados de la competitividad de las empresas pequeñas que tiene actividades en el mercado exterior las cuales reciben asesorías empresariales, además se estudió la capacidad de uso de estos conocimientos brindados por las asesorías y su efecto en la competitividad de estas empresas. Stawas realizó un estudio a 67 pequeñas empresas polacas que operan en el mercado internacional y fue llevado a cabo bajo la técnica CATI, en el cual confirmaron su hipótesis siendo una relación positiva entre el asesoramiento empresarial y la capacidad de absorber el conocimiento empresarial e indirectamente se ve reflejado en la competitividad. De acuerdo a lo anterior el autor concluye que para mejorar la competitividad de las empresas es necesario emplear las asesorías comerciales y mejorar la capacidad de retención de conocimiento empresarial, los cuales son factores determinantes para competitividad de las pequeñas empresas polacas que tienen participación en el mercado internacional.

Hales, D. y Lam, J. (2019) en su artículo titulado: *Global Shipping and port competitiveness: The traditionalist and supply chain perspectives*. Mencionan que la industria de envíos globales es inestable, y que se vienen recuperando desde el año 2016 en el que muchas empresas de esta industria como Hanjin Shipping se fueron a la quiebra. Lo anterior causó que estas empresas reestructuren su modelo de negocio, además de enfocarse en el impacto que tiene la competencia en el mercado y de innovar en sus estrategias y operaciones para poder crear nuevas ventajas competitivas. Hales y Lam, también explican que el año 2017 fue un buen año financieramente para aquellas empresas que cerraron mayores márgenes de rentabilidad, logrando así que el año 2018 sea un año con mayor actividad de envíos centrándose en las estrategias flexibles que los cargadores

y transportistas han aplicado consiguiendo que el flujo de carga sea más dinámico a comparación de los años anteriores. Los autores también describen ciertas problemáticas que inciden en la competitividad de la industria de envíos globales los cuales son la falta de métodos para estudiar los diferentes puertos del mundo, las restricciones del interior de los puertos a si también como el nacimiento de la teoría de la cadena de suministros para guiar las prioridades portuarias.

Para este trabajo de investigación se está considerando algunas teorías relacionadas a nuestras variables que son muy importantes para el desarrollo del mismo.

Con respecto a nuestra primera variable que sobre la teoría de la gestión de calidad, Marín, Vélez, Morales y Martínez (2006) sostienen que es un conjunto de manuales, procedimientos, instrucciones técnicas, registros y sistemas de información, que tienen por objeto planificar la calidad de la empresa; y demás parámetros que busca asegurar la calidad en la elaboración de un bien o servicio, lo cual tiene como cimiento las especificaciones concisas que se establecen en los diferentes manuales de calidad que se complementan con los lineamientos de las normas internacionales y los estándares a emplear, esto hace que sea un documento muy fundamental acordados de manera unánime, admitido por entidades internacionales que cuentan con el respaldo científico y tecnológico dentro del rubro que define la organización.

Para Miranda, Chamorro y Rubio (2007), resaltan la idea concisa que tiene Deming sobre este término quien dice que la gestión de calidad es identificar los requerimientos de los futuros usuarios, según una serie de parámetros que permitan el diseño y elaboración de un producto que tenga como finalidad primordial colmar las expectativas de aquellos clientes que busquen adquirir el bien o servicio con un precio determinado, el cual esté ligado a la calidad que ofrece el productor como valor agregado de sus operaciones.

Crosby (2013), deduce que para obtener una acertada gestión se debe conocer que la calidad viene de la mano con la conformidad en los requerimientos del usuario. Donde estos requerimientos deben estar claramente definidos y en forma precisa para evitar futuros desacuerdos o malentendidos, estas mediciones deben ser ejecutadas de forma

continua para determinar la conformidad, y por ello al no existir una conformidad correcta es sinónimo de ausencia de calidad.

Cuatrecasas (2012) deduce que la teoría de la gestión de calidad es conceptualizada el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo”, donde se debe cumplir las solicitudes de los usuarios finales. Es por ende que la calidad concierne en colmar las expectativas de los clientes basados en la elaboración, diseños y mejoras continuas que deben tener los productos dentro de las necesidades del mercado y de los clústeres ya establecidos.

Según Evans (2005) indica que la calidad se puede notar con mayor magnitud cuando supera las expectativas y requerimientos de los clientes o usuarios finales, es por ello que se sostiene que a mayor nivel de cumplimiento por parte de los clientes mayor es la distinción de la calidad, puesto que la calidad es el símbolo etéreo cimentado en la percepción de los clientes con diferentes valores, donde este usuario califica al bien en venta si es perfecto, bueno, regular, malo o deficiente en la escala de satisfacción de preferencias. Y los objetivos primordiales es la prevención constante del bien o servicio, la mejora constante de los diferentes procesos y el cumplimiento de los parámetros establecidos por los clientes y las organizaciones

González y Arciniega (2015); el manual de calidad es el reflejo de todo el sistema de gestión de calidad y está constituido por uno o varios manuales de calidad donde se expresan los objetivos, la política de calidad y los procedimientos a utilizar. Este documento es esencial en el funcionamiento de las empresas, puesto que marca la pauta y el diseño que se debe tener en cuenta para elaborar un bien, el cual debe estar monitoreado en todo momento para evitar problemas a futuro.

Con respecto a nuestra segunda variable que concierne a la competitividad, Porter (2017), nos indica que la competitividad viene a ser la diferenciación que cuenta una organización frente a su competencia, en el que se emplea una serie de actividades, estrategias comerciales, las cuales están apoyadas en la cadena de valor, con el fin primordial de generar ventajas competitivas.

Para Koontz y O'Donnell (2013) determinan que la competitividad es la facultad de las empresas para generar rentabilidad en función a su competencia. Indican que esto existe debido al nexo y vínculo cercano de la cantidad y el valor ofrecido del producto además de las herramientas o insumo necesarios para la realización de dicho producto. Ellos mencionan que la mejora de calidad en productos y/o servicios y constante innovación, son variables para lograr la competitividad en el mercado.

A juicio de Robbins & Coulter (2013) la competitividad se refleja a través de la satisfacción de los clientes por los precios bajos del producto, esto es consecuencia de una producción al menos costo posible. Robbins & Coulter agregan que existe factores que tiene un efecto indirecto en la competitividad, los cuales pueden ser: la calidad del bien a elaborar, la innovación, calidad del servicio y/o producto e incluso la imagen del productor.

Según Stoner (2013), determina que es la facultad de una empresa en diferenciarse de la competencia con el fin de alcanzar un mejor entorno socioeconómico. También señala que los planes de negocios de las organizaciones son influidos por la competitividad, lo cual tiene un efecto positivo en el desarrollo de las empresas y en el mismo empresario. Stoner afirma que, la competitividad se demuestra en las ventajas comparativas de cada empresa y que se traduce en los atributos que la empresa posee.

Sallenave (2014), lleva el concepto de competitividad a otro punto, en donde afirma que es aplicable en organizaciones y en estados, basándose en el nivel de satisfacción que cuentan los ciudadanos de dicho país. Como expresa Sallenave, es necesario que exista un vínculo cercano entre cantidad y valor de producto, y que enlazado con la obtención de las materias requeridas para su debido proceso de productividad entre los requerimientos del mercado. Sallenave, clasifica las ventajas en dos tipos siendo las competitivas y comparativas. Las ventajas comparativas son creadas a partir de mejor utilización de insumos a menores costos, los cuales pueden ser la ejecución de obras públicas, avances tecnológicos, etc.

Con respecto a las hipótesis de nuestro trabajo de investigación se ha formulado la hipótesis general que es: La Gestión de la Calidad tiene una relación directa en la Competitividad de las empresas exportadoras de harina de lúcuma en el departamento de Lima 2018. Además se añaden nuestras hipótesis específicas que son las siguientes premisas: la relación del manual de calidad tiene una relación directa en la competitividad de empresas exportadoras de harina de lúcuma en el departamento de Lima 2018 y los procedimientos en la gestión de calidad tienen una relación directa en la competitividad de empresas exportadoras de harina de lúcuma en el departamento de Lima 2018.

Continuando con nuestra investigación, nuestro problema general ha sido formulado de la siguiente manera : ¿cuál es la relación de la gestión de calidad y la competitividad de las empresas exportadoras de harina de lúcuma del departamento de Lima 2018?. A su vez se desprenden nuestros problemas específicos que son: ¿cuál es la relación entre el manual de calidad y la competitividad en las empresas exportadoras de harina de lúcuma en el departamento de Lima 2018?, y ¿cuál es la relación entre los procedimientos y la competitividad en las empresas exportadoras de harina de lúcuma en el departamento de Lima 2018?

El presente trabajo nos permitirá conocer la relación existente entre la gestión de calidad y su influencia que ejerce en la competitividad de las empresas exportadoras de harina de lúcuma en el departamento de Lima durante el periodo 2018; a su vez se brindarán soluciones y recomendaciones alternativas con el fin de emplearlas en la ejecución de los procesos de la empresa, lo cual contribuirá a fortalecer las distintas operaciones que realicen las empresas para distinguirse de las demás en el marco de la competitividad, donde se debe tener en cuenta la calidad del producto, la calidad en el servicio y la mejora continua del mismo; garantizando a los usuarios finales en general que adquieren los productos de estas empresas de modo que puedan sentirse satisfechos al cubrir sus necesidades y expectativas. Al aplicarse esta serie de instrucciones y procedimientos en la gestión de calidad dentro de las empresas, ya sean administrativos, productivos o financieros, se ayudará a mejorar el mercado agrícola de este producto, bajo estándares que promuevan la competitividad y la preferencia de la harina de lúcuma en el mercado exterior.

La justificación teórica según Bernal (2010), nos indica que es cuando el propósito de la investigación busca generar reflexión y debatir académicamente las teorías del conocimiento ya existente, es decir confrontarlas, contrastando estos resultados. Y en el caso de las ciencias económicas, estos trabajos buscan cuestionar las teorías administrativas o económicas, así como si la implantación y la consecución de los resultados son correctos.

La justificación práctica de nuestro estudio según Bernal (2010), nos indica que la justificación práctica tiene como finalidad primordial brindar estrategias que al ejecutarse permitan la solución de los problemas existentes. Los estudios de investigación de pregrado y posgrado, en el ámbito de las ciencias económicas, son de carácter práctico, puesto que analizan los problemas para promover la formulación de estrategias para la solución de los problemas reales.

La justificación metódica en el libro estipulado por Bernal (2010) nos define que esta justificación se da cuando la investigación o trabajo que se está ejecutando tiene como finalidad proponer una nueva estrategia o un método nuevo que genere conocimiento confiable, válido y certero. Sin embargo, este tipo de justificación no aplica para nuestro trabajo.

Además continuando con nuestro objetivo general de nuestra investigación se desprende lo siguiente: Determinar la influencia de la gestión de calidad en la competitividad de las empresas exportadoras de harina de lúcuma en el departamento de Lima 2018. Añadido a esta premisa se desprenden nuestros objetivos específicos que son: determinar la relación del manual de calidad en la competitividad de las empresas exportadoras de harina de lúcuma en el departamento de Lima 2018 y determinar los procedimientos en la gestión de calidad en la competitividad de las empresas exportadoras de harina de lúcuma en el departamento de Lima 2018.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Diseño de investigación:

En este trabajo utilizaremos el diseño no experimental, que es aquel que no maneja de forma irresponsable a las variables identificadas. Y es por ello por lo que se observará tal y como se muestran a los fenómenos percibidos en su estado natural, para luego analizar de manera responsable todos los datos encontrados. En esta investigación no se puede asignar de forma aleatoria a los tratamientos o participantes. De manera, que no existe estímulos y condiciones a las cuales se expongan los sujetos de estudio. En este estudio se observan situaciones ya existentes y que serán analizadas puesto que no son propiciadas por el investigador. (Gómez, 2012)

2.1.2. Nivel de investigación:

El nivel de investigación que utilizaremos para nuestra investigación será cuantitativa-correlacional, donde se denotará la relación existente entre gestión de calidad y competitividad en las empresas exportadoras de harina de lúcumo en el departamento de Lima durante el 2018 y posterior a ello se analizarán los resultados de las cifras arrojadas, donde se determinará las conclusiones y se propondrá las respectivas recomendaciones para ejecutarlas en el caso que sean necesarias.

2.2. Operacionalización de variables

El concepto de variable se determina como la toma de valores y datos que pueden permutar a través de un tiempo determinado. Es por ello que, para realizar esta investigación, se estudiará la manera cómo se relacionan estas variables, debido a su índole correlacional de las cuales se desprenden. (Vara Horna, 2012)

2.3. Población, muestra y muestreo:

La población que utilizaremos en el presente trabajo de investigación es de 24 empresas exportadoras de harina de lúcuma, los cuales cuentan con domicilio fiscal el departamento de Lima, teniendo como punto de investigación el año 2018.

A continuación, se detallará una lista de empresas exportadoras de harina de lúcuma ubicadas en Lima, las cuales fueron proporcionadas por el portal ADEX.

Tabla N°1
Población.

N°	EMPRESA	RUC	DIRECCIÓN
1	Agrocondor S.R.L.	20501962598	Jr. Real Nro. 195 Dpto. 301 Urb. Prolongación Benavides (Parque Tradición) - Santiago De Surco
2	Agrofino Foods S.A.C.	20556859591	Cal.Valle Riestra Nro. 947 Urb. Orrantia Del Mar - San Isidro Lima
3	Agroindustria De Alimentos Branggi S.A.C.	20503586151	Av. Gerardo Unger Nro. 6255 Urb. Santa Luisa 1ra Etapa (Espalda Universidad Cesar Vallejo) -San Martin De Porres- Lima
4	Agroindustrias Osho S.A.C.	20393333171	Cal.Manuel Arispe Nro. 210 Z.I. Urb.Industrial La Chalaca (Altura Cdra. 2 De Av. Nestor Gambeta) - Prov. Const. Del Callao - Callao
5	Alicorp S.A.A.	20100055237	Av. Argentina Nro. 4793 Urb. Parque Industrial - Prov. Const. Del Callao - Carmen De La Legua Reynoso
6	Andean Valley Peru S.A.C.	20553047936	Pro.Prolg Avenida Industrial Mza. S/N Lote. 4 Int. 9 Urb. Las Praderas De Lurin (Dentro De Almacenes Ferrosalt) - Lurin
7	Aurandina	20474691986	Jr. Los Laureles Nro. 104 Int. 203- Urb. Valle Hermoso Residencial - Santiago De Surco
8	Bely Foods S.A.C.	20517069788	Pj. Monte Azul Nro. 180 Int. 216 Urb. Chacarilla Del Estanque (Alt. Wong) - Santiago De Surco
9	Bio Omegas Peru S.A.C.	20600387228	Las Gaviotas Mza. A Lote. 7 Urb. La Campina (A 1 Cdra Ovalo La Curva Chorrillos) - Chorrillos
10	Bio-Aurora E.I.R.L.	20537575701	Av. Aviacion Nro. 4224 Urb. Capebco - Surquillo
11	Cogorno S.A.	20419757331	Av. Mariscal Miller Nro. 450 Int. Pis4 Prov. Const. Del Callao - Prov. Const. Del Callao - Callao

12	CPX Peru S.A.C.	20506483205	Cal.Las Tiendas Nro. 237 (Piso 4 Alt.Cdra.8 Av.Aramburu-Fre.Metro)- Surquillo
13	Ecoandino S.A.C.	20419184111	Cal.Loma De Las Fresias Mza. B5 Lote. 15 Urb. Prol.Benavides 3ra Etapa - Santiago De Surco
14	Exandal S.A.	20430301595	Av. Los Alamos Mza. I Lote. 8 Lot. Lotización Semi Rustica Chillón - Puente Piedra
15	Exportadora Agrícola Orgánica S.A.C.	20512019146	Cal.Tarata Nro. 160 Int. 10 (Piso 10) - Miraflores
16	Fito Peru Export Import S.A.C.	20502362853	Av. Separadora Industrial Nro. 864 Urb. Olimpo (Cda 11 Av. Los Quechuas) - Ate
17	Frutos Y Granos Andinos Sumaq S.A.C.-FGAS	20600208749	Cal.Miguel Dasso Nro. 153 Int. 2a Urb. Santa Isabel - San Isidro
18	Laboratorio Herbal Food S.A.	20544307798	Mza. Vi Lote. 49 Z.I. Parcela 3a Agr. Pachacamac (Frente Al Colegio La Merced Primaria) - Villa El Salvador
19	MG Natura Peru S.A.C.	20513347953	Av. Los Faisanes Nro. 136 Urb. La Campiña- Chorrillos
20	Molino El Triunfo S.A.	20100002621	Av. Bocanegra Nro. 476 Urb. Bocanegra- Prov. Const. Del Callao - Callao
21	Naturally Divine Peru S.A.C.	20557080296	Jr. Pedro Alcocer Nro. 118 - Surquillo
22	Peruvian Nature S&S S.A.C.	20502203461	Las Gardenias Mza. I Lote. 12 Urb. Praderas De Lurin (Alt. Km. 40 Antigua Panamericana Sur) - Lurin
23	Productos Extragel Y Universal S.A.C.	20100170842	Jr. Rio Tumbes Nro. 215 Urb. Las Moras Lima - San Luis
24	R&L Agro Business S.A.C	20549638741	Av. Aire Nro. 666 Dpto. 04 Urb. Tupac Amaru (La Videna) - La Victoria

Fuente: Elaboración Propia.

La muestra en un conjunto homogéneo de sujetos los cuales son extraídos de la población para su posterior estudio. (Tamayo, 1997)

Con el fin de hallar nuestra muestra, el tipo de muestreo que utilizaremos es el muestreo probabilístico simple. Sin embargo, se ha decidido utilizar a 12 empresas de nuestra población como prueba para poder establecer la relación de gestión de calidad y la competitividad de las empresas de harina de lúcumo en el departamento de Lima 2018

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La encuesta es una de las técnicas más utilizadas para la elaboración de los trabajos de investigación, puesto que es una serie de información obtenida a través de consultas, en

las cuales los participantes brindan información de suma importancia para analizar e interpretar la relación que se quiera descifrar. También es esencial ya que forma parte de la investigación cuantitativa y permite estudiar a poblaciones, conjuntos y es privilegiada de apoyarse en la estadística para la revelación de datos, a su vez es caracterizada por su nivel de estructuración, es sistematizada y ordenada que da a conocer la realidad y los fenómenos a estudiar los cuales contribuyan a responder la problemática planteada. (Yuni y Urbano, 2006)

En esta investigación, utilizaremos un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Se ha decidido utilizar este instrumento dado que el conjunto de preguntas a realizar deben estar ligadas a las variables e indicadores además de contar con congruencias relacionadas al problema. Con este instrumento se busca conocer a las empresas las cuales serán la muestra de esta investigación teniendo como finalidad determinar la correlación de la de gestión de calidad y la influencia en la competitividad de las empresas exportadoras de harina de lúcumo en el departamento de Lima en el año 2018.

Uno de los motivos para que se haya seleccionado este tipo de instrumento es que cuentan con una amplia estandarización de datos, además que el nivel de inversión necesaria es menor para que de esa manera se garantice la continuidad de esta investigación

De acuerdo al concepto de Hernández R., Fernández C. y Baptista L. indican que la validez es el grado en que el instrumento pretende medir a la variable.

En este caso para hallar la validez del contenido de nuestro instrumento, se ha recurrido a la validez de las mismas por medio de tres expertos en el tema de nuestro proyecto de investigación. Los cuales describo en las siguientes líneas:

Tabla N°2
Validación por expertos.

EXPERTO	ESPECIALIDAD
Dueñas Luján, Raúl	Mg. en Administración.
Noblecilla Saavedra, Brenda	Dra. en Administración.
Mishca Maguiña, Mary Helen	Dra. En Administración de la Educación.

Fuente: Elaboración Propia

La confiabilidad representa la consecución de resultados semejantes, parecidos o idénticos en el instante de aplicar o ejecutar la correcta medición de manera consecutiva sobre un mismo individuo o muestra a estudiar. (Tamayo, 2004)

Para descubrir la fiabilidad del instrumento generalmente se utiliza fórmulas o modelos que generen coeficientes de fiabilidad, los cuales tienen un papel muy importante para acercarse de manera más precisa al resultado, a su vez los rangos son entre 0 y 1, cabe resaltar que mientras el resultado sea más cercano a 1, tendrá menor error en la medición. (Vara Horna, 2012)

Para este trabajo de investigación de tipo correlacional descriptivo se procedió aplicar el cuestionario escala de Likert así mismo el instrumento está basado bajo la fiabilidad del método Alfa de Cronbach. Vara Horna argumenta que para saber si una prueba de medición es preferible el método de Alfa de Cronbach ya que es sencillo de aplicar además que se recomienda usar en instrumentos que miden conceptos a través de varios ítems.

Resultados del Análisis de Confiabilidad: Alfa de Cronbach

Tabla N°3
Resumen de procesamiento de Casos

Alfa de Cronbach	N° de Elementos
,716	10

Fuente: IBM SPSS Statics 25. Elaboración Propia

Tabla N°4
Estadísticas de Fiabilidad

		N	%
CASOS	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	TOTAL	10	100,0

Fuente: IBM SPSS Statics 25. Elaboración Propia

2.5. Procedimiento

El procedimiento que realizamos para la obtención de los datos en nuestro trabajo de investigación, fue encuestar a 12 representantes de las empresas exportadoras de harina de lúcumo en el departamento de Lima, a quienes hicimos llegar de manera muy cordial nuestras encuestas las cuales fueron remitidas hacia nosotros en un lapso de 3 semanas.

Luego, se procedió a trasladar los datos obtenidos al programa estadístico SPSS versión 25, donde pudimos realizar nuestras tablas de frecuencia y gráficos para mostrar al público los resultados obtenidos correspondiente a la relación existente entre nuestras variables identificadas, las cuales son gestión de calidad y competitividad.

2.6. Método de análisis de datos

Por contar con un carácter descriptivo este trabajo analizará de manera responsable los datos encontrados, para ejecutar su matriz de contingencia debida, la cual estará cimentada mediante la aplicación de la estadística descriptiva e inferencial además para la aplicación correccional se aplicará las bases de datos SPSS ver. 25

2.7. Aspectos éticos

En la investigación realizada se busca analizar la gestión de calidad y su influencia en la competitividad en las empresas exportadoras de harina de lúcumo en el departamento Lima 2018, se considerarán y respetarán todos los datos consignados, los cuales están identificados mediante citas y referencias bibliográficas, las cuales están basadas y regidas al manual de normas según estilo APA.

III. RESULTADOS

3.1. VARIABLE 1: Gestión de Calidad

PREGUNTA N°1: ¿Cree usted que las empresas deben contar con un manual de calidad para la elaboración de sus productos o servicios?

Tabla N°5

Capacitaciones en la organización.

	ESCALAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Válido	NUNCA	0	0.0%
	CASI NUNCA	0	0.0%
	A VECES	2	16.7%
	CASI SIEMPRE	6	50.0%
	SIEMPRE	4	33.3%
	TOTAL		12

Fuente: IBM SPSS Statics 25. Elaboración Propia

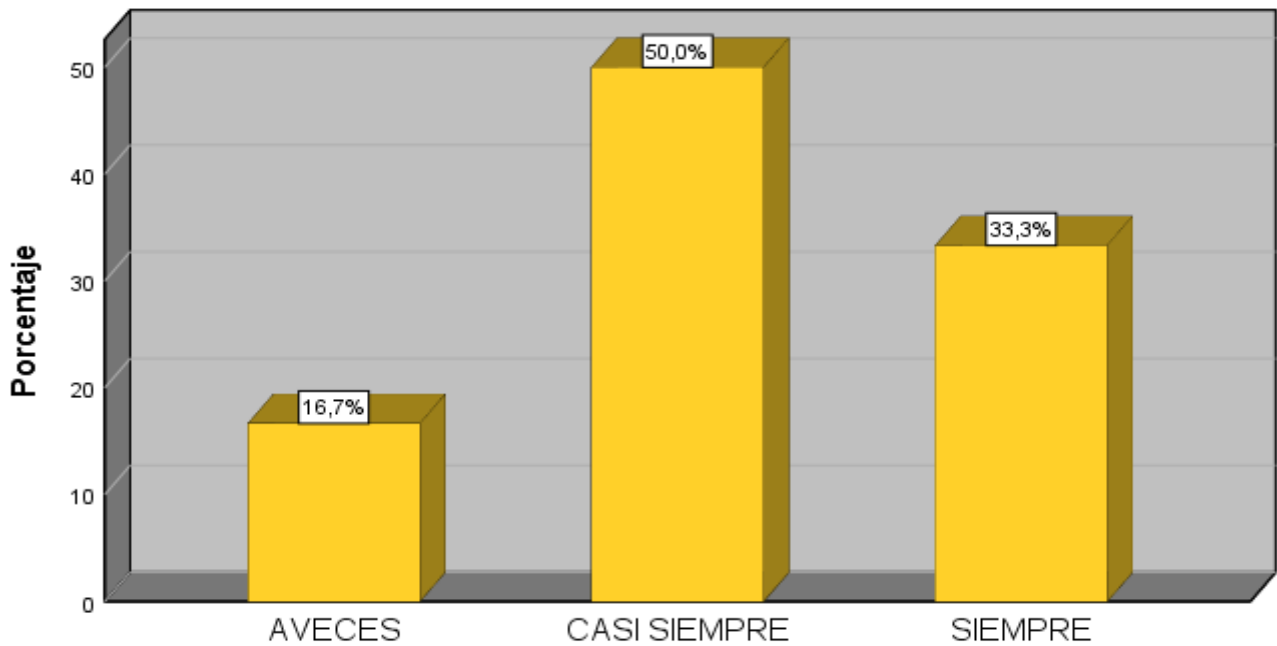


Figura N° 1

Según los datos mostrados de la Tabla N° 5 y la Figura N° 1 de empresarios encuestados; un 16.7% denotan que a veces es necesario contar con un manual de

calidad para sus distintos procesos; otro 50% nos indica que casi siempre se debe emplear un manual de calidad para la elaboración de sus productos y un 33.3% responden que siempre se debe utilizar los manuales de calidad para la elaboración de sus actividades.

PREGUNTA N°2: ¿La empresa cuenta con los recursos financieros necesarios para capacitar al personal y así puedan cumplir con los lineamientos del manual de calidad?

Tabla N°6
Capacitaciones en la organización.

	ESCALAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Válido	NUNCA	0	0.0%
	CASI NUNCA	0	0.0%
	A VECES	2	16.7%
	CASI SIEMPRE	4	33.3%
	SIEMPRE	6	50.0%
	TOTAL	12	100.0%

Fuente: IBM SPSS Statics 25. Elaboración Propia

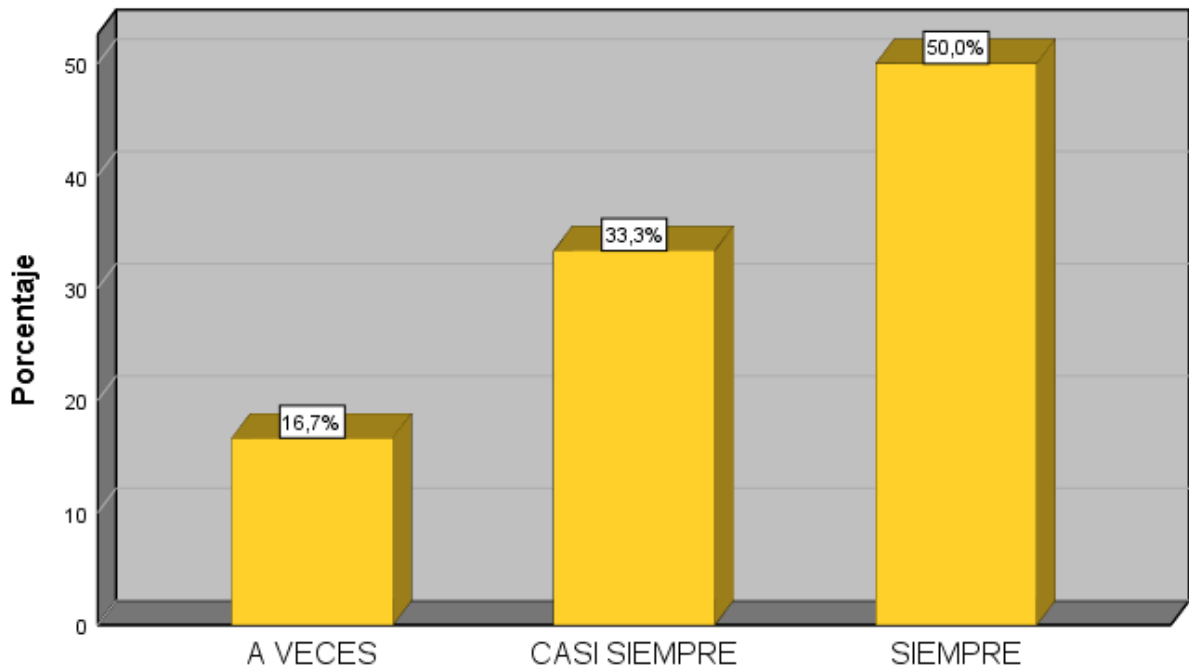


Figura N° 2

De acuerdo con la Tabla N° 6 y la Figura N° 2 de nuestros encuestados refleja que un 16.7% a veces cuenta con los recursos adecuados para la capacitación de trabajadores; luego un 33.3% dice que casi siempre se debe contar con recursos económicos para la capacitación de los empleados y un mayor porcentaje del 50% soslaya que las empresas siempre deben contar con los recursos financieros para la capacitación de sus trabajadores lo que conlleva a cumplir los lineamientos establecidos en el manual de calidad.

PREGUNTA N°3: ¿Cree usted que obtener la certificación de sistemas de gestión ISO es una prioridad dentro de las empresas exportadoras?

Tabla N°7
Certificaciones ISO.

	ESCALAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Válido	NUNCA	0	0.0%
	CASI NUNCA	0	0.0%
	A VECES	1	8.3%
	CASI SIEMPRE	4	33.3%
	SIEMPRE	7	58.3%
	TOTAL	12	100.0%

Fuente: IBM SPSS Statics 25. Elaboración Propia

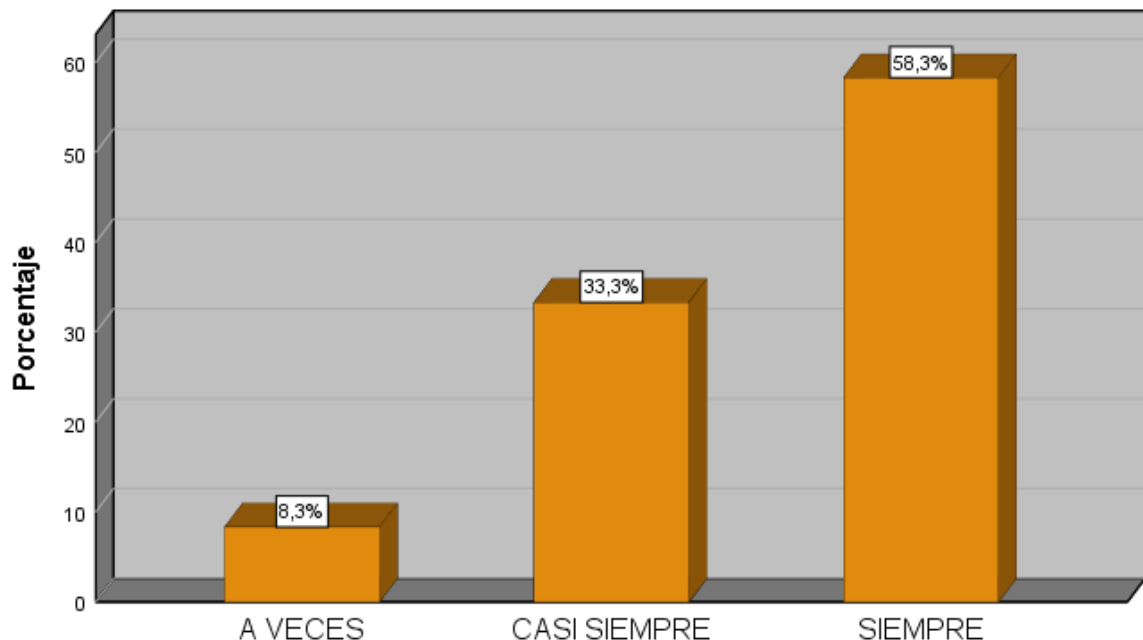


Figura N° 3

Como se puede observar en la Tabla N° 7 y Figura N°3; un 8.3% de nuestros encuestados responden que a veces es una prioridad que las empresas exportadoras cuenten con certificaciones ISO; seguido de otro grupo de 33.3% que mencionan que casi siempre se debe llevar una certificación ISO y un 58.3% de encuestados sostienen que siempre se debe contar con una certificación ISO como resultado de sus operaciones en el mercado internacional.

PREGUNTA N°4: ¿Cree usted que al obtener una Certificación ISO se obtendrá una mayor eficacia en los procesos frente a nuestra competencia?

Tabla N°8
Certificaciones ISO.

	ESCALAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Válido	NUNCA	0	0.0%
	CASI NUNCA	1	8.3%
	A VECES	1	8.3%
	CASI SIEMPRE	3	25.0%
	SIEMPRE	7	58.3%
	TOTAL	12	100.0%

Fuente: IBM SPSS Statics 25. Elaboración Propia

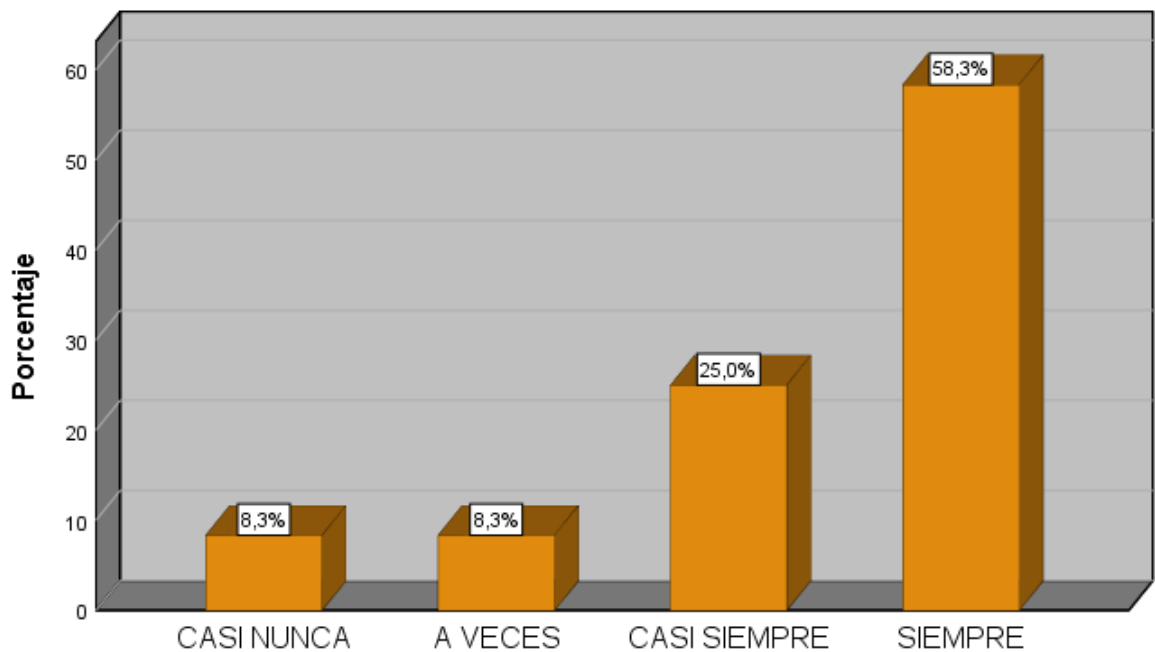


Figura N° 4

En la Tabla N° 8 y Figura N° 4 podemos apreciar que el 8.3% de empresarios encuestados mencionan que casi nunca un certificado ISO puede brindar mayor eficacia frente a su competencia; otro 8.3% indica que a veces otorga eficiencia ante sus competidores; un 25% denotan que casi siempre las certificaciones ISO dan la eficiencia en los procesos para diferenciarse de los demás y un grupo mayor con el 58.3% da a conocer que siempre se debe contar con las certificaciones ISO para hacer frente a sus rivales en el mercado.

PREGUNTA N°5: ¿Es importante realizar auditorías internas en los procesos de la empresa?

Tabla N°9
Control Interno.

	ESCALAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Válido	NUNCA	0	0.0%
	CASI NUNCA	0	0.0%
	A VECES	2	16.7%
	CASI SIEMPRE	5	41.7%
	SIEMPRE	5	41.7%
	TOTAL	12	100.0%

Fuente: IBM SPSS Statics 25. Elaboración Propia

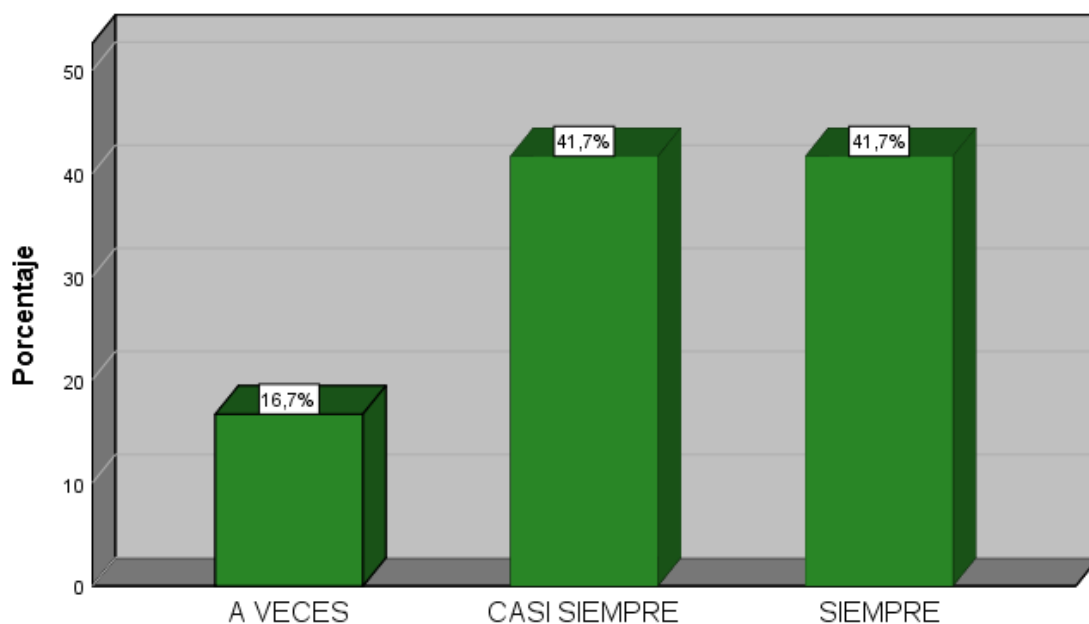


Figura N° 5

Según los datos mostrados de la Tabla N° 9 y Figura N° 5; un 16.7% de empresarios mencionan que a veces es importante realizar auditorías internas en las organizaciones; luego un 41.7% afirman que casi siempre las auditorías internas son importantes en los distintos procesos de la empresa y un 41.7% de encuestados denotan siempre la importancia que deben tener las auditorías internas en los procesos de las exportadoras de harina de lúcumá.

PREGUNTA N°6: ¿Se controla la designación de personas competentes para llevar a cabo los procedimientos que erradiquen futuras contingencias en la empresa?

Tabla N°10
Control Interno.

	ESCALAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Válido	NUNCA	0	0.0%
	CASI NUNCA	0	0.0%
	A VECES	0	0.0%
	CASI SIEMPRE	6	41.7%
	SIEMPRE	7	58.3%
	TOTAL	12	100.0%

Fuente: IBM SPSS Statics 25. Elaboración Propia

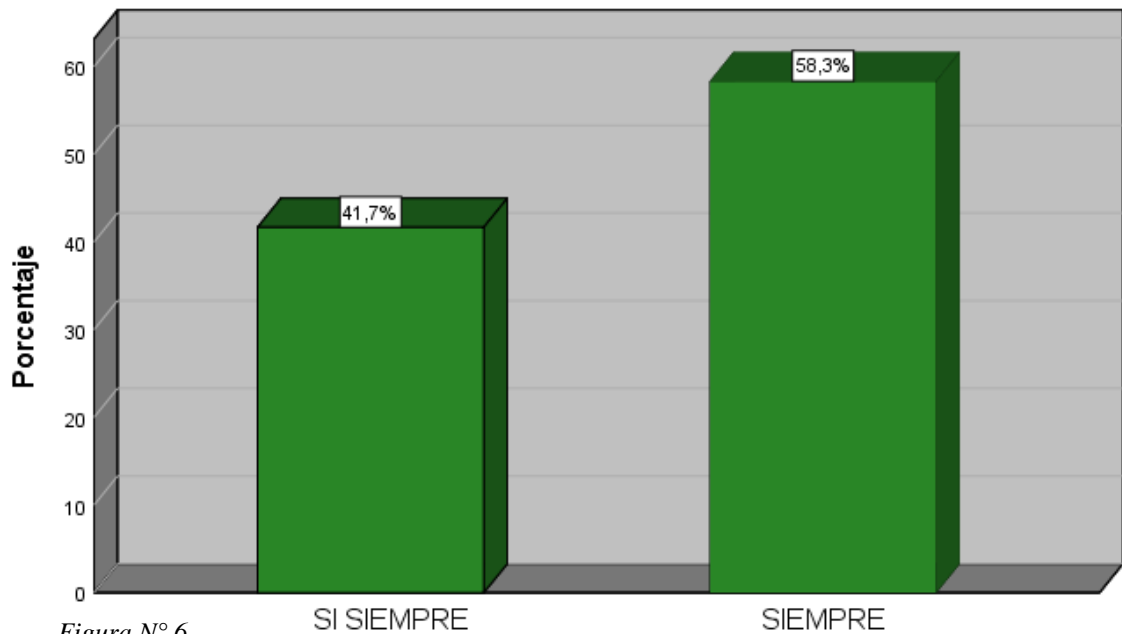


Figura N° 6

En la Tabla N° 10 y en la Figura N° 6 resulta que el 41.7% casi siempre se controla la designación de personas calificadas que se hagan cargo de los procedimientos y un 58.3% señala que siempre se debe designar profesionales competentes que cumplan los procesos y lineamientos establecidos en la empresa que ayuden a evitar contingencias a futuro.

3.2. VARIABLE 2: Competitividad

PREGUNTA N°7: ¿Es importante emplear nuevas tecnologías para la elaboración de los productos que nos diferencie de la competencia?

Tabla N°11

Implementación de modernos equipos tecnológicos.

	ESCALAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Válido	NUNCA	0	0.0%
	CASI NUNCA	1	8.3%
	A VECES	2	16.7%
	CASI SIEMPRE	4	33.3%
	SIEMPRE	5	41.7%
	TOTAL	12	100.0%

Fuente: IBM SPSS Statics 25. Elaboración Propia

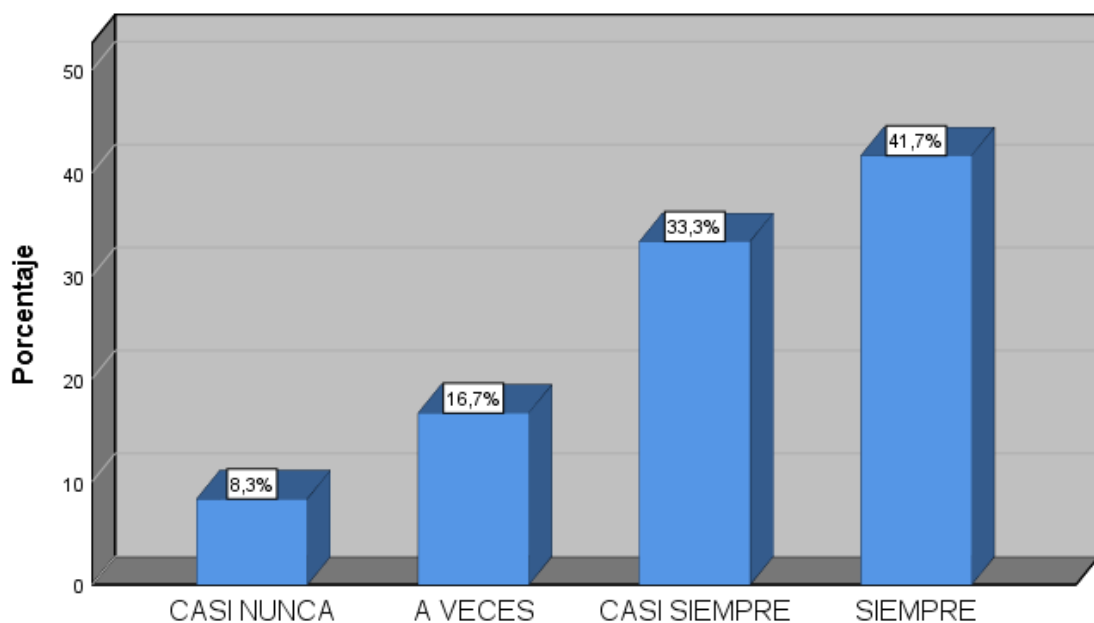


Figura N° 7

De acuerdo con la Tabla N° 11 y la Figura N° 7 podemos denotar que un 8.33% casi nunca emplea nuevas tecnologías en sus empresas; otro 16.7% dice que a veces se debe usar modernas tecnologías para sus procesos; además un 33.3% afirma que casi siempre se debe utilizar nuevas tecnologías para la elaboración de sus productos ante sus competidores y un 41.7% de encuestados piensan que casi siempre se debe emplear las nuevas tecnologías para los diseños de sus productos que le otorgue la diferenciación ante sus competidores directos.

PREGUNTA N°8: ¿Cree usted que al implementar modernas tecnologías se incrementa la satisfacción de los clientes frente a nuestros productos?

Tabla N°12

Implementación de modernos equipos tecnológicos.

	ESCALAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Válido	NUNCA	1	8.3%
	CASI NUNCA	0	0.0%
	A VECES	3	25.0%
	CASI SIEMPRE	2	16.7%
	SIEMPRE	6	41.8%
	TOTAL	12	100.0%

Fuente: IBM SPSS Statics 25. Elaboración Propia

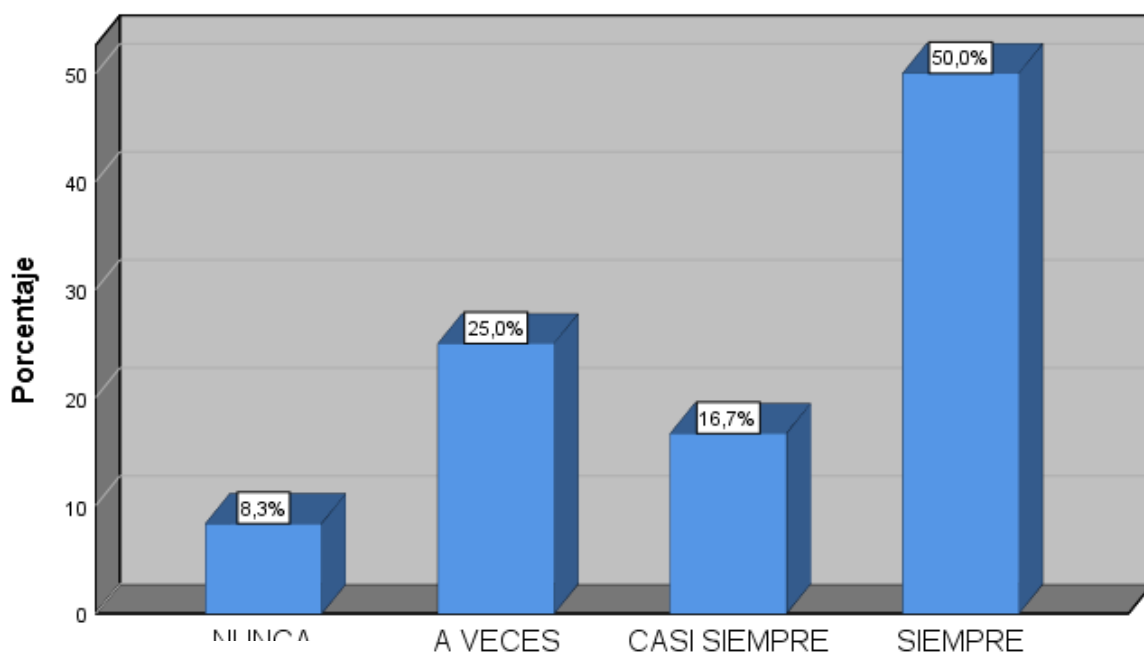


Figura N° 8

De acuerdo con la Tabla N° 12 y la Figura N° 8 podemos observar que 8.3% de los encuestados nunca implementan nuevas tecnologías para satisfacer a sus clientes; un 25% a veces emplean nuevas tecnologías para con sus consumidores; otro 1.7% afirma que casi siempre se debe utilizar modernas tecnologías para incrementar los índices de satisfacción y un 50% de empresarios nos indican que siempre se deben emplear nuevas tecnologías para la elaboración de los productos que conlleve a tener índices altos de satisfacción de consumidores.

PREGUNTA 9: ¿La adaptación a los nuevos cambios comerciales permite diferenciarnos frente a nuestra competencia?

Tabla N°13

Capacidad de respuesta ante cambios comerciales.

	ESCALAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Válido	NUNCA	0	0.0%
	CASI NUNCA	1	8.3%
	A VECES	2	16.7%
	CASI SIEMPRE	4	33.3%
	SIEMPRE	5	41.7%
	TOTAL	12	100.0%

Fuente: IBM SPSS Statics 25. Elaboración Propia

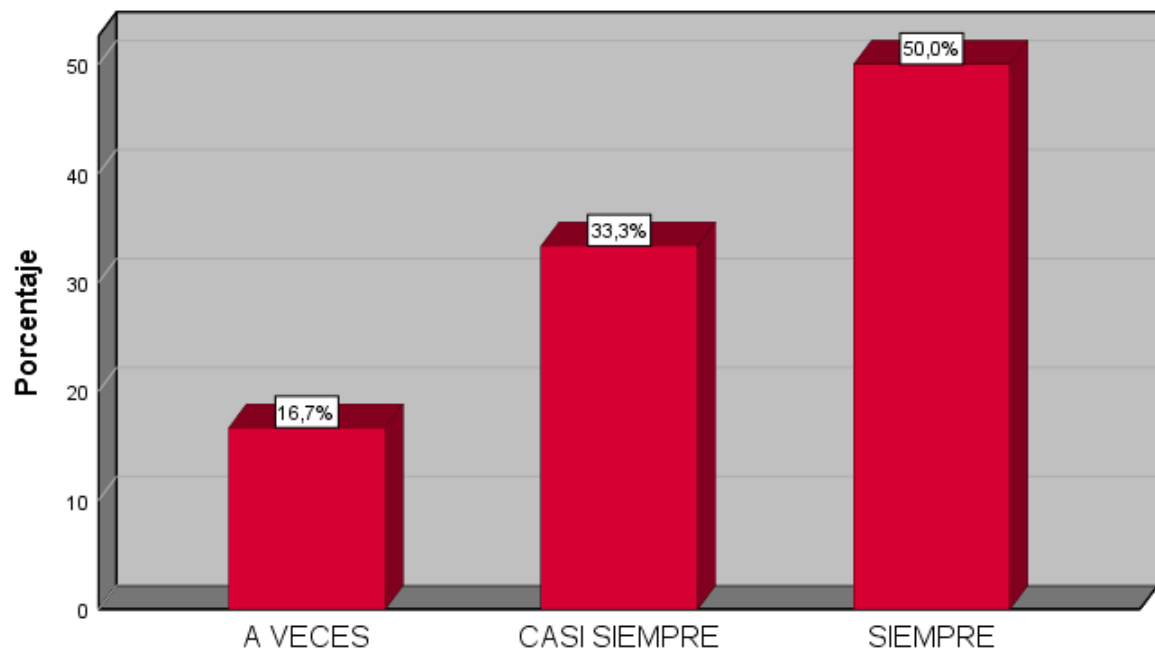


Figura N° 9

Según la Tabla N° 13 y la Figura N° 9 podemos ver que un 8.3% casi nunca se adaptan a los nuevos cambios para hacer frente a su competencia; luego un 16.7% indica que a veces adaptarse a los nuevos cambios comerciales otorga la diferenciación esperada; seguido de un 33.3% que denotan que casi siempre la adaptación permite diferenciarse ante sus competidores y último 41.7% de encuestados resaltan que siempre la adaptación a los cambios comerciales les permitirá diferenciarse de la competencia en su sector.

PREGUNTA N°10: ¿Es posible aprovechar los cambios comerciales como oportunidades de mejora en la empresa?

Tabla N°14

Capacidad de respuesta ante cambios comerciales.

	ESCALAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Válido	NUNCA	0	0.0%
	CASI NUNCA	0	0.0%
	A VECES	2	16.7%
	CASI SIEMPRE	4	33.3%
	SIEMPRE	6	50.0%
	TOTAL	12	100.0%

Fuente: IBM SPSS Statics 25. Elaboración Propia

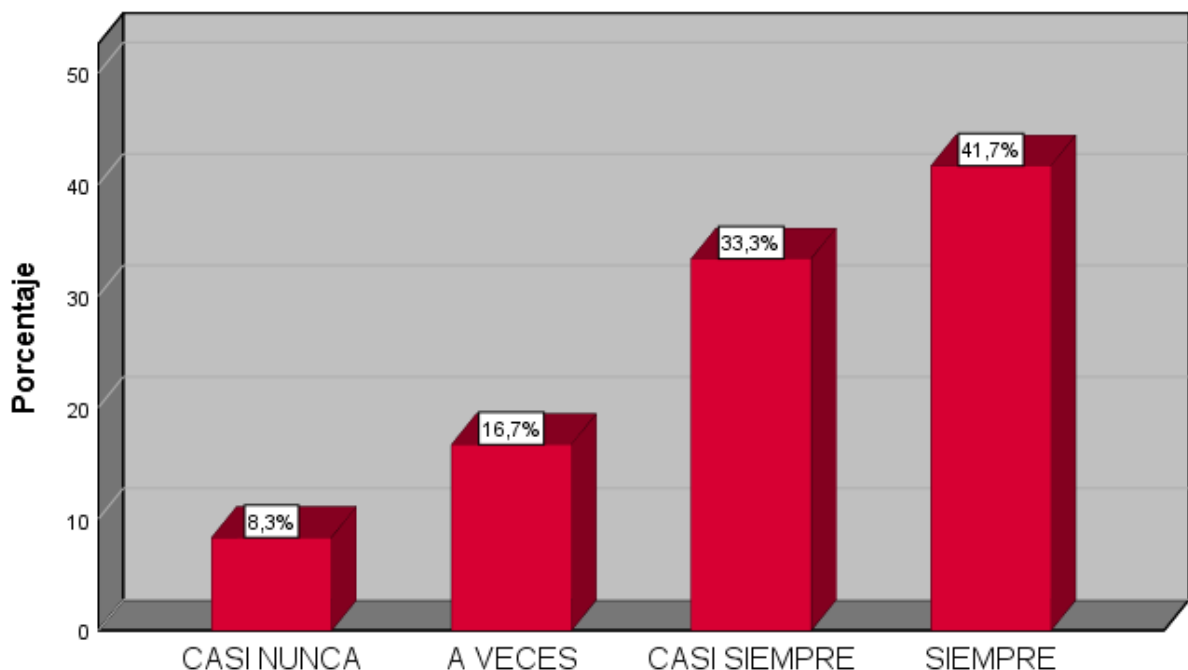


Figura N° 10

Como se puede apreciar en la Tabla N° 14 y la Figura N° 10, un 16,7% afirman que a veces se puede aprovechar los cambios comerciales como oportunidades; el 33.3% de los encuestados indican que casi siempre es viable beneficiarse de los cambios constantes para tomarlos como oportunidad de mejora y un 50% demuestra que siempre es factible aprovechar los cambios comerciales como oportunidad para progresar de manera positiva como empresa.

3.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

3.3.1. Hipótesis Específicas

H₀: El manual de calidad No tiene una relación directa en la competitividad de empresas exportadoras de harina de lúcumo en el departamento de Lima 2018.

H_a: El manual de calidad tiene una relación directa en la competitividad de empresas exportadoras de harina de lúcumo en el departamento de Lima 2018.

Tabla N° 15
Correlación Específica 1, Manual de Calidad y Competitividad.

ESCALAS	MANUAL DE CALIDAD	COMPETITIVIDAD
NUNCA	0	1
CASI NUNCA	0	1
A VECES	7	5
CASI SIEMPRE	10	6
SIEMPRE	11	11

Fuente: IBM SPSS Statics 25. Elaboración Propia

Coefficiente de Correlación: 0.924640105

Según la tabla N° 15 podemos observar que se ha utilizado el grado de correlación entre el manual de calidad y la competitividad el cual nos arroja un 0.924640105 y con un valor de probabilidad inferior al valor crítico de 0.50. Lo anterior arroja que existe un nivel de correlación positiva alta y se traduce a que si existe una relación directa entre ambas variables. Por lo tanto, se rechazaría la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

H₀: Los procedimientos en la gestión de calidad no tienen una relación directa en la competitividad de empresas exportadoras de harina de lúcumo en el departamento de Lima 2018.

H_a: Los procedimientos en la gestión de calidad tienen una relación directa en la competitividad de empresas exportadoras de harina de lúcumo en el departamento de Lima 2018.

Tabla N°16
Correlación Específica 2, Procedimientos y Competitividad.

ESCALAS	PROCEDIMIENTOS	COMPETITIVIDAD
NUNCA	0	1
CASI NUNCA	0	1
A VECES	2	5
CASI SIEMPRE	10	6
SIEMPRE	12	1

Fuente: IBM SPSS Statics 25. Elaboración Propia

Coeficiente de Correlación: 0.90808493

Según los datos mostrados de la tabla N° 16 podemos apreciar que se ha utilizado el grado de correlación entre los procedimientos y la competitividad el cual nos muestra un 0.90808493 y con un valor de probabilidad inferior al valor crítico de 0.50. Por consiguiente, esto significa que los procedimientos en la gestión de calidad y la competitividad tienen una correlación positiva alta. Razón por la cual nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

3.3.1. Hipótesis General.

H₀: La Gestión de la Calidad no tiene una relación directa en la Competitividad de las empresas exportadoras de harina de lúcumo en el departamento de Lima 2018.

H_a: La Gestión de la Calidad tiene una relación directa en la Competitividad de las empresas exportadoras de harina de lúcumo en el departamento de Lima 2018.

Tabla N°17*Correlación General entre la Gestión de Calidad y la Competitividad.*

ESCALAS	GESTIÓN DE CALIDAD	COMPETITIVIDAD
NUNCA	0	1
CASI NUNCA	0	1
A VECES	7	5
CASI SIEMPRE	10	6
SIEMPRE	11	11

Fuente: IBM SPSS Statics 25. Elaboración Propia

Coeficiente de Correlación: 0.924640105

Según la tabla N° 17 podemos denotar que se ha utilizado el grado de correlación entre la gestión del manual de calidad y la competitividad el cual nos arroja un 0.924640105 con un valor de probabilidad inferior al valor crítico de 0.50. Lo cual se traduce en que si existe una relación directa entre gestión de calidad y la competitividad. En consecuencia se rechazaría la hipótesis nula y aceptaríamos la hipótesis alterna, el cual muestra un nivel de correlación positiva alta entre estas dos variables.

IV. DISCUSIÓN

Correspondiente al resultado de nuestra investigación utilizando el coeficiente de correlación entre el manual de calidad y la competitividad, nos arroja una correlación positiva alta de un 92% el cual significa que el manual de calidad tiene una relación directa en la competitividad. Lo anterior nos permite inferir que las empresas exportadoras de harina de lúcuma en el Departamento de Lima ven conveniente implementar un manual de calidad donde se establezcan los objetivos, procesos y certificaciones que auguren la calidad en el producto para generar la competitividad idónea en el ámbito internacional. Esto afirma lo investigado por Melgar (2017); quien indica que al aplicar un manual de calidad se establecen los procesos, las técnicas, lineamientos, los objetivos y los controles adecuados para contrarrestar los riesgos o complicaciones futuras. Además menciona la importancia del manual de calidad ya que permite definir la competitividad de una empresa en los mercados internacionales. Es por ello que el manual de calidad es una propuesta vital para obtener la calidad y competitividad en las empresas.

Respecto a la relación que existe entre los procedimientos y la competitividad, el cual es apoyado en el coeficiente de correlación donde se obtuvo un 91% el cual nos indicando una correlación positiva alta. Esto es debido a que, al usar los procedimientos adecuados para la elaboración de la harina de lúcuma, se tendrá en cuenta monitorear todos los procesos respectivos y etapas que permitan aplicar las medidas correctivas necesarias que nos otorguen un producto de calidad con la finalidad de generar competitividad suficiente en los distintos mercados internacionales. Esto es apoyado al trabajo de investigación de Lavado, Yenque y Robles (2012); quienes sostienen que para la elaboración de la harina de lúcuma se debe monitorear todos los procesos de producción, distribución que deben estar alineados a modernas tecnologías que les augure la calidad del producto sin perder sus propiedades alimenticias y saludables; de tal manera se pueda conseguir la competitividad apropiada para expandirse en los distintos mercados llevando siempre calidad a sus consumidores. Por consiguiente, la elaboración de harina de lúcuma a través del fruto fresco es un negocio viable y rentable.

El resultado de la presente investigación apoyado según el coeficiente de correlación entre la gestión de calidad y la competitividad nos muestra una correlación positiva alta reflejándose en

un 92%, lo cual se traduce en la aprobación de nuestra hipótesis general. Esto se debe a que las empresas exportadoras de harina de lúcumá creen conveniente emplear gestión de calidad para la elaboración de sus productos y así obtener competitividad en los mercados internacionales; además ratificamos esta premisa puesto que Hernández, Barrios y Martínez (2015), obtuvieron como resultado final que al implementar los sistemas de gestión de calidad genera competitividad la cual es traducida en la satisfacción de sus clientes, además que logran aprovechar todas las oportunidades comerciales como mejora continua para lograr diferenciarse de sus competidores y así obtener la preferencia de sus consumidores. Es así que la gestión de calidad viene a ser un elemento clave y fundamental para el desarrollo de las organizaciones

V. CONCLUSIONES

De acuerdo a nuestra hipótesis específica 1; se concluye que el manual de calidad tiene una relación directa en la competitividad en las empresas exportadoras de harina de lúcuma en el Departamento de Lima 2018. Esto significa que las empresas exportadoras de harina de lúcuma emplean el manual de calidad para la elaboración de sus productos los cuales están alineados a los objetivos trazados con la finalidad de generar la competitividad que las organizaciones esperan, las cuales están apoyadas en las capacitaciones del personal y las certificaciones ISO para cumplir de manera eficiente todos los lineamientos establecidos y plasmados del manual de calidad.

En relación a nuestra hipótesis específica 2; se puede concluir que los procedimientos en la gestión de calidad tienen una relación directa en la competitividad de las empresas exportadoras de harina de lúcuma en el Departamento de Lima 2018. Esta afirmación hace referencia que las empresas exportadoras de este producto utilizan los procedimientos idóneos para las diferentes actividades a realizar en la elaboración del mismo, que a su vez puedan ser monitoreados a fin de identificar y corregir cualquier riesgo u problema que afecte la elaboración del producto. Estos procedimientos deben estar apoyados en modernos equipos tecnológicos que genere la competitividad requerida para diferenciarse de sus máximos competidores, donde el producto cuente con calidad, atributos y cualidades que hagan posible el posicionamiento en la mente de los consumidores finales y contribuya con la expansión en los diferentes mercados internacionales.

En relación con nuestra hipótesis general, se concluye que si existe una relación directa entre la gestión de calidad y la competitividad de las empresas exportadoras de harina de lúcuma en el Departamento de Lima 2018. Esto es fundamentado gracias al resultado del coeficiente de correlación el cual tiene un índice del 0.924640105 siendo positivo y mayor al promedio del 0.05. Esto implica que las empresas exportadoras de harina de lúcuma implementan los sistemas de gestión de calidad dentro de sus organizaciones para la elaboración de sus productos apoyados en objetivos trazados que estén ligados a la calidad requerida por los clientes finales; lo cual conlleva a obtener la competitividad empresarial que les distinga de sus competidores que permita ampliar sus fronteras posicionándose en la mente de sus consumidores como producto de calidad con atributos y cualidades que satisfagan las necesidades de los clientes

VI. RECOMENDACIONES

La sugerencia que se les puede brindar a las empresas exportadoras de harina de lúcuma del Departamento de Lima es que deben implementar el manual de calidad para la elaboración de sus productos, ya que será de suma importancia especificar todos los objetivos que tiene la empresa, los procesos requeridos, los diferentes mecanismos y sobre todo contar con las certificaciones de calidad requeridas para poder tener presencia en los mercados internacionales, ya que estos clientes siempre buscan obtener la calidad en los productos que adquieren, además podrán dinamizar el sector agroindustrial volviéndolo más competitivo y brindando más puestos de trabajo que beneficien al crecimiento económico de la población y de las empresas exportadoras.

Se recomienda a las empresas exportadoras de harina de lúcuma que deben emplear los mejores procedimientos para la elaboración de sus productos, éstos deben estar alineados a los estándares de calidad que dictan los mercados internacionales como norma para la aceptación de productos en sus territorios. Estos procedimientos deben ir de la mano de equipos tecnológicos de última generación que conceda la competitividad empresarial donde los productos deben satisfacer los requerimientos de los clientes finales. Además, se recomienda hacer un control interno dentro de la empresa para identificar los riesgos posibles en las distintas actividades que estén relacionadas con el producto, donde se debe asignar a personas competentes para liderar estas tareas.

Se recomienda a las empresas exportadoras, que deben emplear los sistemas de gestión de calidad porque concederá a la organización maximizar su eficiencia obteniendo reconocimiento internacional por parte de los diferentes mercados siguiendo una serie de certificaciones que permita la credibilidad comercial de las empresas como respuesta de la expansión internacional del producto. Estos sistemas deben ser claros y sencillos para que los trabajadores puedan entender los objetivos y se comprometan con el cumplimiento de los mismos. Esto favorecerá a dinamizar el mercado agroindustrial y a desarrollar la competitividad empresarial, además generará más puestos de trabajo en el sector ya que el producto tendrá más aceptación en los diferentes mercados lo cual incrementará la masa laboral y la rentabilidad económica esperada.

También es importante que las empresas exportadoras de harina de lúcumá busquen el apoyo de entidades gubernamentales tales como el Ministerio de Relaciones Exteriores, Producción o la SUNAT con el propósito de impulsar diferentes estrategias competitivas y capacitaciones que permitan al agroexportador llevar sus productos a diferentes países, con la finalidad de que tengan facilidad de realizar sus negocios con clientes internacionales que les augure el crecimiento económico de sus empresas, fomente la producción agrícola y pueda repercutir en generar más puestos de trabajo para su sector.

REFERENCIAS

- Alcalde San Miguel, Pablo (2009) *Calidad*. Madrid. Editorial Paraninfo.
- Bernal, C (2010) *Metodología de la Investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales. 3 ed.* Colombia. Editorial Pearson Educación.
- Bolívar, R. y Centeno, L. (2016). *Proyecto de elaboración y exportación de pulpa de lúcum a Suiza*. Lima. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Bonales, Zamora y Ortiz (2015) *Variables e Índices de Competitividad de las Empresas Exportadoras, utilizando el PLS*. Valencia. Editorial Cimexus.
- Carmona, Suarez y Perianez (2015). *Sistema de Gestión de Calidad: un estudio en empresas del sur de España y norte de Marruecos*. Madrid. Editorial ESF.
- Castelló, E. (2011). *Gestión Comercial de Servicios Financieros*. Madrid. Editorial ESIC.
- Cuatrecasas Arbós Lluís. (2012) *Gestión de la Calidad Total*. Ediciones Díaz Santos. Madrid.
- Domingo, C. (2013) *El viaje de la innovación*. Madrid. Editorial Gestión 2000.
- Evans, J. R., Lindsay, W. M. (2005). *Administración y control de la calidad*. México, International Thomson Editores S.A.
- García M. (2015). *Influencia de la gestión de la calidad en los resultados de innovación a través de la gestión del conocimiento. Un estudio de casos*". Revista Innovar Journal. Universidad de Alicante, España
- González, O y Arciniegas, J. (2015) *Sistemas de Gestión de Calidad*. Bogotá. Ediciones ECOE.
- Hales, D. N., & Lam, J. S. L. (2019). *Global Shipping and Port Competitiveness: The Traditionalist and Supply Chain Perspectives*. *Transportation Journal*. Retrieved from: <https://link.gale.com/apps/doc/A586240599/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=3a4fe5cc>

- Hernández, Barrios y Martínez (2017) *Gestión De La Calidad: Elemento Clave Para El Desarrollo De Las Organizaciones*. Colombia.
- Koontz, H. O'Donnell, C. (2013) *Curso de Administración Moderna- Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas*. México. Litográfica Ingramex S.A.
- Lavado Soto, M., Yenque de dios, J., & Robles Calderón, R. (2012). *Estudio de rendimiento de harina de lúcuma a partir del fruto fresco*. *Industrial Data*, 15(1), 127-130.
<https://doi.org/10.15381/idata.v15i1.6262>
- Lombardi, (2016), *Reconocimiento de una plataforma de gestión de la innovación, en una mediana empresa peruana*, Lima. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Marín, Vélez, Morales y Martínez. *Guía práctica para el manejo e interventoría de obras civiles bajo el esquema de gestión de la calidad*. Medellín. Universidad de Medellín.
- McGurgan, H(s.f.) *¿Qué es la capacidad de respuesta al cliente?*. Recuperado de:
<https://pyme.lavoztx.com/qu-es-la-capacidad-de-respuesta-al-cliente-13094.html>
- Meléndez, H.(17 de Febrero del 2017). *La Importancia de Tener la Capacidad de Adaptarse a los Cambios*. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2017/02/17/la-importancia-de-tener-la-capacidad-de-adaptarse-a-los-cambios/>
- Melgar, M (2017) *Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2008 en el área de atención al ciudadano en una entidad Pública*. Lima, Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Miranda, Chamorro y Rubio (2007) *Introducción a la Gestión de Calidad*. Madrid, Universidad de Extremadura. Delta Publicaciones.
- Porter, Michael (2017). *Ser Competitivo*. 9 Edición. Harvard Business Press. Editorial Deusto.
- Puga, K., & Rodríguez, S. (2013). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos aplicado a la flota petrolera ecuatoriana* (Tesis de Pregrado). Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador.
- Ramírez, S. y Gómez, L. (2006) *Sistema de mejora continua de la calidad en el laboratorio*. Valencia. Universidad de Valencia.

Robbins, S. Coulter, M. (2013) *Administración*. México. Prentice Hall Hispanoamericana, SA.

Stawasz, E. (2019). *Factors that shape the competitiveness of small innovative companies operating in international markets with a particular focus on business advice*. *Journal of Entrepreneurship, Management and Innovation*. Retrieved from <https://link.gale.com/apps/doc/A584263824/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=3bf53641>

Tamayo y Tamayo, Mario. (2004) *El Proceso de la Investigación científica*. 4ta edición. Editorial Limusa S.A. México.1997.

The evolution of quality management. (2019). *Pakistan Textile Journal*, 68(6), 40. Retrieved from <https://link.gale.com/apps/doc/A593806452/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=054aebea>

Upsistemas (17 de Mayo del 2017). *Infraestructura Tecnológica como Ventaja Competitiva*. Recuperado de: <https://www.portafolio.co/economia/la-infraestructura-tecnologica-una-ventaja-competitiva-504163>

Valencia, R. (2012) *Implementación de un sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2008 en una pyme de confección de ropa industrial en el Perú, con énfasis en producción*. Lima, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Vara-Horna, Arístides (2012). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*.3era edición. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima

ANEXOS

ANEXO N°1: Matriz de Consistencia

Gestión de Calidad y Competitividad de las Empresas Exportadoras de Harina de Lúcumá en el Departamento de Lima 2019

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores			
<p>Problemas General -¿Cuál es la relación de la gestión de calidad y la competitividad de las empresas exportadoras de harina de lúcumá del departamento de Lima 2018?</p> <p>Problema Especifico 1 -¿Cuál es la relación entre el manual de calidad y la competitividad en las empresas exportadoras de harina de lúcumá en el departamento de Lima 2018?</p> <p>Problema Especifico 2 -¿Cuál es la relación entre los procedimientos y la competitividad en las empresas exportadoras de harina de lúcumá en el departamento de Lima 2018?</p>	<p>Objetivo General -Determinar la relación de la gestión de calidad en la competitividad de las empresas exportadoras de harina de lúcumá en el departamento de Lima 2018.</p> <p>Objetivo Especifico 1 -Determinar la relación del manual de calidad en la competitividad de las empresas exportadoras de harina de lúcumá en el departamento de Lima 2018</p> <p>Objetivo Especifico 2 -Determinar la relación de los procedimientos en la competitividad de las empresas exportadoras de harina de lúcumá en el departamento de Lima 2018.</p>	<p>Hipótesis General -La Gestión de la Calidad tiene una relación directa en la Competitividad de las empresas exportadoras de harina de lúcumá en el departamento de Lima 2018.</p> <p>Hipótesis Especifica 1 -El manual de calidad tiene una relación directa en la competitividad de empresas exportadoras de harina de lúcumá en el departamento de Lima 2018.</p> <p>Hipótesis Especifica 2 -Los procedimientos en la gestión de calidad tienen una relación directa en la competitividad de empresas exportadoras de harina de lúcumá en el departamento de Lima 2018.</p>	Variable 1: Gestión de Calidad			
			Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Medición
			Manual de Calidad	Capacitaciones e la Organización	1,2	Escala de Likert (a) Nunca (b) Casi nunca (c) A veces (d) Casi siempre (e) Siempre
				Certificaciones ISO	3,4	
			Procedimientos	Control Interno	5,6	
			Variable 2: Competitividad			
			Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Medición
Innovación	Implementación de modernos equipos	7,8	Escala de Likert (a) Nunca (b) Casi nunca (c) A veces (d) Casi siempre (e) Siempre			
	Capacidad de respuesta ante cambios comerciales	9,10				

FUENTE: Elaboración propia.

ANEXO N°2: Instrumento de Recolección de Datos

Lima, de del 2019.

ENCUESTA GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS EXPORTADORAS DE HARINA DE LÚCUMA EN LA REGIÓN LIMA 2018

Esta encuesta tiene como propósito conocer la relación de la gestión de calidad y competitividad de las empresas exportadoras de harina de lúcumas en la región Lima 2018 y de recolectar datos con el propósito de compararlos con los obtenidos durante la investigación.

INTRUCCIONES:

Por favor lea cuidadosamente cada pregunta formulada y responder marcando una **X** en el casillero según crea conveniente.
Muchas gracias por su cooperación.

Nº	ITEM	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	¿ Cree usted que las empresas deben contar con un manual de calidad para la elaboración de sus productos o servicios?					
2	¿ La empresa cuenta con los recursos financieros necesarios para capacitar al personal y así puedan cumplir con los lineamientos del manual de calidad?					
3	¿ Cree usted que obtener la certificación de sistemas de gestión ISO es una prioridad dentro de las empresas exportadoras?					
4	¿ Cree usted que al obtener una Certificación ISO se obtendrá una mayor eficacia en los procesos frente a nuestra competencia?					
5	¿ Es importante realizar auditorías internas en los procesos de la empresa?					
6	¿ Se controla la designación de personas competentes para llevar a cabo los procedimientos que erradiquen futuras contingencias en la empresa?					
7	¿ Es importante emplear nuevas tecnologías para la elaboración de los productos que nos diferencie de la competencia?					
8	¿ Cree usted que al implementar modernas tecnologías se incrementa la satisfacción de los clientes frente a nuestros productos?					
9	¿ La adaptación a los nuevos cambios comerciales permite diferenciarnos frente a nuestra competencia?					
10	¿ Es posible aprovechar los cambios comerciales como oportunidades de mejora en la empresa?					

CUADRO DE EQUIVALENCIAS	
NUNCA	1
CASI NUNCA	2
A VECES	3
CASI SIEMPRE	4
SIEMPRE	5

ANEXO N°3: Juicio de Expertos



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Deñaz Luján Raúl
 1.2. Especialidad del Validador: Magister en Administración
 1.3. Cargo e Institución donde labora: Docente de Negocios / Universidad César Vallejo
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 1.5. Autor del instrumento: Doña la Cónyuge, Marcela Karl y Heceres Cava Arge Heceres

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento.				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Hay Suficiencia

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

Los Olivos, 24 de Junio del 2019.

Firma de experto informante

DNI: 17820405

Teléfono: 949250196

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Gestión de la Calidad

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		

Variable 2: Competitividad

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1			✓
Item 2		/	
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5			
Item 6			
Item 7			
Item 8			
Item 9			



Firma de experto informante

DNI: 17026405

Telefono: 949259196

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: MICHELLE MAGUINA MARY BELLE DE
 1.2. Especialidad del Validador: DRA. ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN
 1.3. Cargo e institución donde labora: OTC UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Questionario
 1.5. Autor del instrumento: Dr. Luis Orrobay, M. Sc. Karl y Mercedes Cueva Arroyo Mariani

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					✓	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Ninguno, Hay suficiencia

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

Los Olivos, 24 de 06 del 2019.



Firma de experto informante

DNI: 41478652

Teléfono: 995801023

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Gestión de la Calidad

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		

Variable 2: Competitividad

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		



Firma de experto informante

DNI: 41498652

Teléfono: 995801023



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Noblecilla Saavedra, Brenda
 I.2. Especialidad del Validador: Dra en Administraciones
 I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente Mgquros / UCV
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Dóla Corchay, Maribel Kad y Mezones Cava, Anja Kizum

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					/
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					/
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					/
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					/
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					/
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					/
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					/
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					/
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					/
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					/
PROMEDIO DE VALORACIÓN						92%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

..... Hay Suficiencia

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

92%

Los Olivos, 24 de Junio del 2019.

Firma de experto informante

DNI: 25761338

Teléfono: 992703774

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Gestión de la Calidad

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		

Variable 2: Competitividad

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		



Firma de experto informante

DNI: 28761338

Teléfono: 992243774