

**FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL
ADMINISTRACIÓN**



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

TESIS

**“LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU EFECTO EN EL NIVEL
COMPETITIVO DE LA EMPRESA AGRONEGOCIOS ORGÁNICOS
ANDREA EN EL DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE - 2013”.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

LAURA VICTORIA VÁSQUEZ TREJO

ASESOR:

Mg. OLENKA ESPINOZA RODRÍGUEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

DESARROLLO EMPRESARIAL

**NUEVO CHIMBOTE - PERÚ
2013**

DEDICATORIA

*A Dios, por permitirme estar aquí, por
cuidar mis pasos y guiarme siempre
por el camino que debo recorrer.*

*A mis padres Luis y Teresa, por sus
consejos en cada paso de mis días, por el
amor y la paciencia brindada en cada uno
de ellos.*

A mis adoradas hermanas, cómplices y
amigas Eliana y Andrea, por estar
siempre en mis locuras y alegrías.

AGRADECIMIENTO

*A Dios, por no permitirme desfallecer
ante las adversidades y por ser siempre
la luz que ilumina mi camino.*

*A mis docentes de la Escuela
Académica Profesional de
Administración por su esfuerzo e
intensa labor en nuestra formación
profesional.*

*A mis asesores, Mg. Olenka Espinoza
Rodríguez y el Ing. Eduardo Noriega
Febres, por su apoyo incondicional
durante la elaboración de esta
investigación.*

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Se presenta ante su sensato juicio la tesis titulada: “La Gestión de Calidad y su efecto en el Nivel Competitivo de la empresa Agronegocios Orgánicos Andrea en el distrito de Nuevo Chimbote – 2013”, con el objeto de optar el grado de: LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

La investigación que se ha desarrollado, representa un aporte que espero contribuya a mejorar el clima organizacional y el clima laboral en la compañía de seguros mencionada.

Expreso mi profundo agradecimiento a todos nuestros maestros que contribuyeron con su abnegada labor en el proceso de aprendizaje de la carrera universitaria, en especial a mis asesores por brindarme su incondicional apoyo.

Autora

ÍNDICE

Resumen	VII
Abstract	IX
Introducción	X

CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema	12
1.1.1. Realidad Problemática	12
1.1.2. Formulación del Problema	17
1.1.3. Justificación.....	17
1.1.4. Antecedentes	19
1.1.5. Objetivos	27

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Marco teórico	28
2.1.1. Gestión de calidad	28
2.1.1.1. Definición de la calidad	28
2.1.1.2. Elementos.....	31
2.1.1.3. Metodología PHVA	33
2.1.1.4. Costo de calidad.....	33
2.1.1.5. Certificación de calidad	35
2.1.1.6. Auditoria de Calidad.....	38
2.1.1.7. Principios de la calidad total	39
2.1.1.8. Benchmarking externo para mejorar la calidad	44
2.1.1.9. Calidad y ventaja competitiva.....	45
2.1.1.10. Calidad y resultados en el negocio	46
2.1.1.11 Tres niveles de calidad	47
2.1.2. Competitividad	48
2.1.2.1. Competitividad.....	48
2.1.2.2. Ventaja competitiva.....	50
2.1.2.3. Estrategia genéricas.....	52
2.1.2.4. Cadena de valor	56
2.1.2.5. Innovación tecnológica.....	57
2.1.2.6. Tecnología de la información	58
2.1.2.7. Organización innovadora	58

**CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO**

3.1. Hipótesis	62
3.2. Variable	63
a) Definición conceptual	63
b) Definición operacional	63
3.3. Metodología	64
a) Tipo de investigación	64
b) Diseño	64
3.4. Población y Muestra	65
3.5. Método de Investigación	65
3.6. Técnicas e Instrumentos	66
3.7. Análisis de Datos	69

**CAPÍTULO IV
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

4.1. Descripción de resultados	70
4.2. Discusión de resultados	80

**CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RESULTADOS**

5.1. CONCLUSIONES	85
5.2. SUGERENCIAS	86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	87

ANEXOS.

RESUMEN

La presente investigación de la tesis titulada: "La Gestión de Calidad y su efecto en el Nivel Competitivo de la empresa Agronegocios Orgánicos Andrea en el distrito de Nuevo Chimbote – 2013". El problema que se ha investigado es ¿Cuál es el efecto de la Gestión de Calidad en el Nivel Competitivo de la empresa Agronegocios Orgánicos Andrea en el Distrito de Nuevo Chimbote- 2013?

En el desarrollo de la investigación lo que se persigue es determinar el efecto la Gestión de Calidad e el Nivel Competitivo, para lo que se ha requerido del sustento teórico. Entre los objetivos planteados en la presente investigación se ha incluido el evaluar la Gestión de Calidad, además determinar el nivel competitivo, también determinar la participación del mercado y compararla con la competencia y explicar el efecto de la gestión de calidad.

La población estuvo constituida por 25 clientes existentes, considerándose que la población es la muestra, Para el análisis estadístico según la investigación de tipo no experimental, se utilizó la prueba estadística del Chi Cuadrado, sabiendo que la investigación es de tipo no experimental (no experimental- transversal), por lo que con estas pruebas contrastamos la hipótesis planteada.

Luego de realizar el proceso de la investigación se han logrado las conclusiones, dentro de las cuales se ha considerado que el 76% de los clientes consideran que la Gestión de Calidad de la empresa es Buena , mientras que el 16% de los clientes consideran que es Regular y un 8% consideran que es Mala, además se ha establecido el Nivel Competitivo, donde el 64% consideran que el nivel competitivo de la empresa es Buena, mientras que el 32% de los colaboradores consideran el nivel competitivo de la empresa es regular y un 4% considera que el nivel competitivo es Malo. Finalmente se logró relacionar ambas variables de estudio, a través de la prueba de Chi Cuadrado, teniendo como resultado 24.10 del valor calculado, este resultado es mayor al valor crítico, que es 9,48 por tanto se rechaza la Hipótesis Nula, además nos reveló que ambas variables se relacionan positivamente, es decir que si

en la organización existe una buena Gestión de Calidad, por ende el Nivel Competitivo es bueno.

Consecuentemente se realizó las recomendaciones pertinentes.

ABSTRACT

This research thesis "Quality Management and its effect on the Competitive Level Organic Agribusiness Company Andrea in Nuevo Chimbote District - 2013". The problem that has been investigated is: What is the impact of Quality Management in the Competitive Level Organic Agribusiness Company Andrea in Nuevo Chimbote District-2013?

In the course of the investigation if the aim is to determine the effect of Quality Management and Competitive Level, for what has been required of theoretical support. Among the objectives in this research has included the evaluation of Quality Management, and determine the competitive level also determine market share and compare with the competition and explain the effect of quality management.

The population consisted of 25 existing customers, considering that the sample population, for statistical analysis according to the non-experimental research, we used the chi-square statistical test, knowing that research is non-experimental (non-experimental - cross), so these tests contrast the hypothesis.

After conducting the research process has been made conclusions, within which it has been considered that 76% of customers believe that the Quality Management of the company is good, while 16% of customers believe that is regular and 8% believe it is bad, and has established the Competitive Level, where 64% consider that the competitive level of the company is good, while 32% of employees believe the competitive level of the company is Regular and 4% considered that the competitive level is Bad. Finally managed to link the two variables studied, through Chi Square test, resulting in the calculated value 24.10, the result is greater than the critical value, which is 9.48 therefore the null hypothesis is rejected also revealed that both variables are positively correlated, ie if there is a good organization Quality Management Level Competitive therefore good.

Consequently appropriate recommendations are made.