



UNIVERSIDAD
SAN IGNACIO
DE LOYOLA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Carrera De International Business

GESTIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA COMPETITIVIDAD EN LAS EMPRESAS AGROEXPORTADORAS DE MERMELADA DE MANGO EN LIMA

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
International Business**

ESTEFA YELINE AMEZ BERMUDEZ

Asesor:

Fanny Elcira Barrantes Santos

Lima- Perú

2017

Agradecimientos

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a mis padres porque se esfuerzan día a día para darme lo mejor, a los profesores que me asesoraron y a las personas que me apoyaron para poder culminar el presente trabajo de investigación.

Dedicatoria

Quiero dedicar el presente trabajo a nuestro señor Dios y a mis padres que con su apoyo me ayudaron a alcanzar mi sueño profesional.

TABLA DE CONTENIDOS

| | | |
|--|--|------------|
| 1 | Planteamiento del Problema : | 14 |
| 1.1. | Antecedentes :..... | 14 |
| 1.1.1. | Revisión de la literatura : | 14 |
| 1.1.2. | Situación Problemática: | 233 |
| 1.2 | Definición del problema :..... | 255 |
| 1.3.1 | Pregunta General:..... | 27 |
| 1.3.2 | Preguntas específicas: | 277 |
| 1.4 | Objetivos de la investigación : | 288 |
| 1.4.1 | Objetivo general..... | 28 |
| 1.4.2 | Objetivos específicos | 28 |
| 1.5 | Justificación : | 29 |
| 1.5.1 | Justificación teórica : | 29 |
| 1.6 | Viabilidad de la investigación : | 30 |
| 1.6.1 | Delimitación de la investigación :..... | 30 |
| CAPITULO 2 Estructura del Marco Teórico..... | | 35 |
| 2.1 | Certificación de Calidad..... | 35 |
| 2.2 | Competitividad..... | 54 |

| | |
|--|-----|
| 2.2 Relación que existe entre Gestión de certificación de calidad y la competitividad..... | 618 |
| 2.3 Hipótesis preliminares de la investigación | 60 |
| 2.4 Modelo | 60 |
| CAPITULO 3 Metodología..... | 663 |
| 3.1 Tipo de investigación | 663 |
| 3.2 Diseño de investigación | 663 |
| 3.2.1 Proceso de muestreo | 674 |
| 3.2.2 Definición de la población..... | 674 |
| 3.2.3 Tamaño de muestra | 674 |
| 3.2.4 Técnica a emplear | 685 |
| 3.2.5 Tamaño de muestra | 685 |
| 3.2.6 Selección de la muestra | 65 |
| 3.2.7 Recolección de datos | |
| 3.2.7.1 Diseño del instrumento | 65 |
| 3.2.7.2 Aplicación | 718 |
| 3.2.7.3 Procesamiento y análisis de datos..... | 729 |
| 3.2.7.4 Aplicación | 729 |
| CAPITULO 4 RESULTADOS ESPERADOS DE LA INVESTIGACION | 70 |
| Contrastación de hipótesis | 89 |

| | |
|---|-------|
| Conclusiones | 94 |
| Recomendaciones | 95 |
| CAPITULO 5 Cronograma de las actividades | 96 |
| 6 Referencias | 1001 |
| 7 Apéndice..... | 1041 |
| ANEXO 1: Matriz de Consistencia..... | 10501 |
| ANEXO 2 Arbol de problema..... | 10502 |
| ANEXO 3 Transcripción de la entrevista a profundidad..... | 10603 |
| Anexo 4 Cuestionario..... | 108 |
| Anexo 5: Validación de expertos | 110 |

LISTA DE TABLAS

| | |
|--|----|
| TABLA N°1 PUNTOS DE CONVERGENCIA | 45 |
| TABLA N°2 PUNTOS DE CONVERGENCIA | 46 |
| TABLA N°3 PUNTOS DE CONVERGENCIA | 47 |
| TABLA N°4: Niveles de la competitividad..... | 58 |
| TABLA N°5 Recolección de datos | 69 |
| TABLA N°6: Relación de expertos | 70 |
| TABLA N°7 NIVELES DE CONFIABILIDAD..... | 71 |
| TABLA N° 8 Resumen de Casos..... | 73 |
| TABLA N° 9 Alfa de cronbach | 73 |
| Tabla N° 10 Estadística frecuencia 1 | 74 |
| Tabla N° 11 Estadística frecuencia 2 | 75 |
| Tabla N° 12 Estadística frecuencia 3 | 76 |
| Tabla N° 13 Estadística frecuencia 4 | 77 |
| Tabla N° 14 Estadística frecuencia 5 | 78 |
| Tabla N° 15 Estadística frecuencia 6 | 79 |
| Tabla N° 16 Estadística frecuencia 7 | 80 |
| Tabla N° 17 Estadística frecuencia 8 | 81 |

| | |
|--|----|
| Tabla N° 18 Estadística frecuencia 9 | 82 |
| Tabla N° 19 Estadística frecuencia 10 | 83 |
| Tabla N° 20 Estadística frecuencia 11 | 84 |
| Tabla N° 21 Estadística frecuencia 12 | 85 |
| Tabla N° 34 Estadística frecuencia 25 | 86 |
| Tabla N° 35 Estadística frecuencia 26 | 87 |
| Tabla N° 36 Estadística frecuencia 27 | 88 |
| Tabla N° 37: Estadística frecuencia 28 | 89 |
| Tabla N° 38: Estadística frecuencia 29 | 90 |
| Tabla N° 39: Estadística frecuencia 30 | 91 |
| Tabla N° 40: Cronograma de actividades | 99 |

LISTA DE GRAFICOS

| | |
|--|----|
| GRAFICO N°1 Proceso de producción | 31 |
| GRAFICO N°2: Niveles de la competitividad..... | 57 |
| GRAFICO 3: Diamante de Porter: Atributos de la competitividad..... | 59 |
| GRAFICO 4: Factores que afectan la competitividad | 60 |
| GRAFICO N°5 Modelo certificación de calidad y competitividad..... | 64 |
| GRAFICO N° 6: Grafico de Estadística 1 | 74 |
| GRAFICO N° 7: Grafico de Estadística 2 | 75 |
| GRAFICO N° 8: Grafico de Estadística 3 | 76 |
| GRAFICO N° 9: Grafico de Estadística 4 | 77 |
| GRAFICO N° 10: Grafico de Estadística 5 | 78 |
| GRAFICO N° 11: Grafico de Estadística 6 | 79 |
| GRAFICO N° 12: Grafico de Estadística 7 | 80 |
| GRAFICO N° 13: Grafico de Estadística 8 | 81 |
| GRAFICO N° 14: Grafico de Estadística 9 | 82 |
| GRAFICO N° 15: Grafico de Estadística 10 | 83 |
| GRAFICO N° 16: Grafico de Estadística 11 | 84 |

| | |
|--|----|
| GRAFICO N° 17: Grafico de Estadística 12 | 85 |
| GRAFICO N° 30: Grafico de Estadística 25 | 86 |
| GRAFICO N° 31: Grafico de Estadística 26 | 87 |
| GRAFICO N° 32: Grafico de Estadística 27 | 88 |
| GRAFICO N°33: Grafico de Estadística 28 | 89 |
| GRAFICO N°34: Grafico de Estadística 29 | 90 |
| GRAFICO N°35: Grafico de Estadística 30 | 91 |

Resumen

El presente trabajo de investigación con el título “Gestión de la certificación de calidad y su influencia en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermelada de mango en Lima” se llevó a cabo con el objetivo general de determinar si la gestión de la certificación de calidad influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima. El trabajo de investigación contiene información de autores que han realizado trabajos de investigación similares tanto a nivel nacional e internacional, los cuales me servirán como respaldo en el objetivo del estudio, así mismo se trabajará con la teoría de Gestión de Calidad y Competitividad. En la presente investigación se utilizó el enfoque cuantitativo, diseño no experimental – transversal. Así mismo se obtuvo una muestra de 07 empresas agroexportadoras de mermelada de mango en Lima, por lo que se encuestó a 07 personas encargadas en la toma de decisiones. La técnica utilizada para recolectar datos es la encuesta que se realizó a través de un cuestionario con respuestas cerradas. Para la validez del instrumento se empleó el juicio de expertos y para la confiabilidad se utilizó el alfa de Crombach. Al culminar con el presente trabajo de investigación se llegó a la conclusión que La certificación de calidad influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima.

Palabras clave:

Gestión, Certificación de calidad, Competitividad, agroexportadoras.

Abstract

The present research work with the title "Management of quality certification and its influence on competitiveness in the agroexportadoras companies of mango jam in Lima" was carried out with the general objective of determining if the management of the quality certification Influences the competitiveness in the agroexportadoras companies of mango jams in Lima. The research work contains information from authors who have carried out similar research projects both at a national and international level, which will serve as support for the study objective, as well as work on the theory of Quality and Competitiveness Management. In the present research the quantitative approach was used, non - experimental - transverse design. Likewise, a sample of 07 agroexport companies of mango jam in Lima was obtained, so that 07 people in decision-making were surveyed. The technique used to collect data is the survey that was performed through a questionnaire with closed answers. For the validity of the instrument the expert judgment was used and for the reliability the Crombach's alpha was used. At the culmination of this research work, it was concluded that Quality certification influences competitiveness in the agroexportadoras companies of mango jams in Lima.

Keywords:

Management, Quality certification, Competitiveness, agroexportadoras.

1 Planteamiento del Problema:

1.1 Antecedentes :

1.1.1 Revisión de la literatura :

Variable: Certificación de Calidad

Benzaquen de las Casas (2013) en el artículo denominado “Calidad en las empresas latinoamericanas: el caso peruano”: menciona el autor:

[...] que recién en nuestro país en 1989 se crea el Comité de Gestión de la Calidad, por lo cual se llega a analizar y comparar el nivel de calidad de las empresas peruanas; por lo cual los resultados muestran una tendencia a mejorar en todos los factores claves como Enfoque hacia el cliente, Capacitación y educación, liderazgo y compromiso de la alta administración, trabajo en equipo y mejora continua e innovación. En el Perú, en los 80's se comienza a considerar a la calidad como una herramienta de gestión de suma importancia. Así, en 1989 se crea el Comité de Gestión de la Calidad (CGC), que en la actualidad incorpora a 21 organizaciones gremiales y educativas y desde 1991 se organiza la Semana de la Calidad cuyo objetivo es el de promover el desarrollo de la calidad en las empresas peruanas (Centro de Desarrollo Industrial, 2012). Durante los 90's se buscó implementar medidas que insertarían al Perú dentro del comercio internacional, en base a ello se optó por brindar la libre circulación a los bienes nacionales e importados. Lamentablemente debido a que no se establecieron ni los niveles mínimos de calidad, ni el cumplimiento de estándares para determinados productos; el Perú se vio enfrentado al problema de la informalidad y con ello la propagación de productos de baja calidad en los mercados del país. Esta investigación fue desarrollada una herramienta de medición de la calidad que combina los elementos claves identificados por los autores antes mencionados, con modificaciones para ser replicado en el Perú y posteriormente en países de Latinoamérica. (p.02)

Benzaquen (2013) para su investigación realizó un focus group en el 2005 con expertos en el tema de gestión de calidad, donde se discutieron y analizaron los factores clave de la calidad con la finalidad de

adaptarlos a la realidad de las empresas latinoamericanas. Como resultado de este análisis estableció una medida de la implementación de la gestión de la calidad en nueve factores. La investigación analizó y comparó el nivel de calidad de las empresas peruanas. Los resultados mostraron que existe una tendencia a mejorar en todos los factores claves considerados en el estudio, es decir, es más evidente el alcance de la calidad dentro de las empresas peruanas en el periodo estudiado.

Sellers y Nicolau (2001) en el artículo denominado “La Calidad y su impacto sobre la rentabilidad y volatilidad”: los autores efectuaron un trabajo empírico sobre el efecto que tiene la obtención de un certificado ISO 9000 sobre el precio de la acción de una empresa que cotiza en la Bolsa de Valores. Este trabajo trato de analizar empíricamente el efecto que la obtención de un certificado de calidad ISO 9000 tiene sobre el precio de cotización de las acciones de una empresa y sobre su volatilidad. Estimaron que el rendimiento anormal que experimentan los precios de las acciones de la empresa cuando estas anuncian públicamente la obtención de dicho certificado, así como la volatilidad en el período anterior y posterior a dicho anuncio. Para realizar esta tarea consideraron la totalidad de empresas que, habiendo obtenido un certificado de calidad, han cotizado en el mercado español de capitales desde 1993 hasta 1999. La principal limitación se encuentre en el reducido tamaño muestral obtenido. Los resultados obtenidos señalan que el mercado de capitales reacciona positivamente a la obtención de este certificado, produciéndose un incremento en la volatilidad del precio de las acciones. Este resultado

apoya la teoría de que las noticias relacionadas con la calidad tienen un impacto sobre las expectativas de los inversores.

Segura y Gil (2001) “La certificación de calidad cómo estrategia para facilitar la transparencia de tecnología entre Universidad – empresa”, concluyeron que el certificado tiene como objetivo garantizar la calidad y ayuda a eliminar las reticencias entre las empresas y los laboratorios de innovación universitarios. El sector empresarial valora positivamente el esfuerzo realizado por el laboratorio para establecer los mismos estándares de calidad que son requeridos para las empresas. El certificado sirve pues como testimonio objetivo de garantía de la calidad y ayuda a eliminar las reticencias iniciales que numerosas empresas presentan ante la colaboración con laboratorios de innovación universitarios. Los autores destacan que el ISO no se concibe como una competencia hacia el sector de laboratorios de certificación, ya que no acredita para certificar productos, pero sí se concibe como una orientación de servicio hacia el cliente.

Gabriel Giménez (2008) “Modelo de Gestión de Calidad en Proyectos de investigación y Desarrollo en el ámbito de la Universidad Tecnológica Nacional acorde a la norma internacional ISO 10006: 2003” concluyó que se tiene que dar de baja al formato de idea de proyecto, efectuar dos procesos de evaluación, modificar el requisito de aval científico, con la finalidad de asegurar la calidad del área de investigación y desarrollo

donde se desarrollaran los proyectos para el armado, control y seguimiento de los mismos.

Benzaquen y Convers (2015) en su artículo denominado “el ISO 9001 y TQM en las empresas de Colombia”, donde efectuaron una encuesta obteniendo como resultado el coeficiente de 0.90 en una escala de Likert en la aplicación de 9 factores mediante el Alpha de Cronbach, y sosteniendo que las empresas con certificación ISO 9001 tienen mejor desempeño en los factores TQM y comparadas con empresas no certificadas. Para los autores destacaron la importancia de la certificación en el nivel de calidad de las empresas colombianas. De los nueve factores evaluados, los que obtuvieron un mayor promedio son: Liderazgo y Enfoque hacia la Satisfacción del Cliente; fundamentando la importancia que tienen dentro de la implementación de este sistema.

Bribiescas y Romero (2014) en el artículo “Gestión de certificación de Calidad como factor de competitividad en el sector industrial de manufactura, en la región transfronteriza CD. Juárez Chih. México El Paso, Texas, USA”, en la investigación efectuaron encuestas en los departamentos más representativos de dos empresas de diferentes rubros para analizar el ISO 9001 y sobre todo el Sistema de Gestión de Calidad; de acuerdo a los resultados los autores efectuaron propuestas para que pongan mayor énfasis en el Sistema de Gestión de Calidad mediante el entrenamiento del ISO 9001. Los autores desarrollaron un análisis

comparativo con dos casos empíricos y prácticos en los diferentes sectores manufactureros, el automotriz y el eléctrico, mostrando sus limitaciones, pero también sus bondades, donde se fortalecieron algunas debilidades y oportunidades en los procesos de Gestión y Certificación de Calidad.

Flores Varela (2007) en su publicación “El Certificado de Calidad ISO 9001: 2000 Que es y cómo se consigue”; en el artículo muestra las ventajas y desventajas del ISO 9001, por lo cual en primer lugar explica sobre el ISO 9001 y por qué conseguirlo, luego en un segundo punto abarca sobre la norma ISO 9001: 2000 y como tercer punto es como conseguir el certificado de Calidad ISO 9001.

Villalbí, Ballestin y Casas (2009) “Gestión de Calidad en una organización de salud pública”, concluyeron en su investigación que se tiene que efectuar un programa estructurado, y los cambios se tienen que reforzar progresivamente para las evaluaciones externas de los servicios; siendo deseable que la organización de salud pública cuente con un espacio de intercambio de desarrollo y de experiencias. Los certificados de calidad de la norma ISO 9001:2000 tienen una validez de tres años. Señalando los autores que en ese intervalo es necesario realizar auditorías parciales, concebidas a modo de seguimiento del cumplimiento de la norma, por lo que en el primer año se auditan la mitad de los puntos de la norma, el segundo año la otra mitad, y en el tercer año se vuelve a hacer una auditoría completa de certificación. Los autores afirman que se tiene

que tener en cuenta que entre la revisión por la dirección y cada auditoría debe existir un intervalo suficiente para poder corregir las no conformidades detectadas, de hecho el proceso de evaluación implica al menos un semestre cada año.

Capacho y Chacón, (2009) en su publicación “Un plan de Gestión de Calidad y Ambiental basado en las normas ISO 9001 e ISO 14001”; el trabajo fue el comparar los dos ISOS para lograr una ventaja competitiva cambiante y cumplir con lo establecido por la norma; y sobre todo el tema ambiental.

Variable: Competitividad

Se tiene en cuenta la siguiente literatura:

Díaz Sánchez (2010) “Conceptualización y antecedentes teóricos de la competitividad internacional y regional: un asunto territorial”, el autor concluye que la competitividad ha conformado una nueva geografía centra la atención en los productos y los Estados buscan posicionarse global y localmente, para lo cual tienen en cuenta que la geografía económica se instala como referente en la perspectiva de futuro de manera multidimensional. Para el autor la competitividad ha conformado una nueva geografía, centra la atención en los productos y los Estados se confrontan buscando posicionarlos en lo local y lo global. La geografía económica se instala como referente en las perspectivas de futuro de manera multidimensional, multiperspectiva y

multívoca. Los actores de la competitividad públicos y privados garantizan las intervenciones a los mercados, no sólo para su funcionamiento sino para estimular el crecimiento y desarrollo económico en condiciones de igualdad y justicia.

Mitxeo, Idigoras y Vicente (2003), plantean en su artículo “Los clusters como forma de competitividad: el caso de la Comunidad Autónoma del País Vasco”: concluyen que los clusters mejoran la ventaja competitiva de las empresas que lo componen y también la competitividad de la región en que se sitúan e impulsa la Administración Pública a la creación de clúster. La cooperación es la base de la actividad de los clusters y aunque se reconocen dificultades, también se observa una cooperación creciente entre las empresas. La valoración de los clusters es positiva, tanto como instrumento de la política industrial como para la mejora de la competitividad empresarial a través de la cooperación, aspecto estudiado en el trabajo.

Cancelo y Vásquez (1996) en su publicación “Estudio de la competitividad de la industria a través de la productividad”, efectuaron un estudio sobre la productividad en los sectores productivos de una economía afecta a la competitividad de las exportaciones, dicho análisis fue realizado mediante un modelo econométrico en que hay sectores que la productividad es un factor importante de las exportaciones. La finalidad de este trabajo fue estudiar en qué medida la productividad de los sectores productivos de una economía afecta a la competitividad de las exportaciones. Este análisis, que se realiza

mediante un modelo econométrico, nos muestra que hay sectores en los que la productividad aparente del factor trabajo juega un papel importante en la explicación de las exportaciones de un país.

Clemente, Gonzáles y Sanso - Navarro (2013) en el artículo “La formación en la empresa como factor de competitividad en tiempo de crisis” concluyen que la formación es el elemento fundamental en el diseño de la política estratégica de las empresas, porque contribuye a la productividad de manera directa. La base de datos utilizada en este trabajo es la Encuesta sobre Estrategias Empresariales (ESEE) elaborada y coordinada por la fundación SEPI, y recoge información de un panel de empresas representativo de la industria española desde 2001 hasta 2010, con lo que la información se organiza como panel no balanceado con un total de 18.159 observaciones empresa-año.

Sach y Vial (2002) “Competitividad y crecimiento económico en los países andinos y en América Latina”: llegando a la conclusión que para los países logren ser exitosos deben avanzar en las dimensiones al mismo tiempo, incentivando las inversiones extranjeras, una población bien educada y un clima institucional otorga la credibilidad a los compromisos del gobierno.

Solleiro y Castañon (2012) “Competitividad, Innovación y transferencia de tecnología en México”, donde señalan que al seguridad es un elemento

importante para la no salida de inversiones, además de la corrupción que afecta al eficiencia de la realización de trámites sobre todo con lo referente a los permisos; y para que un país sea competitivo debe de disminuir la pobreza y al desigualdad.

Fuster, Martínez y Pardo (2008) en su publicación “Las estrategias de competitividad de la industria del calzado ante la globalización”, concluyen que la desaceleración de la industria de calzado debido a la fuerte competencia con los países asiáticos, que la importación de productos no solo es por los precios bajos de estos son porque empresas nacionales han visto por conveniente producir en el exterior para luego importarlos y comercializarlos en el país; y que la diferencia de los productos es debido a la calidad de los insumos y su uso respectivo.

Wong Chang (2015) “Ecuador perspectivas sobre el gran salto en competitividad”, donde efectuaron el estudio comparativo entre países de América del Sur y Asia; y que el crecimiento de otros países respecto a los de la región es porque las políticas de desarrollo con apertura comercial; y que el concepto de competitividad esta de la mano con el aumento de la calidad de vida de sus habitantes.

Cabrera, López y Ramírez (2011) en su artículo “La competitividad empresarial: un marco conceptual para su estudio”; concluyen en que la

competitividad en un país lo hacen empresas competitivas, pero hay un elemento adicional para ser competitivos que es la mejora de la calidad de vida de la población en general. La competitividad es una condición que se da a partir de la combinación de factores que operan en el contexto con el que se mueve la entidad competidora.

Montoya y Castellanos (2010) en el artículo “Situación de la competitividad de las Pyme en Colombia: elementos actuales y retos” resaltan la idea de la competitividad como un elemento fundamental de desarrollo tanto de las empresas, sectores y países: además de la composición empresarial, las pymes se consolidan como una posibilidad de mejoramiento de la competitividad y desarrollo de las empresas con el fin de generar un contexto político y económico.

1.1.2. Situación Problemática:

Muchas empresas exportadoras por temas de no realizar inversiones en planta para la producción y comercialización, buscan empresas agroindustriales certificadas para exportar, por lo tanto establecen mediante contratos la producción a todo costo de productos como las mermeladas de mango de demanda internacional.

Las empresas agroindustriales cuenta con campos donde siembran y cosechan diversos productos, a su vez cuentan con un circuito de transporte de los productos cosechados a su planta de producción; donde se efectúa la producción con estándares internacionales de calidad, que incluye hasta el

envasado, etiquetado, embalaje, para que las empresas contratantes procedan solo para recoger su producto que será derivado a diversos destinos.

La certificación de calidad que cuentan estas empresas agroexportadoras permite tener un punto marcado de competitividad con empresas nacionales e internacionales, lo cual permite mejorar ante el mercado internacional, lo cual este paso se está dando con el gobierno; el cual para poder mejorar la competitividad de las empresas nacionales ante el mercado internacional mediante índices estos son medibles mediante certificaciones de calidad que se puedan alcanzar, lo cual asegura que los productos que se distribuyen al exterior tiene los estándares de calidad exigidos por los clientes, en una empresa que ha sido evaluada por todos los aspectos requeridos para su certificación.

Hidalgo Luis (14.10.2015). “Competitividad de las cadenas de suministro en el Perú es baja”. Diario Gestión, p.16. “Si miramos el vaso medio lleno, realmente se ha avanzado. Alguna mejora hay en el sector. Pero, si vemos el vaso medio vacío, tenemos que esta ubicación no se ha movido con relación al estudio del año pasado. Sin duda hay cosas por hacer”, mencionó **Ángel Becerra** tras apuntar que existe una brecha muy grande de competitividad entre las empresas medianas y las grandes.

Mencionó que estos resultados se condicen con el ranking de competitividad global del **Foro Económico Mundial** (WEF), el cual ubica al Perú en el puesto 65 de 144 economías:

“Ahora estamos en un nivel de estancamiento. Infraestructura, eficiencia de mercado de bienes y sofisticación de negocios son un reto

para el país”, dijo. Agregó que el ranking del WEF es una llamada de atención para las empresas y el país, pues nos ubica en el puesto 117 en el pilar de innovación.

Para la mejora de los índices de competitividad, así como el porcentaje de empresas que forman parte de la matriz de competencia, se tiene que desarrollar la visión realmente optimista del país, sin dejar de reparar en los problemas de corto plazo que todos conocemos.

1.2 Definición del problema :

La correcta gestión de calidad puede colaborar sustancialmente a los objetivos estratégicos de una empresa. Actualmente vivimos en un mundo que cambia constantemente, lo que era válido hace unos años no necesariamente aplica hoy día, un ejemplo ha sido el e-commerce. Esto requiere alcanzar un nivel de atención y servicio a clientes sobresalientes como un pilar clave en la oferta de valor de cualquier empresa, no importando el tamaño de la misma. La gestión de la calidad debe estar alineada para cumplir su parte dentro de este objetivo de lograr una competitividad internacional del producto en precio y calidad.

Un elemento constantemente mencionado en las empresas es la satisfacción de los clientes como eje del negocio, aunque esto no siempre se traslada a la realidad ya que existen limitaciones internas en las empresas, ya sean de recursos o de mentalidad. Las auto restricciones mentales que nos imponemos son las más difíciles de vencer. Por ejemplo para ofrecer a los clientes una visibilidad completa de la competitividad de la empresa una orden a lo largo del ciclo de la misma, forzosamente se necesita invertir en sistemas que operen

en línea, que sean alimentados en tiempo real y que ofrezcan portales con información de fácil consulta y status. Asimismo los transportes que entregarán los productos deberán contar con un sistema GPS que provea información en tiempo real, lo cual también conlleva a mejorar el nivel de los proveedores de transporte o las características de la flotilla propia.

Esta inversión en sistemas no va con el objetivo del mínimo costo pero si maximiza la atención a los clientes en un producto de calidad y una empresa competitiva con estándares internacionales, por lo tanto esta decisión interna en la empresa si estas inversiones se trasladan en precios más altos para los consumidores. Las innovaciones tecnológicas que mejoran la capacidad de la empresa para cubrir las necesidades del mercado no deben impactar los precios finales de los artículos o servicios ofrecidos, ya que el potencial de mantener clientes leales a la marca y satisfechos asegura la sustentabilidad y éxito de la empresa en el largo plazo.

Un componente que siempre está presente en una empresa es la calidad del producto que es parte de costo del producto unitario, no hay una sola organización que no tenga como objetivo principal o secundario la reducción de gastos, pero la calidad está involucrada dentro del costo y gasto de una empresa. Sin embargo siempre hay que tener presente que cualquier disminución de gastos no debe impactar el nivel de servicio ofrecido a los clientes. Las eficiencias que se obtengan en la operación deben enfocarse en poder dar una ventaja competitiva a la empresa, por ejemplo cuando se invierte en nuevas tecnologías para la administración de un centro de distribución debe ser con el objetivo de dar una mayor capacidad de procesamiento de órdenes,

una reducción en los tiempos invertidos o una mayor capacidad de almacenamiento.

Ciertamente que las inversiones se deben justificar a través de una mayor productividad, lo cual trae implícito una reducción de los costos actuales en un futuro cercano, sin embargo el enfoque no debe ser la reducción de gastos sino contar con una calidad en conjunto en la empresa lo cual es gestionada mediante una certificación de calidad como el ISO 9001.

Parece que no hay diferencia pero cuando se reduce por reducir sin buscar una ventaja competitiva los resultados no suelen ser los esperados, por ejemplo no es ideal disminuir costos a través de la utilización de proveedores de menor calidad o a través de posponer gastos como el mantenimiento de instalaciones, maquinaria o vehículos de transporte, estas reducciones no dan una ventaja competitiva sino que al revés son las semillas que brotarán el día de mañana como una fuente interminable de problemas y dolores de cabeza.

1.3 Preguntas de investigación:

1.3.1 Pregunta General:

1 ¿Cómo influye la gestión de la certificación de calidad en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima?

1.3.2 Preguntas específicas:

2 ¿Cómo influye el sistema de administración de calidad en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima?

3 ¿Cómo influye la responsabilidad de la Dirección en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima?

4 ¿Cómo influye la administración de los recursos e indicadores en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima?

1.4 Objetivos de la investigación :

1.4.1 Objetivo general

Objetivo general:

1 Determinar si la gestión de la certificación de calidad influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima.

1.4.2 Objetivos específicos

Objetivo Especifico 1:

2 Determinar si el sistema de administración de calidad influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima.

Objetivo Especifico 2:

3 Determinar si la responsabilidad de la Dirección influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima.

Objetivo Especifico 3:

4 Determinar si la exigencia de la administración de los recursos e indicadores influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima.

1.5 Justificación :**1.5.1 Justificación teórica:**

La presente investigación servirá como una fuente de consulta para la comunidad estudiantil ya que se realizara de manera práctica, con un lenguaje claro y sencillo teniendo como finalidad de que todos los empresarios, estudiantes, investigadores y público en general, puedan comprender la influencia de la gestión de calidad en la competitividad de las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima. El trabajo de investigación es importante porque aporta elementos teóricos vigentes sobre la competitividad, mediante un lenguaje sencillo, pero de significado relevante por lo que representa su aplicación en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango.

1.5.2 Justificación práctica:

De acuerdo con los objetivos de este estudio, el resultado se documentará y servirá como una guía para otros trabajos que estén relacionados. Esta información puede ser útil para estudiantes, empresarios y público en general interesados en realizar investigación o negocios en el Perú.

1.6 Viabilidad de la investigación :

1.6.1 Delimitación de la investigación:

La presente investigación delimitará la población a las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango ubicadas en el departamento de Lima.

La investigación incluye los siguientes procesos:

Logística externa:

Terminado el proceso productivo de las mermeladas de mango para exportación, el producto final es recogido por empresas externas que compran esta producción a pedido, es decir las empresas son tercerizadoras o de outsourcing para diversas marcas en el mercado, que luego se encargan de exportar directamente. Para lograrlo, este eslabón debe contar con las siguientes características:

GRAFICO N°1 Proceso de producción

Fuente: elaboración propia

Recepción:

Los mangos orgánicos son recibidos en el almacén en cajas de madera, que posteriormente serán llevados al área de producción para su proceso de elaboración.

Lavado de fruta:

El lavado se realiza en estanques con agua circulante, en donde se utilizan implementos que permitan una limpieza adecuada de la fruta, para evitar que la suciedad pase a las etapas siguientes del proceso.

Pelado de la Fruta:

El pelado de la fruta se hace con una maquina peladora industrial, de esta manera se elimina la cascara, quedando así solo la fruta y eliminando la pepa.

Despulpado:

Consiste en obtener la pulpa libre de cascara y pepas. Esta operación se realiza a nivel industrial con máquinas pulpeadoras.

Cocción:

El proceso de cocción de la mermelada deberá ser entre 60° y 70° C con la finalidad de que pueda tomar textura la cocción y deberá de estar en constantes movimientos.

Envasado:

Una vez terminado el proceso de cocción, la mermelada deberá de ser envasado de acuerdo a las cantidades que van a ser para su venta.

Enfriado:

Las mermeladas envasadas pasaran a un ambiente en donde se mantendrán en reposo por unas horas para que puedan enfriarse luego del proceso de cocción y envasado.

Etiquetado:

Luego de ser enfriadas pasarán a ser debidamente etiquetadas ya que posteriormente pasaran a manos del consumidor final.

Almacenado:

Las mermeladas serán almacenadas en un ambiente amplio en donde se mantendrán por unos días hasta que puedan ser entregados a sus respectivos distribuidores para su consumo final.

Las empresas agroexportadoras se encargan de todo el proceso productivo de las mermeladas de mango y luego venden la producción a pedido mediante la tercerización, es decir estas empresas agroexportadoras se encargan de la elaboración total hasta el envasado y empacado, lo que permitirá contar con menos monto para la inversión del proyecto. La empresa agroexportadoras involucra desde la cosecha, el proceso y comercialización de mango y otros productos. Las empresas agroexportadoras tienen puntos de cosecha y cuenta con las certificaciones internacionales como ISO 9001, BSCI, Global Grap, IFS, HACCP y BRC.

Desarrollo de tecnología:

Con la finalidad de estar preparado para enfrentar los cambios del entorno y de la tecnología. Esto ha llevado a las empresas a realizar lo siguiente:

- Constante inversión en infraestructura y tecnología de punta, la cual crea barreras fuertes de entrada de nuevos competidores y mejora la productividad.
- Alianzas estratégicas con empresas tercerizadoras exportadoras que requieren productos de calidad certificados para exportar, con la finalidad de aumentar las ventas.
- Programa de Calidad Total y Mejoramiento Continuo de la Productividad en todos los procesos y sobre todo del manejo de los inventarios.
- Sistema de comunicación interna, en tiempo real, la cual integra todos los niveles de la organización con las empresas contratantes tercerizadoras de producción para exportación.

Limitación de la investigación:

La presente investigación no contempla las siguientes variables:

- La disponibilidad para realizar las encuestas es de poco tiempo debido a que los trabajadores tienen poco tiempo
- La empresa tiene una estricta medida de seguridad para llevar a cabo investigaciones profundas
- El presupuesto se limita a una cantidad determinada para realizar esta investigación.

CAPITULO 2 Estructura del Marco Teórico

2.1 CERTIFICACION DE CALIDAD

Definición de Calidad

El común denominador de todas las definiciones de calidad ya sea para un servicio o para un producto, es la satisfacción del cliente. De ahí que para la Norma Internacional ISO 8402 del 15/Junio/1986, calidad se define como: Conjunto de propiedades y características de un producto que le confieren la capacidad de satisfacer las necesidades (de los clientes) expresadas o implícitas. En la norma NMX-CC-9000-IMNC-2005, “Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario”, calidad se define como Grado en el que un conjunto de características inherentes cumpla con los requisitos.

Las normas ISO 9000

¿Qué significa ISO?, Oria (2003) en el artículo “La calidad de la educación” define:

[...] El movimiento para asegurar la calidad de los productos o servicios que se ofrecen, hace más de dos décadas encontró cauces apropiados. En una convención con sede en Ginebra se establecieron las normas ISO 9000, relativas a los sistemas para la gestión y aseguramiento de la calidad. Constituyen el esquema universalmente aceptado por consenso para demostrar de antemano la calidad de las empresas y centros de servicios, como los educativos. El ISO es la organización internacional para la normatividad. En él existen más de 200 comités técnicos. El Comité Técnico 176 es el responsable de las normas ISO 9000. Las siglas ISO se adecuaron para representar la voz griega isos que significa lo equivalente, lo igual, como isométrico, isósceles. Se busca establecer normas y reglas iguales para todos. Por ello el concepto de calidad es diferente al de excelencia, este significa lo desigual, lo que es mejor que todo lo igual. Dentro del Comité 176 de ISO existe un grupo de trabajo, con un responsable y 7 de los más reconocidos expertos mundiales en calidad. Las guías para la aplicación de ISO 9001:2000 en la educación contribuyen al desarrollo y mejoramiento del sistema de gestión de calidad en las instituciones y planteles que ofrecen servicios educativos. Son útiles para su mejora continua, particularmente para prevenir errores y desviaciones y para reducir

las grandes pérdidas y desperdicios que se provocan en el sector educativo por su falta de calidad. p.2.

El objetivo de ISO es promover el desarrollo de la normalización y la cooperación técnica y económica de los países mediante el intercambio de bienes y servicios, al igual que conocimientos científicos y tecnológicos. Una organización de producción o de servicio podrá demostrar que cumple con la norma de calidad por medio de un proceso de certificación externo que concluye cuando una auditoría contra la norma termina con éxito. El ISO 9000 asegura que exista la base para una buena práctica de la calidad, verifica que los sistemas de la misma estén en conformidad con los requisitos de calidad previamente establecidos.

Según Taormina (1997):

[...] No exige a las compañías que cambien lo que hacen bien, sólo que lo documenten y lo midan". ¿Qué es la estandarización Internacional? Cuando una gran mayoría de los productos o servicios que ofrece un negocio o un sector en la industria cumple con los estándares internacionales, se dice que existe un nivel de estandarización en la industria. Esto se logra a través de consensos entre delegaciones nacionales que representan a todas las partes involucradas, proveedores, usuarios, dependencias gubernamentales y otros grupos de interés como son los usuarios. (p.17)

Todos ellos acuerdan el tipo de especificaciones y criterios a aplicar consistentemente en la clasificación de materiales, en el proceso de manufactura, el suministro, pruebas, análisis, terminología y previsión de servicios. De esta manera, los estándares internacionales proveen un marco de referencia, o un lenguaje técnico común, entre proveedores y clientes que facilita el comercio y la transferencia de tecnología (ISO, 2000).

La norma ISO 9000 se enfoca a la administración de calidad. Esto significa lo que la organización hace para lograr la satisfacción del cliente por medio de cumplir con los requerimientos del cliente y la mejora continua. La norma ISO 9001:2008 es usada para buscar establecer un sistema de administración que provea un nivel de confianza adecuado para que los productos cumplan con requerimientos establecidos o específicos. La norma ISO 9001:2008 es el único de los estándares de la familia 9000 que puede ser certificado por una agencia externa. Este estándar reconoce que la palabra producto aplica para servicios, material procesado, hardware y software requerido por el cliente.

Este estándar consta de cinco secciones que especifican las actividades que necesitan ser consideradas cuando se implementa el sistema de calidad. En una de las secciones se describirá el conjunto de actividades que se usará para suministrar el servicio y en esta actividad se pueden excluir las partes de la realización del servicio que no son aplicables a la operación específica del negocio. Los requerimientos en las otras cuatro secciones:

- Sistema de Administración de Calidad,
- Responsabilidad de la Dirección,
- Administración de Recursos e Indicadores,
- Análisis y Mejora, aplican a todas las organizaciones y aquí es donde se debe de mostrar cómo estos se aplican dentro de la organización en el manual de calidad.

Principios de la Administración de Calidad. [ISO "Quality Management

Principies

Estos principios pueden ser utilizados por la dirección para guiar a sus organizaciones hacia la mejora continua; se derivan del aprendizaje colectivo y el

conocimiento de expertos que participan en el comité técnico de ISO, que es responsable de desarrollar y mantener los estándares ISO 9000 (ISO, 2008):

Principio 1: Enfoque al Cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes, es por esto que las compañías deben de entender el estatus actual y futuro de las necesidades del cliente, se debe de cumplir con los requerimientos del cliente y buscar de manera continua exceder las expectativas del cliente. Beneficios Clave:

- Aumento en las utilidades y la participación de mercado obtenida mediante una respuesta rápida y flexible a las oportunidades del mercado.
- Aumento en la efectividad en el uso de los recursos de la organización para lograr la satisfacción del cliente.

Obtener la lealtad del cliente. Aplicar el principio del enfoque al cliente típicamente nos lleva a lo siguiente:

- Investigar y entender las expectativas y necesidades de nuestros clientes.
- Asegurar que los objetivos de la organización están ligados a las necesidades y expectativas de nuestros clientes.
- Comunicar las necesidades de nuestros clientes a través de la organización.
- Medir la satisfacción del cliente y actuar conforme a los resultados.
- Administrar de manera sistemática la relación con nuestros clientes.

Principio 2: Liderazgo

Los líderes establecen la unidad del propósito y la dirección de la organización. Ellos deben de crear y mantener un ambiente en el cual la gente pueda involucrarse totalmente en alcanzar los objetivos de la organización.

Beneficios Clave:

- La gente entenderá y estará motivada hacia las metas y objetivos de la organización.
- Las actividades son evaluadas, alineadas e implementadas de manera unificada.
- La falta de comunicación entre los niveles de la organización será minimizada.

Aplicar el principio de liderazgo típicamente lleva a:

- Considerar las necesidades de todas las partes interesadas incluyendo clientes, accionistas, empleados, proveedores, financieros, comunidades locales y la sociedad como un todo.
- Establecer una visión clara del futuro de la organización. • Fijar metas y objetivos retadores.
- Establecer confianza y eliminar el miedo.
- Proveer a la gente de los recursos necesarios, entrenamiento y libertad para actuar con responsabilidad.
- Inspirar, animar y reconocer las contribuciones de la gente.

Principio 3: Involucramiento de la Gente

La gente en todos los niveles son la esencia de la organización y su completo involucramiento permite que sus habilidades sean utilizadas para el beneficio de la organización. Beneficios Clave:

- Contar con gente motivada, comprometida e involucrada en la organización.
- Innovación y creatividad al fomentar los objetivos de la organización.
- Lograr que la gente sea responsable de su propio desempeño.
- Lograr que la gente busque participar y contribuya en la mejora continua.

Aplicar el principio de involucramiento típicamente lleva a lo siguiente:

- Que la gente entienda la importancia de su contribución y su rol en la organización.
- La gente identifica las restricciones de su desempeño. • La gente acepta la responsabilidad de sus problemas y la responsabilidad para resolverlos.
- La gente evalúa su desempeño contra sus metas y objetivos personales.
- La gente busca de manera continua oportunidades para mejorar sus competencias, conocimiento y experiencia.
- La gente comparte de manera libre el conocimiento y la experiencia.
- La gente discute de manera abierta los problemas y dificultades.

Principio 4: Enfoque a Procesos

El resultado deseado se obtiene de manera más eficiente cuando las actividades y recursos relacionados son administrados como un proceso. Beneficios Clave

- Menores costos y tiempos de ciclo más cortos a través de la efectiva utilización de los recursos.
- Resultados mejorados, consistentes y predecibles. • Oportunidades de mejora enfocadas y priorizadas. Aplicar el principio del enfoque a procesos típicamente nos lleva a lo siguiente:

- Definir las actividades necesarias para obtener un resultado de manera sistemática.
- Establecer responsabilidades claras para la administración de actividades clave.

Analizar y medir la capacidad de las actividades clave. • Identificar las interfaces de las actividades clave dentro y entre las funciones de la organización.

- Enfocarse a los factores como recursos, métodos y materiales que puedan mejorar las actividades clave de la organización.
- Evaluación de riesgos, consecuencias e impactos de las actividades en los clientes, proveedores y otras partes interesadas.

Principio 5: Enfoque Sistémico para Administración

Identificar, entender y administrar procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la efectividad y eficiencia de una organización para lograr sus objetivos. Beneficios Clave

- Integración y alineación de los procesos que mejor logren los resultados deseados.
- Habilidad para enfocar los esfuerzos a procesos clave.
- Proveer confianza a las partes interesadas sobre la consistencia, efectividad y eficiencia de la organización.

Aplicar el principio de enfoque sistémico para administración típicamente nos lleva a lo siguiente:

Estructurar un sistema que ayude a que se cumplan los objetivos de la organización de manera más efectiva y eficiente.

- Entender la interdependencia entre los procesos del sistema. • Enfoques estructurados que armonicen e integren los procesos.
- Tener un mejor entendimiento de los roles y responsabilidades necesarias para lograr objetivos comunes y poder reducir las barreras entre funciones.
- Entender las capacidades de la organización y establecer las restricciones del recurso previo a las acciones.
- Definir como acciones específicas dentro de la organización deben de operar.
- Mejorar de manera continua el sistema a través de la medición y evaluación.

Principio 6: Mejora Continua

La mejora continua del desempeño de la organización debe de ser un objetivo permanente de la organización. Beneficios Clave:

- Ventajas en el desempeño a través de las capacidades organizacionales.
- Alineación de las actividades de mejor en todos los niveles hacia el objetivo estratégico de la organización.
- Flexibilidad para reaccionar rápidamente a las oportunidades. Aplicar el principio de mejora continua típicamente nos lleva a lo siguiente:
 - Emplear consistentemente un enfoque de mejora continua en toda la organización enfocado al desempeño.
 - Entrenar a la gente en métodos y herramientas para la mejora continua.
 - Se logra que la mejora continua de productos, procesos y sistemas sea un objetivo para cada individuo de la organización.
 - Se establecen metas para guiar y medidas para monitorear la mejora continua.
 - Se reconocen las mejoras por todos.

Principio 7: Enfoque de toma de decisiones basada en hechos

Las decisiones efectivas deben de ser basadas en el análisis de datos e información.

Beneficios Clave

- Las decisiones son basadas en información.

- Se adquiere la habilidad de demostrar la efectividad de las decisiones pasadas a través de la referencia a datos y hechos.
- Se adquiere una habilidad para revisar, cuestionar y cambiar opiniones y decisiones. Aplicar el principio de enfoque de toma de decisiones basada en hechos típicamente nos lleva a lo siguiente:
- Asegurar que los datos e información son suficientemente precisos y veraces.
- Se logra dar acceso a la información a toda la gente que lo necesita.
- Se analizan los datos y la información usando métodos válidos.
- Se logra que la toma de decisiones y acciones se basen en el análisis de hechos, balanceado con la experiencia y la intuición.

Implicaciones de la certificación

Las normas ISO 9000 se desarrollaron con el propósito de documentar efectivamente los elementos del sistema de calidad que se deben implantar para mantener un sistema de calidad eficiente y eficaz. No especifican la tecnología que se deberá usar para este fin. Las normas son genéricas y no específicas, pudiendo usarse tanto para organizaciones de manufactura como de servicio. ISO 9000 es la norma guía de una serie formada por ISO 9001, 9002, 9003 y 9004. La primera cubre sistemas de diseño, manufactura, instalación y servicio; la segunda de producción e instalación; la tercera únicamente abarca la inspección final y pruebas; mientras ISO 9004 es una guía para la puesta en marcha.

La mejora continua

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección (ISO, 2008).

El Dr. Deming e ISO 9000

A pesar de que muchos consideraron que la Calidad Total había quedado obsoleta con la aparición de nuevas corrientes, tales como Reingeniería y la misma ISO 9000 en su primeras versiones, podemos comprobar que la última versión de la ISO, retoma muchas de sus características inclusive haciendo suyos, muchos de los principios que uno de sus más fuertes impulsores, el Dr. William E. Deming en su libro “Salir de la Crisis” (1986) había establecido y que se conocen como los 14 Principios de la Administración. El Dr. William E. Deming, una de sus más populares herramientas fue totalmente incorporada a las normas ISO 9000, el ciclo PHVA, o círculo de Deming, A continuación se presenta tablas en donde se compara el aporte del Dr.Deming con otros autores

TABLA N°1 PUNTOS DE CONVERGENCIA

| PUNTOS DE CONVERGENCIA | DEMING | JURAN | ISHIKAWA | FEIGENBAUM | HARRINGTON | CROSBY |
|--|--------|-------|----------|------------|------------|--------|
| A) FUNDAMENTACION TEORICA | | | | | | |
| La calidad se consigue al dar respuesta a los requerimientos o necesidades del cliente | * | * | * | * | * | * |
| La calidad se da a lo largo de un proceso compuesto por: Insumo -> proceso -> producto Proveedor -> proceso -> cliente | * | * | * | | | * |

| | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|
| La fortaleza competitiva de la organización se consigue a través de la calidad | * | | | * | * | |
| La calidad conlleva reducción de costos y aumenta la productividad | * | | | * | * | * |
| La relación proveedor – cliente se debe sostener por la calidad y no tanto por el precio | * | | * | | * | |
| La calidad se consigue con la prevención. No con la corrección | * | | * | | | * |
| Es necesario contar con unidades comunes de medida. La calidad se mide. | | * | * | * | | * |

TABLA N°2 PUNTOS DE CONVERGENCIA

| PUNTOS DE CONVERGENCIA | DEMING | JURAN | ISHIKAWA | FEIGENBAUM | HARRINGTON | CROSBY |
|---|--------|-------|----------|------------|------------|--------|
| B) METODOLOGIA PARA IMPLANTAR LA CALIDAD | | | | | | |
| La calidad no se logra con un programa. Es producto de un proceso consistente en el que se involucra a toda la organización y que se dirige con un nuevo estilo de gestión administrativa | * | * | * | * | * | * |
| El proceso de la calidad se fundamenta en un compromiso de todos y en una constancia por mejorar | * | | * | * | * | * |
| El proceso implica una nueva cultura | * | | * | * | * | |
| Requiere de un esfuerzo constante en formación y educación por la calidad | * | | * | * | | * |
| El proceso requiere que se trabaje en equipo; evitando el seccionalismo | * | | * | * | | * |

TABLA N°3 PUNTOS DE CONVERGENCIA

| PUNTOS DE CONVERGENCIA | DEMING | JURAN | ISHIKAWA | FEIGENBAUM | HARRINGTON | CROSBY |
|--|--------|-------|----------|------------|------------|--------|
| Se requiere formar un comité de calidad | | * | | * | * | * |
| Se formulan políticas de calidad | * | | | * | | * |
| Se determinan objetivos estratégicos para la calidad | | * | * | * | * | * |
| Se trabaja por el cumplimiento de tales objetivos | | * | * | * | * | * |
| Se hace medición sobre los requisitos de calidad | | * | * | | | * |
| Se forman equipos para mejorar la calidad | | | * | | * | * |
| Se llevan a cabo las mejoras propuestas | | | * | * | * | * |
| Se evalúan las mejoras conseguidas | | * | * | * | | * |
| Se da reconocimiento a los esfuerzos por la calidad | | | | | * | * |
| Se establecen reportes sistemáticos para tener información de los resultados | | * | | * | | |

Fuente: Evans (2003) Administración y Control de Calidad.

Según Evans (2008) en su libro Administración y control de calidad menciona:

[...]La naturaleza de las empresas complica la aplicación estricta de cualquier filosofía específica. La empresa debe entender primero la naturaleza y las diferencias de cada una de ellas, para poder desarrollar una estrategia de administración de calidad adaptada a su organización. En cualquier enfoque se debe incluir metas y objetivos, asignación de responsabilidades, sistema de medición y descripción de las herramientas que se van a usar; una descripción del estilo de administración que se utilizará y una estrategia para su ejecución. (p. 45)

Gestión de la calidad

La gestión de calidad implica un sistema y una administración total de la calidad. El sistema de calidad se entiende como la estructura organizacional, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para implantar la administración de la calidad; la administración de calidad se define como el conjunto de actividades de la función general de administración que determina la política de calidad, los objetivos, las responsabilidades y la implantación de estos propósitos por medios tales como la planeación, el control, el aseguramiento y el mejoramiento de la calidad dentro del marco de ese sistema de calidad. El concepto total alude a la participación de todos los miembros de la organización escolar orientados al éxito a largo plazo a través de la satisfacción del usuario del servicio y en beneficio tanto de la misma organización como de los individuos que la conforman. Algunos clientes, tanto en el sector privado como en el público, buscan la confianza que puede dar el que un pequeño negocio tenga un sistema de calidad. Si bien satisfacer estas expectativas es una razón para tener un sistema de calidad, puede haber otras, como (López, 2007):

El Manual de Calidad

Para todas las compañías, el manual de calidad constituye la pieza maestra de toda la documentación referente al funcionamiento de la empresa. Dentro de este manual, deben de existir lazos claros entre el manual de calidad y los demás documentos existentes en la empresa. En particular, todo documento utilizado debe poder localizarse a partir del manual de calidad. Como menciona Guy Laudoyer (1995) en su libro "La Certificación ISO 9000":

[...] tenemos que tener siempre en mente que el manual de calidad es primeramente una herramienta de trabajo interno de la empresa, que describe el sistema de calidad; este debe de ser comprensible y constituir un documento de referencia para todos los que intervienen en una empresa, por lo tanto se exige que este manual sea descriptivo, conciso y completo. Los procedimientos, instrucciones, estándares, etc., son los documentos resultantes de la memorización de las formas de hacer, de prácticas, de las reglas que son utilizadas y sabemos que nos permiten repetir, de forma rutinaria y sin error la fórmula para satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Es necesario que toda esta información quede por escrito en el manual de calidad para evitar que estas prácticas y reglas sean mal utilizadas o modificadas por algún individuo de la compañía sin que le sea informado a todos los demás involucrados. Además es muy difícil difundir estas prácticas y reglas a través de toda la organización, si estas no están por escrito. Es importante que el personal de la empresa entienda que los procedimientos no deben de ser considerados como restricciones, sino como soluciones adaptadas a problemas resueltos anteriormente y estas nos ayudan para un funcionamiento conveniente de la empresa. Para poder tener un sistema de calidad robusto y que cumpla con las necesidades de la compañía, es necesario que todos estos procedimientos sean redactados por las personas implicadas en cada uno de los procesos, ya que nadie mejor que ellos saben cómo realizar su trabajo.(p.73)

Certificación

Certificación es la actividad consistente en la emisión de documentos que atestigüen que un producto o servicio se ajusta a normas técnicas determinadas. Se debe distinguir entre certificaciones obligatorias y certificaciones voluntarias.

Certificación voluntaria: es la que solicita voluntariamente el fabricante o suministrador para demostrar e informar al consumidor que su producto o servicio posee ciertas cualidades que han sido certificadas por un organismo independiente de acuerdo con una norma convencional.

Certificación obligatoria: es necesaria para ciertos productos y servicios que se encuentran regulados en un texto legal. Los productos cuya certificación es obligatoria suelen tener cualidades intrínsecas que los convierten potencialmente peligrosos para la salud, la seguridad o el medio ambiente.

Las Auditorias

Dentro de las organizaciones, podemos encontrar muchos tipos de auditorías con diferentes fines. Auditorias financieras, auditorias de seguridad, calidad, energía, etc. En este caso en particular, nos referiremos a las auditorias de calidad. Una auditoria de calidad es un procedimiento mediante el cual se recopila información acerca de la implementación del sistema de administración de calidad de una empresa, posteriormente, esta información es evaluada de acuerdo a los estándares del sistema de calidad y posteriormente algunas recomendaciones son dadas por la persona que elaboró la auditoria. Este procedimiento de auditoria, es una herramienta muy valiosa que bien utilizada nos puede llevar hacia la mejora continua de nuestro sistema de administración de calidad y de nuestra compañía. Normalmente, podemos encontrar dos tipos de auditorías dentro de las empresas, la auditoria interna y la auditoria externa. La auditoría interna tiene muchas diferentes presentaciones, sin embargo para fines prácticos, definiremos que una auditoria interna, es aquella que es realizada por miembros de la compañía y una auditoria externa, es realizada por una empresa independiente.

Procedimientos obligatorios del sistema

La norma ISO 9001:2008 no distingue entre instrucciones de trabajo y procedimientos, sino que más bien afirma que se documentarán los procedimientos, que ISO 9000 define como:

“una forma específica de realizar una actividad o proceso”. La cantidad de información que pueden contener estos procedimientos dependerá de su propósito, la

complejidad del trabajo, los métodos que se utilizan y las habilidades y capacitación del personal involucrado en las tareas que cubre el procedimiento.

Los procedimientos pueden consistir en:

- Instrucciones escritas
- Diagramas o planos
- Imágenes
- Instrucciones en video En la Norma existen seis requerimientos específicos en los que es posible encontrar las palabras “se establecerán procedimientos documentados”.

Se establecerá un procedimiento documentado para:

- Control de documentos
- Control de registros
- Auditoría interna
- Control del servicio no conforme
- Acción correctiva
- Acción preventiva

Acciones Correctivas y Preventivas

Uno de los elementos que mayor valor agrega a la norma ISO 9001:2008, son las acciones correctivas y preventivas. Como lo sugiere la norma, un sistema de administración de calidad efectivo nos lleva por el camino de la mejora continua y

elimina los desperdicios. Desde un punto de vista práctico, el utilizar las acciones correctivas y preventivas dentro de la empresa, nos evita tener que resolver los mismos problemas una y otra vez. Las acciones correctivas y preventivas en base a lo que la norma ISO 9001:2008, es una manera de formalizar la solución que le damos a los problemas que encontramos diariamente dentro de nuestra organización. Con esto en mente, la alta dirección de la compañía debe de involucrar a todo el personal para que este mecanismo de mejora sea utilizado dentro de la compañía para mejorar los procesos de la organización. Este mecanismo puede ser utilizado para generar acciones correctivas de operación, satisfacción, ajustes, etc. En sí el mecanismo de acciones preventivas y correctivas puede ser utilizada en cualquier departamento de la organización, sea cual sea la actividad que este departamento desempeñe.

Auditorías de calidad internas

Es necesario que periódicamente se realicen auditorías de calidad internas para verificar el grado de eficacia en la implementación del sistema de calidad, y el nivel de conformidad de acuerdo con las especificaciones del servicio, de su prestación y del control de calidad. Se recomienda que estas auditorías sean planeadas, realizadas y registradas conforme a los procedimientos documentados por personal competente e independiente de las actividades o áreas a ser auditadas.

Informe a la Dirección

A intervalos definidos la alta dirección revisará el sistema de gestión de calidad para asegurarse de que está funcionando de acuerdo a la política y objetivos establecidos. Estas revisiones evaluarán la necesidad de cambios al sistema y las oportunidades de mejora, en base a la siguiente información:

- a) Los resultados de auditoría
 - b) Retroalimentación del cliente
 - c) Desempeño de los procesos y conformidad del producto
 - d) Estado de las acciones correctivas y preventivas
 - e) Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas
 - f) Los cambios que podrían afectar al SGC
 - g) Recomendaciones para la mejora
- Resultados de auditorías Es responsabilidad de la dirección revisar los informes de auditoría en función del desempeño y las oportunidades de mejora. El informe resume el número de no conformidades detectadas, así como su clasificación. También un desglose por áreas para poder puntualizar las acciones correctivas o preventivas a seguir.

Retroalimentación del cliente

La retroalimentación del cliente, consiste en analizar la satisfacción del cliente, la cual se ve reflejada en las encuestas de satisfacción de los procedimientos, evaluaciones institucionales, buzones de contraloría, medios electrónicos, etc. También se consideran los servicios No conforme que pudieran surgir en la interrelación de los procesos y procedimientos.

Estado de las acciones correctivas y preventivas

En la revisión por la dirección, el plasmar el estado en que se encuentran las acciones correctivas y preventivas, independientemente de su procedencia, ayuda a la

Dirección a tomar decisiones. Aquí la alta dirección debe revisar que las acciones correctivas propuestas para abordar el problema se cierran en el tiempo asignado, o si las acciones sugeridas son realmente eficaces y no volverán a presentarse.

López y Serrano (2004) en su artículo “El impacto de la implantación de un sistema de gestión medio ambiental en la estructura organizativa de la empresa una aproximación desde ISO 140001”, comentan lo siguiente:

[...] Todas las organizaciones poseen un sistema de calidad que es necesario documentar y formalizar de acuerdo a la norma, permitiendo alcanzar la certificación y generar un compromiso de calidad hacia la satisfacción del cliente en aras de lograr una mayor competitividad; por ello todos los procesos deben estar escritos, documentados y estandarizados para un mayor control y manejo adecuado del talento humano. La empresa requiere de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, que le permita mejorar su desempeño en cuanto a eficacia y eficiencia para poder satisfacer de mejor manera las expectativas de los clientes, tanto internos como externos. Todas las organizaciones poseen un sistema de calidad que es necesario documentar y formalizar de acuerdo a la norma, permitiendo alcanzar la certificación y generar un compromiso de calidad hacia la satisfacción del cliente en aras de lograr una mayor competitividad; por ello todos los procesos deben estar escritos, documentados y estandarizados para un mayor control y manejo adecuado del talento humano. La empresa requiere de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, que le permita mejorar su desempeño en cuanto a eficacia y eficiencia para poder satisfacer de mejor manera las expectativas de los clientes, tanto internos como externos.(p.58)

2.2 Competitividad

Ramírez (2016) en su libro “Productividad en el Perú” considera que definir competitividad resulta complejo, ya que las definiciones no son exactas en su grado de amplitud y el límite en que puede abordarse su definición. Esto genera debates que tratan de brindar una definición tratando de que su valor final sea de mucho provecho a manera de punto de partida para medir resultados. Por ello, el autor indica que es necesario definir el nivel en que se va a abordar el concepto, el tiempo que enmarca,

puesto que una definición muy específica puede dejar de lado conceptos de igual relevancia. Por ello damos a conocer ciertas definiciones que se abordan bajo diferentes conceptos.

Según Porter (1991) en su libro “Ventaja Competitiva de las Naciones”, la competitividad no solo va a depender de las variables macroeconómicas de un país o en la productividad en sus bienes y servicios. La competitividad va a depender de las variables microeconómicas, es decir en el desempeño y dinamismo que tengan las empresas, en sus capacidades al momento de crear estrategias, competir e innovar. Poder comprender estas variables ayudara a la implementación de una política macroeconómica. Saavedra (2012) en el artículo “Una propuesta para la determinación de la competitividad en la pyme latinoamericana”, redundando en esta idea, pues afirma que realmente los que compiten no son las naciones sino las empresas de cada una de las naciones, entonces enfocarse en el performance de las compañías hará posible la creación de competitividad de industrias y luego de naciones.

Existe un debate en cuanto a la conveniencia de utilizar la competitividad como campo analítico, pues ya existen en economía conceptos que pueden definir con mayor rigor y consenso los problemas económicos. La competitividad es un concepto que ha causado controversia entre autores de la Nueva Teoría Económica.

Es necesario establecer que competitividad y productividad no tienen el mismo significado, se puede decir que son complementarios, ya que para que exista competitividad se requieren bases sólidas de productividad en una economía (Suárez, 2005) en su artículo “La inserción de la pequeña y mediana empresa en el comercio exterior mexicano: Un modelo de competitividad sistémica”.

La competitividad se relaciona con la capacidad de mejorar el nivel de vida de los habitantes, de incrementar la productividad, de poder penetrar el mercado global con buenos resultados, como lo señala Padilla (2006) en su artículo “Instrumento de medición de la Competitividad”.

La competitividad refleja la medida en que una nación, en un sistema de libre comercio y condiciones equitativas de mercado, puede producir bienes y servicios que superen la prueba de los mercados internacionales, al tiempo que mantiene e incrementa el ingreso real de su población a largo plazo (OCDE, 1996) del artículo publicado por la institución Industrial Competitiveness: Benchmarking Business Environments In The Global Economy.

De acuerdo con Abdel y Romo (2004) en su artículo “Sobre el concepto de competitividad”, señalan que existe un conjunto de estudios iniciales sobre la competitividad que estuvieron enfocados al análisis del débil desempeño de las empresas estadounidenses con respecto a las de otros países, en especial Japón, en sectores dominados tradicionalmente por los norteamericanos. Estudios más recientes se concentran en el uso de políticas gubernamentales en el nivel microeconómico para fomentar el desarrollo de las empresas que pertenecen a un sector en particular; así es entonces como surge la preocupación por la competitividad empresarial, cuyos aspectos veremos a continuación.

El modelo de Naciones Unidas - CEPAL (2001) mediante la publicación denominada “Elementos de Competitividad Sistémica de las pequeñas y medianas empresas (PYME) del Istmo Centroamericano” propone que existen cuatro dimensiones, el nivel microeconómico está enfocado a la parte interna de la empresa, a

las capacidades de esta de poder crear ventajas competitivas, estrategias, gestión e innovación.

GRAFICO N°2: Niveles de la competitividad



Fuente: Naciones Unidas - CEPAL (2001) publicación “Elementos de Competitividad Sistémica de las pequeñas y medianas empresas (PYME) del Istmo Centroamericano” p. 36

El nivel meso económico se refiere al entorno, a la infraestructura, la tecnología, entre otros, en sí, a los factores que ayudaran a ganar competitividad a las empresas. El nivel macroeconómico abarca la política fiscal, monetaria, comercial y cambiaria que hacen posible una asignación eficaz de los recursos y al mismo tiempo exigen una eficacia de las empresas.

El nivel meta económico es la estructura política y la economía orientada al desarrollo, estructura competitiva de la economía, visiones estratégicas, planes nacionales de desarrollo.

Saavedra (2012) en el artículo “Una propuesta para la determinación de la competitividad en la pyme latinoamericana”, propone otro modelo de los niveles de competitividad en donde describe seis niveles de competitividad, basándose de Gómez (2001) en el artículo “Análisis competitivo de las pequeñas y medianas empresas panificadoras del Distrito Federal en su entorno Agroindustrial: Trigo-Harina-Panificación” en donde el estudio que se realizó a los empresarios mostro que las empresas que le daban importancia a determinados factores lograban tener más utilidades, menor endeudamiento y mayor utilización de capacidad de planta y menor rotación de empleados.

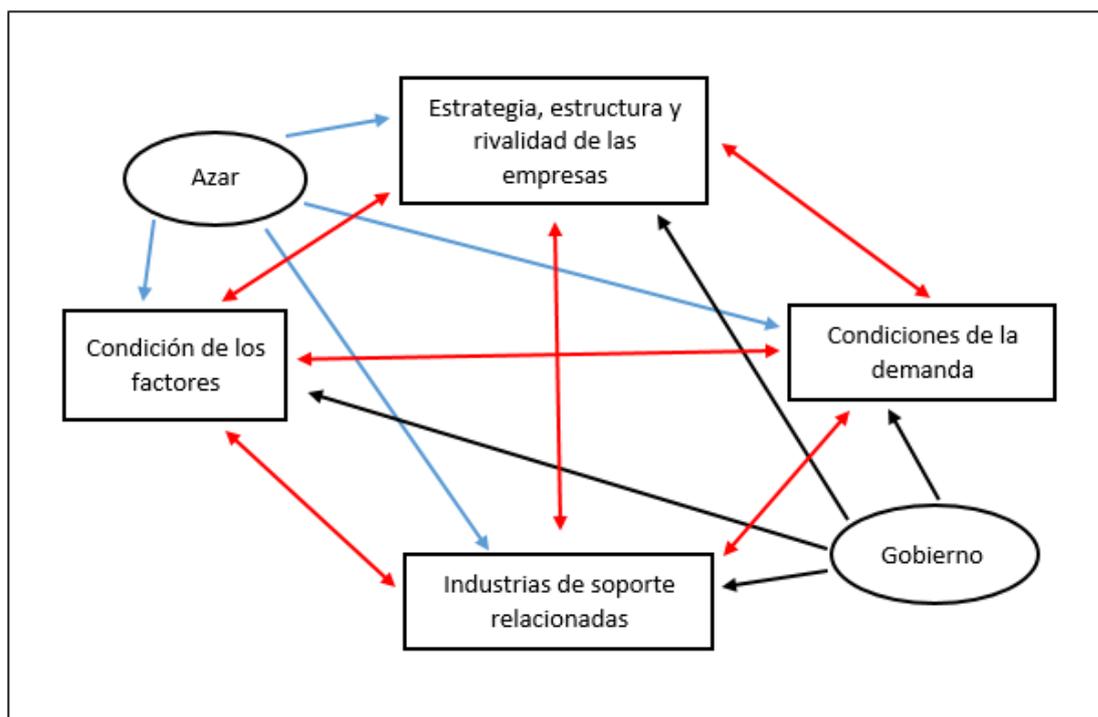
TABLA N°4: Niveles de la competitividad

| NIVEL | COMPONENTE |
|-------------------------------------|---|
| Estrategia y gestión financiera | Desempeño financiero |
| | Gestión de apoyos financieros |
| | Estrategia financiera |
| | Destino de los recursos financieros |
| Niveles de mercado | Vigilancia de los mercados |
| | Ventas y comercialización |
| | Estrategia de mercado |
| | Ventas y comercialización |
| | Estrategia de mercado |
| | Servicio al cliente |
| Nivel tecnológico | Estrategia tecnológica |
| | Asimilación de tecnología |
| | Mejora continua |
| | Adquisición y actualización de tecnología |
| Administración de operaciones | Operaciones y manufactura |
| | Compras |
| | Gestión de calidad |
| | Gestión ambiental |
| Cómputo y tecnología de información | Computo |
| | Comunicaciones, producción y logística |
| | Comercio electrónico |

Fuente: Saavedra (2012) artículo “Una propuesta para la determinación de la competitividad en la pyme latinoamericana” p. 6.

Porter (1991) en el libro “La ventaja competitiva de las naciones” propone que los factores de la competitividad que conforman un diamante, junto con los factores adicionales que son: el azar y el gobierno. El diamante está compuesto por cuatro factores, los cuales al interactuar formando una sinergia darán como resultado la competitividad de una industria y de las naciones. Estos junto con los dos factores adicionales que conforman las políticas de gobierno y el dinamismo mismo del mercado.

GRAFICO 3: Diamante de Porter: Atributos de la competitividad



Fuente: Porter, M, (1991), Diamante de porter, libro Ventaja Competitiva de las Naciones.p.210 .

GRAFICO 4: Factores que afectan la competitividad



Fuente: Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA) (2014), Informe Anual 2014. Factores que afectan a la competitividad.p.30.

2.2 Relación que existe entre Gestión de certificación de calidad y la competitividad

La gestión de certificación de calidad y la competitividad se relaciona con los autores Bribiescas y Romero (2014) en su publicación “Gestión de certificación de calidad como factor de competitividad en el sector industrial de manufactura en la región transfronteriza CD. Juárez, CHIH. México – El Paso, Texas USA” donde comentan lo siguiente:

La cultura laboral con bajo enfoque hacia el mejoramiento, las estrategias de planeación estratégica gerencial, las decisiones de no inversión en tecnología de punta e informática, en donde la ausencia de una certificación en sistema de Gestión de Calidad es un factor importante en la competitividad de las organizaciones.

La dificultad que se presenta con la certificación del Sistema de Gestión de Calidad, es porque hay dificultad en la selección de metodologías para su implementación de dicho certificado. Por lo tanto se debe de identificar la metodología apropiada, realizar un rastreo de variables, e integrar los contenidos en función de que dicho sistema tenga un valor o utilidad el plan de la organización.

Los autores respaldados por la definición de Vallecillo (1997) en su artículo “On the addition of properties ECOOP Workshops 1997” en que indicaba que “cualquier modelo se compone de características, atributos y métricas; y también definió que la calidad es un conjunto de propiedades mediante las cuales se evalúa y describe la calidad de un producto; establecen lo siguiente:

Los indicadores deben de tener:

- Carácter sistemático; la medición debe de tener las mismas fases.

- Normalizado, cualquier responsable de la medición deberá obtener siempre la misma medida.
- Homogéneo, las unidades de medida deben ser siempre las mismas y continuas, es decir a lo largo del tiempo.

Por lo tanto el modelo de gestión debe de presentar una visión de globalización y estar orientado al cliente según la filosofía de Calidad Total y basados en modelos de excelencia empresarial. Los sistemas de gestión tienen requisitos que inciden en la planificación de los mismos. Un sistema de gestión de calidad se tiene que implementar con la finalidad de lograr que la empresa sea más competitiva a nivel global, dado que los clientes en el mundo actual son más exigentes y selectivos, ya no importa la calidad del producto. A su vez se debe de considerar los costos de calidad ya que la identificación de los gastos por concepto de calidad, constituye el elemento para el análisis de la eficiencia y eficacia en el proceso de mejora continua como un soporte para la toma de decisiones por los directivos de la entidad.

Para la medición y validación del modelo de Gestión de Sistema de Calidad, los autores han definido 5 indicadores:

Sistema de Gestión de Calidad.

Responsabilidad de la Dirección.

Gestión de los recursos.

Realización del producto.

Medición, análisis y mejora.

2.3 Hipótesis preliminares de la investigación

Hipótesis General

- 1 La certificación de calidad influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima, 2016.

Hipótesis específicas

- 2 El sistema de administración de calidad influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima.
- 3 La responsabilidad de la Dirección influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima.
- 4 La exigencia de la administración de los recursos e indicadores influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima.

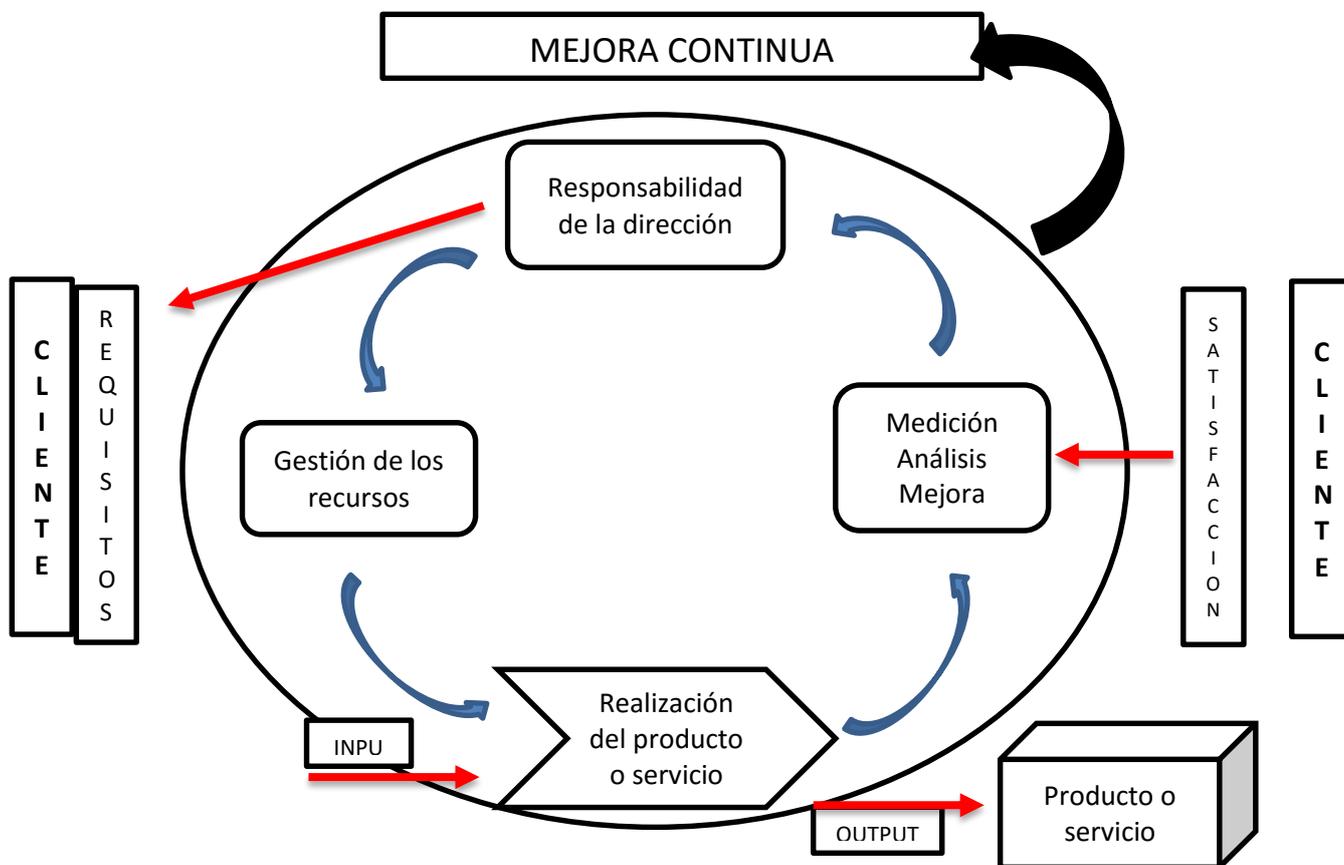
2.4 Modelo

Propuesta de una mejora a la Certificación de Calidad y Competitividad.

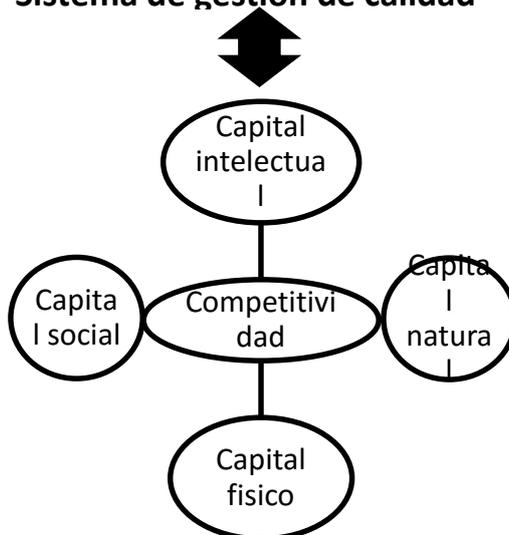
La propuesta que presenta esta investigación para los procesos que configuran un modelo mejorado que se presenta a continuación, teniendo en cuenta que las propuestas son las siguientes:

1. Implementación de un sistema de doble Información para cumplir con la certificación de calidad
2. Capacitación del Personal encargado de certificación de calidad.
3. Implementar un software para la ejecución de la certificación de calidad

GRAFICO N°5 MODELO CERTIFICACION DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD



Sistema de gestión de calidad



Fuente: “Calidad en las empresas latinoamericanas: el caso peruano” / “Elementos de Competitividad Sistémica de las pequeñas y medianas empresas (PYME) del Istmo Centroamericano”

Esta propuesta mide la interrelación entre la certificación de la calidad y la competitividad, en toda la organización para poder tener una exportación sostenida sobretodo en la investigación respecto sobre mermeladas de mango. Para lo cual en un mundo altamente competitivo se requiere que mediante los Tratados de Libre de Comercio y los acuerdos arancelarios, el ingreso de un producto al exterior tiene una exigencia de calidad en todos sus aspectos, siendo la implementación del sistema SAP (sistema de aplicaciones y procesos). Con la aplicación del sistema permitirá conocer e identificar todas las áreas de la organización; conocer los controles de calidad respectivos, los costos, tiempo, y todos los indicadores que permitirá contar con un producto de calidad y competitivo al exterior.

CAPITULO 3 Metodología

3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación seguido en este trabajo es tipo cuantitativo – no experimental.

Cuantitativo porque los datos que se obtiene serán medidos para poder conocer la influencia de la certificación de calidad en la competitividad de las empresas agroexportadoras de mermelada de mango en Lima.

La investigación cuantitativa tiene las siguientes características según Kerlinger y Lee (2002).

- Es de nivel inferencial y deductiva
- Recolectada a través de métodos estadísticos
- Conlleva a realizar teorías e hipótesis
- Tiene que ser objetiva
- Se necesita métodos estadísticos para que se aprueba la hipótesis
- Se usan datos estadísticos para tener un análisis de los datos

3.2 Diseño de investigación

La presente investigación es cuantitativo no experimental

Investigación no experimental:

Kerlinger y Lee (2002), en el libro “Investigación del Comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales” definen lo siguiente:

“En algunas ocasiones la investigación se centra en analizar cuál es el nivel o estado de una o diversas variables en un momento dado o bien cuál es la relación entre un conjunto de variables en un punto en el tiempo. En estos casos el diseño apropiado (bajo un enfoque no experimental) es el transversal o transeccional. En cambio, otras veces la investigación se centra en estudiar cómo evoluciona o cambia una o más variables o las relaciones entre éstas. En situaciones como esta el diseño apropiado (bajo un enfoque no experimental) es el longitudinal. Es decir, los diseños no experimentales se pueden clasificar en transeccionales y longitudinales” (p.116)

3.2.1 Proceso de muestreo

El proceso de muestreo no aleatorio fue el averiguar sobre las empresas agroexportadoras con certificado de calidad ISO 9001, dedicadas a mermeladas de mango y que se ubiquen en Lima, para lo cual se acudió al Centro de Desarrollo Industrial cuyas siglas es CDI; donde se maneja la información de todas las empresas certificadas con ISO 9001.

3.2.2 Definición de la población

Para el presente trabajo de investigación se considera que la población es de 7 empresas agroexportadora con certificación de calidad ISO 9001 ubicadas en Lima; de acuerdo a la base de datos suministrada por el CDI (Centro de Desarrollo Industrial) organismo que forma parte de la Sociedad Nacional de Industrias.

3.2.3 Tamaño de muestra

El tamaño de la muestra son 7 empresas agroexportadoras de mangos ubicadas en Lima y que cuentan con ISO 9001, por lo que se utilizó el muestreo no probabilístico por ser una población reducida que cumplen las características mencionadas.

3.2.4 Técnica a emplear

La técnica a emplear fue el cuestionario, y se aplican preguntas que miden actitudes del individuo hacia un determinado hecho, presentado en escala de Likert con alternativas de:

Muy de acuerdo (5)

De acuerdo (4)

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)

En desacuerdo.....(2)

Muy en desacuerdo(1)

3.2.5 Tamaño de muestra

La muestra fue de 7 empresas agroexportadoras de mermelada de mango ubicadas en Lima.

3.2.6 Selección de la muestra

De acuerdo al muestreo no probabilístico se determinó aplicar la encuesta a 7 empresas por lo cual se efectuó a 1 ejecutivo de cada empresa agroexportadora de mermeladas de mango con certificación de calidad ISO 9001 ubicadas en Lima; para la aplicación de la encuesta mediante el cuestionario adjunto en los anexos. A continuación el detalle de las empresas que fueron evaluadas.

TABLA N°5 Recolección de datos

| Empresa | Ejecutivo |
|--------------------------------|------------------|
| MULIFOODS S.A.C. | 1 |
| INDUSTRIAS ALIMENTARIAS S.A.C. | 1 |
| NREPS SOC DE RESP LTDA | 1 |
| GLORIA S.A. | 1 |
| AGROINDUSTRIAS HUAYLLACAN | 1 |
| CAMPOSOL S.A. | 1 |
| ALPINA PERÚ S.A.C. | 1 |

Fuente: elaboración propia

3.2.7 Recolección de datos

3.2.7.1 Diseño del instrumento

Encuestas

Conformada por preguntas en 3 dimensiones.

Andrade (2005) en su libro “Metodología de la investigación Científica” sostiene:

“como un método o técnica de recopilación de datos o información que consiste en hacer preguntas a un grupo de personas seleccionadas” (p.58).

En cuanto al instrumento para la obtención de datos, se aplicara el cuestionario, con el fin de recabar información importante sobre las variables en estudio.

Validez; de acuerdo con Andrade (2005) en su libro “Metodología de la investigación Científica” define:

“al grado en que la técnica realmente mida la variable que pretende medir, en ese sentido, la validez viene a ser la cuestión más compleja que debe ser alcanzado en todo instrumento de medición que se aplica” (p.58)

En el presente trabajo de investigación, el instrumento ha sido validado por dos expertos con grado de Magister, los cuales se adjuntan la validación en los anexos.

TABLA N°6: Relación de expertos

| EXPERTOS | APLICABLE |
|----------------------------------|-----------|
| Mag. Luis La Rosa Reyes | APLICABLE |
| Mag. Santiago Montenegro Canario | APLICABLE |

Elaboración Propia

Confiabilidad

Andrade (2005) manifiesta que la confiabilidad:

“es una técnica de medición que se refiere al grado en que su aplicación sea repetida al mismo sujeto u objeto, y que produzca iguales resultados” (p. 58).

El presente estudio de investigación sobre la confiabilidad del instrumento se llevará a cabo a través del Coeficiente Alfa de Cronbach, cuya fórmula de cálculo es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

Figura N°1: Fórmula de alfa de cronbach

Dónde:

k =Número ítems

$\sum s_i^2$ = Sumatoria de las varianzas de los ítems

S_t^2 = La varianza de la suma de los ítems

α = Coeficiente de Alfa de Cronbach

3.2.7.2 Aplicación

Con las respuestas obtenidas a 7 empresas del instrumento que fue la encuesta mediante la técnica del cuestionario, se procedió mediante la aplicación del software estadístico SPSS versión 22 hallar el Alfa de Cronbach señalado por Corral (2009) en su artículo “Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos” de cada variable de estudio; es decir de la variable independiente: Gestión de Calidad; y de la variable dependiente competitividad.

TABLA N°7 NIVELES DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

| <i>Niveles de confiabilidad.</i> | |
|----------------------------------|-----------------|
| Valores | Magnitud |
| 0.81 a 1.00 | Muy alta |
| 0.61 a 0.80 | Alta |
| 0.41 a 0.60 | Moderada |
| 0.21 a 0.40 | Baja |
| 0.01 a 0.20 | Muy baja |

Fuente: Corral (2009) artículo “Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos”

Mediante esta tabla se compara los resultados obtenidos el Alfa de Cronbach de cada variable independiente y dependiente lo que permitirá dar la confiabilidad del instrumento efectuado en la investigación.

3.2.7.3 Procesamiento y análisis de datos

El presente estudio de investigación fue procesado y analizado con el Software Estadístico SPSS Versión 22 para generar tablas y gráficos, así permitió evaluar la relación entre las variables en estudio.

3.2.7.4 Aplicación

Una vez realizadas las encuestas, se procedió a efectuar la tabulación o conteo de las respuestas respectiva de cada pregunta; utilizando el programa SPSS versión 22 para poder efectuar los cálculos respectivos de los indicadores estadísticos.

CAPITULO 4 RESULTADOS ESPERADOS DE LA INVESTIGACION

ANALISIS DE FIABILIDAD

Efectuada la recolección de datos, procesada mediante el SPSS versión 22 se obtuvo los resultados siendo un cuestionario de 30 preguntas realizadas:

TABLA N° 8 Resumen de Casos

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 15 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 15 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

TABLA N° 9 Alfa de cronbach

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,821 | 15 |

El presente estudio se puede apreciar, que la muestra extraída es confiable, dado la prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach, el cual asciende a 0.922. El cual nos indica que nuestro instrumento tiene una alta consistencia interna, es decir que la presente investigación, está bien aplicado en la muestra analizada, dado que la confiabilidad del cuestionario se encuentra en un nivel aceptable. Además se trata de un instrumento

confiable para los fines de nuestra investigación, que hace mediciones estables y consistentes. Por lo tanto, cuenta con un alto índice de confiabilidad.

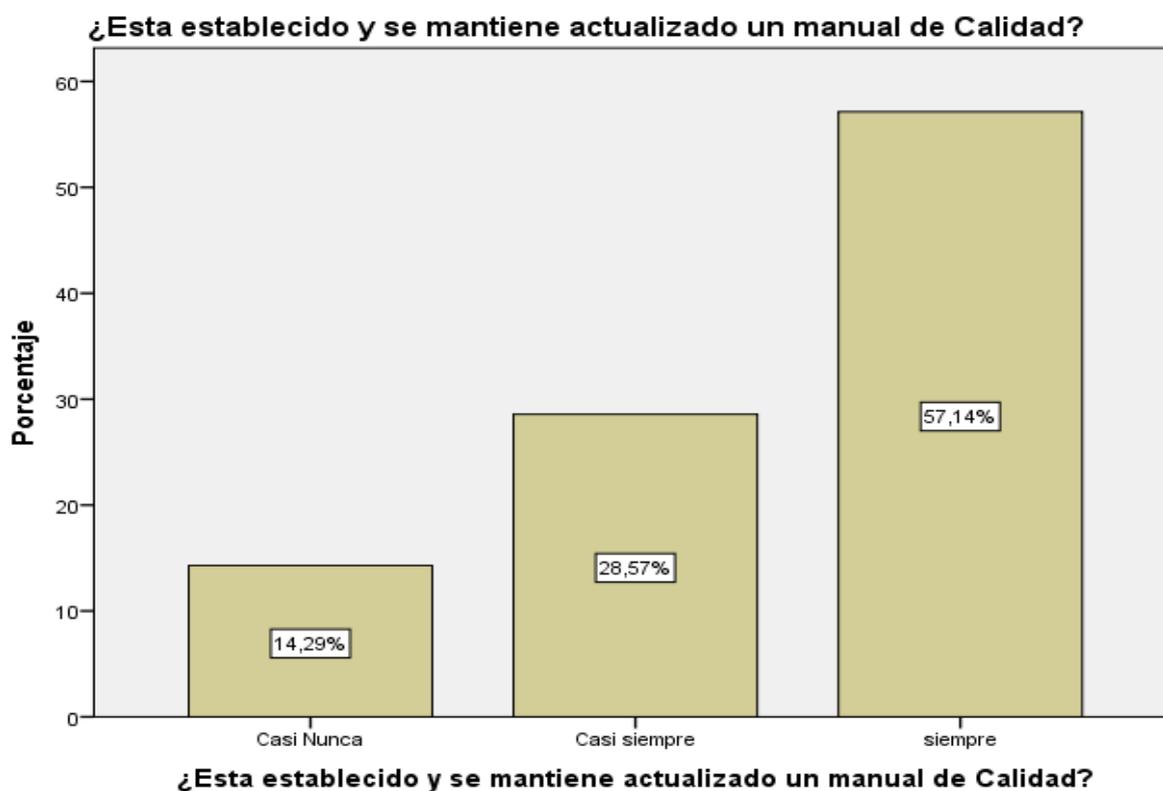
Tabla de frecuencia y gráficos

Tabla N° 10 Estadística frecuencia 1

¿Está establecido y se mantiene actualizado un manual de Calidad?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi Nunca | 1 | 6,7 | 14,3 | 14,3 |
| | Casi siempre | 2 | 13,3 | 28,6 | 42,9 |
| | siempre | 4 | 26,7 | 57,1 | 100,0 |
| Total | | 7 | 100,0 | | |

GRAFICO N° 6: Grafico de Estadística 1



Interpretación: El grafico de barras muestra que el 57.1% afirma que la entidad tiene establecido y mantiene actualizado un manual de Calidad, el 28.6% casi siempre y el 14.3% casi nunca.

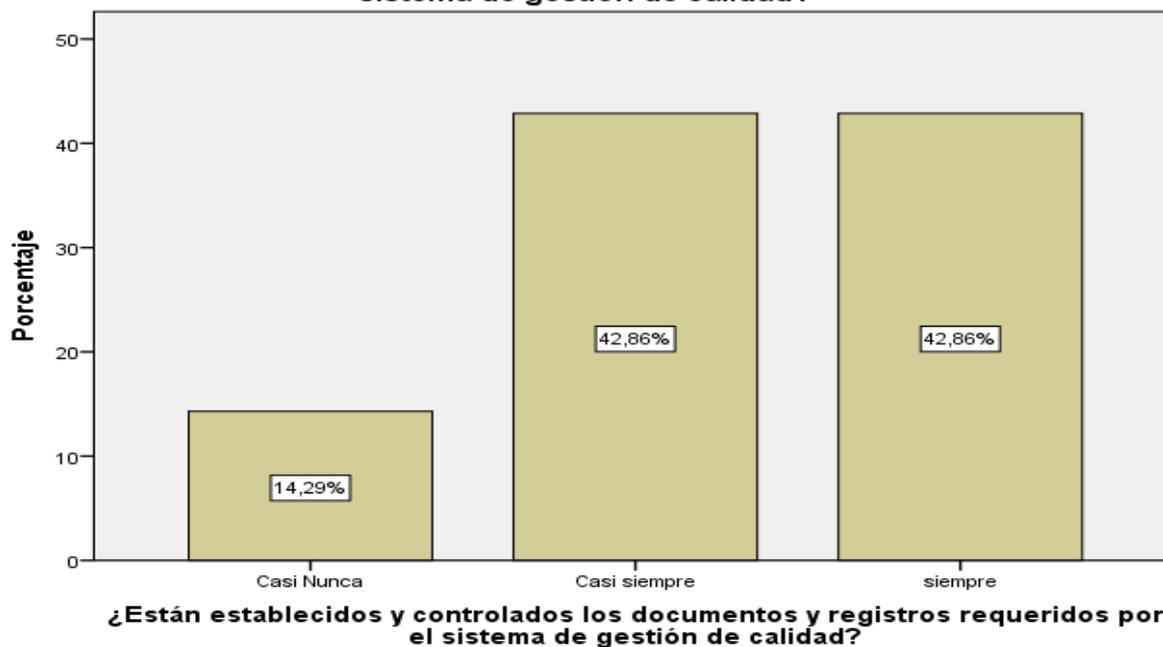
Tabla N° 11 Estadística frecuencia 2

¿Están establecidos y controlados los documentos y registros requeridos por el sistema de gestión de calidad?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi Nunca | 1 | 6,7 | 14,3 | 14,3 |
| | Casi siempre | 3 | 20,0 | 42,9 | 57,1 |
| | siempre | 3 | 20,0 | 42,9 | 100,0 |
| Total | | 15 | 100,0 | | |

GRAFICO N° 7: Grafico de Estadística 2

¿Están establecidos y controlados los documentos y registros requeridos por el sistema de gestión de calidad?



Interpretación: El grafico de barras muestra que el 42.9% afirma que la entidad establece y controla los documentos y registros requeridos por el sistema de gestión de calidad, el 42.9% casi siempre y el 14.3% casi nunca.

Tabla N° 12 Estadística frecuencia 3

¿Se comunica a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 1 | 6,7 | 14,3 | 14,3 |
| | Casi Nunca | 1 | 6,7 | 14,3 | 28,6 |
| | Casi siempre | 1 | 6,7 | 14,3 | 42,9 |
| | siempre | 4 | 26,7 | 57,1 | 100,0 |
| Total | | 15 | 100,0 | | |

GRAFICO N° 8: Grafico de Estadística 3

¿Se comunica a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios?



Interpretación: El grafico de barras muestra que el 57.1% afirma que La entidad comunica a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente, como los legales y reglamentarios, el 14.3% casi siempre, el 14.3% casi nunca y un 14.3% nunca.

Tabla N° 13 Estadística frecuencia 4

¿Están establecidos la política y objetivos de calidad?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 1 | 6,7 | 14,3 | 14,3 |
| | Casi Nunca | 2 | 13,3 | 28,6 | 42,9 |
| | Casi siempre | 2 | 13,3 | 28,6 | 71,4 |
| | siempre | 2 | 13,3 | 28,6 | 100,0 |
| Total | | 15 | 100,0 | | |

GRAFICO N° 9: Grafico de Estadística 4



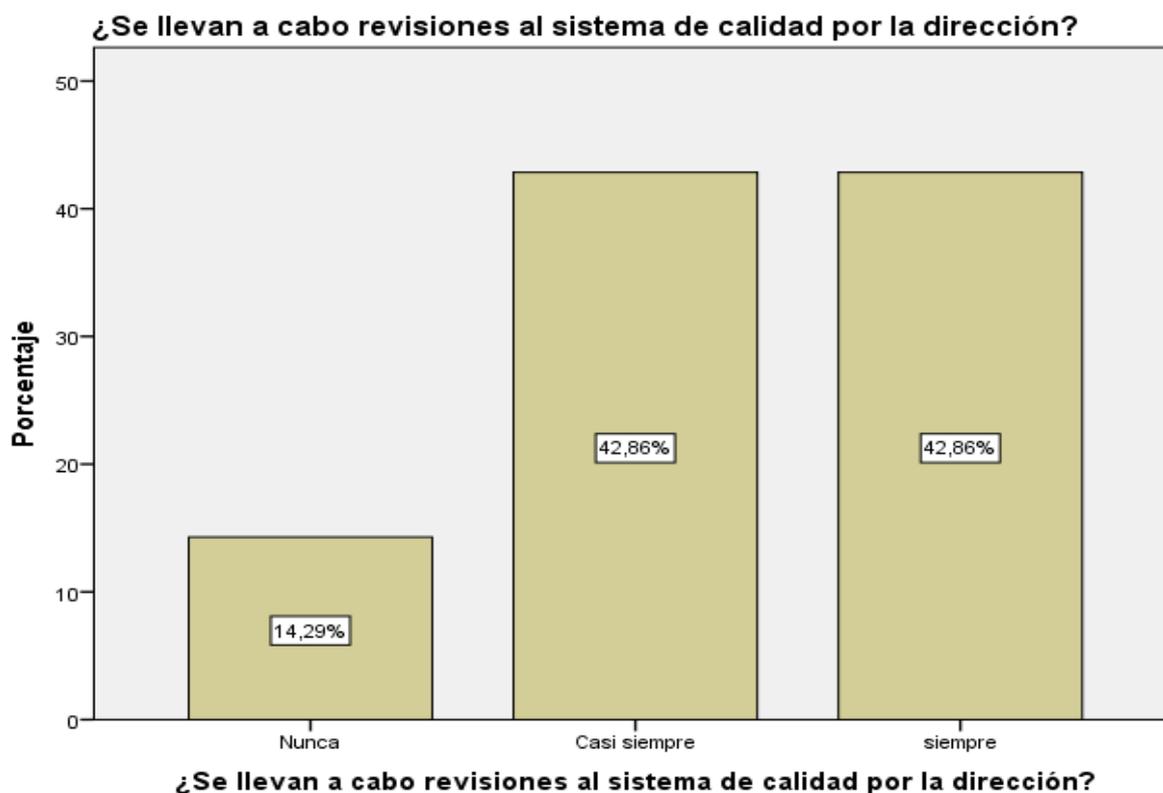
Interpretación: El grafico de barras muestra que el 28.6% afirma que la entidad tiene establecida la política y objetivos de calidad, el 28.6% casi siempre y el 28.6% casi nunca y el 14.3% nunca.

Tabla N° 14 Estadística frecuencia 5

¿Se llevan a cabo revisiones al sistema de calidad por la dirección?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 1 | 6,7 | 14,3 | 14,3 |
| | Casi siempre | 3 | 20,0 | 42,9 | 57,1 |
| | siempre | 3 | 20,0 | 42,9 | 100,0 |
| Total | | 15 | 100,0 | | |

GRAFICO N° 10: Grafico de Estadística 5



Interpretación: El grafico de barras muestra que el 42.9% afirma que la dirección de la empresa lleva a cabo revisiones al sistema de calidad, el 42.9% casi siempre y el 14.3% nunca.

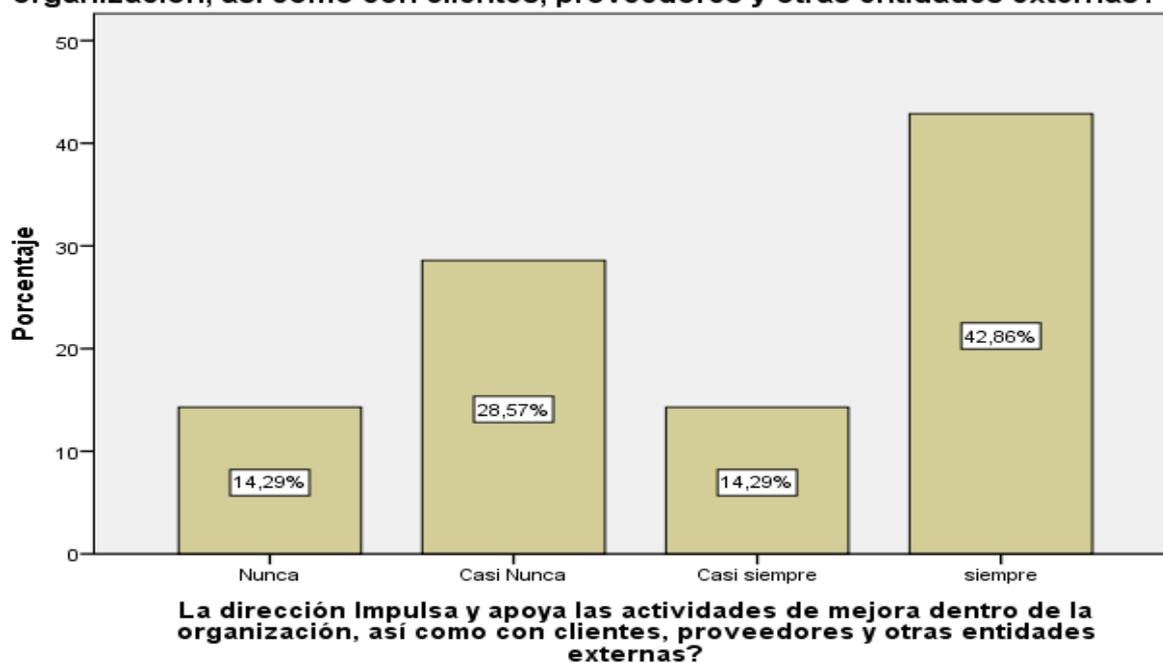
Tabla N° 15 Estadística frecuencia 6

La dirección impulsa y apoya las actividades de mejora dentro de la organización, así como con clientes, proveedores y otras entidades externas?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 1 | 6,7 | 14,3 | 14,3 |
| | Casi Nunca | 2 | 13,3 | 28,6 | 42,9 |
| | Casi siempre | 1 | 6,7 | 14,3 | 57,1 |
| | siempre | 3 | 20,0 | 42,9 | 100,0 |
| Total | | 15 | 100,0 | | |

GRAFICO N° 11: Grafico de Estadística 6

La dirección impulsa y apoya las actividades de mejora dentro de la organización, así como con clientes, proveedores y otras entidades externas?



Interpretación: El grafico de barras muestra que el 42.9% afirma que la dirección impulsa y apoya las actividades de mejora dentro de la organización, así como con clientes, proveedores y otras entidades externas, el 14.3% casi siempre, el 28.6% casi nunca y el 14.3% nunca.

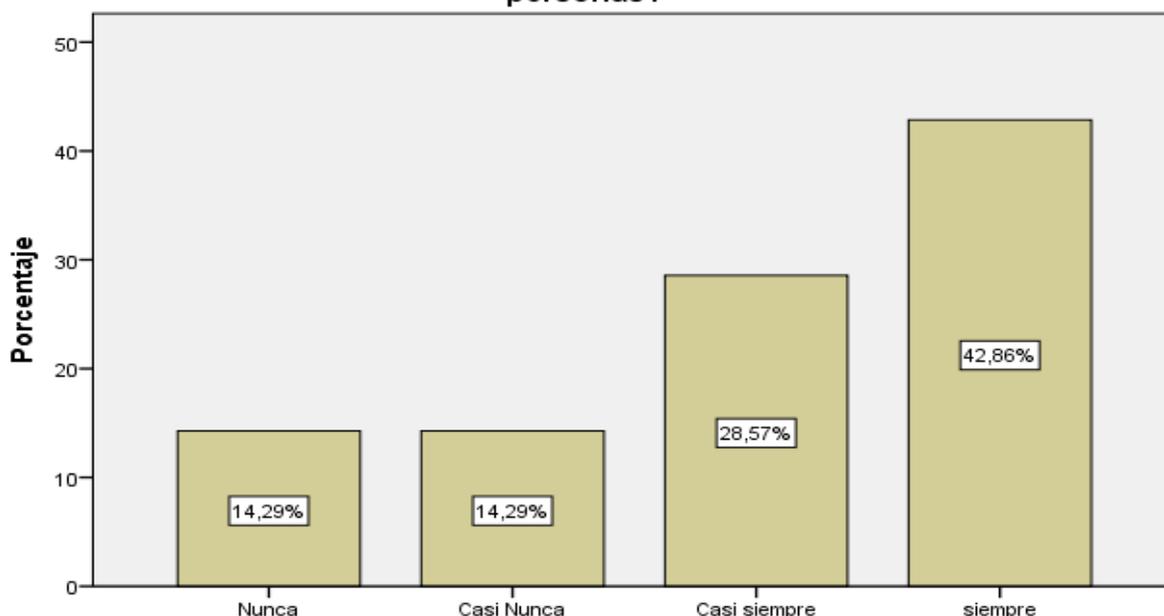
Tabla N° 16 Estadística frecuencia 7

¿Se realizan planes para el personal (admisión, formación, desarrollo, etc.) evaluando el rendimiento y las necesidades de desarrollo de todas las personas?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 1 | 6,7 | 14,3 | 14,3 |
| | Casi Nunca | 1 | 6,7 | 14,3 | 28,6 |
| | Casi siempre | 2 | 13,3 | 28,6 | 57,1 |
| | siempre | 3 | 20,0 | 42,9 | 100,0 |
| Total | | 15 | 100,0 | | |

GRAFICO N° 12: Grafico de Estadística 7

¿Se realizan planes para el personal (admisión, formación, desarrollo, etc.) evaluando el rendimiento y las necesidades de desarrollo de todas las personas?



¿Se realizan planes para el personal (admisión, formación, desarrollo, etc.) evaluando el rendimiento y las necesidades de desarrollo de todas las personas?

Interpretación: El gráfico de barras muestra que el 42.9% afirma que la entidad realiza planes para el personal (admisión, formación, desarrollo, etc.) evaluando el rendimiento y las necesidades de desarrollo de todas las personas, el 28.6% casi siempre, el 14.3% casi nunca y un 14.3% nunca.

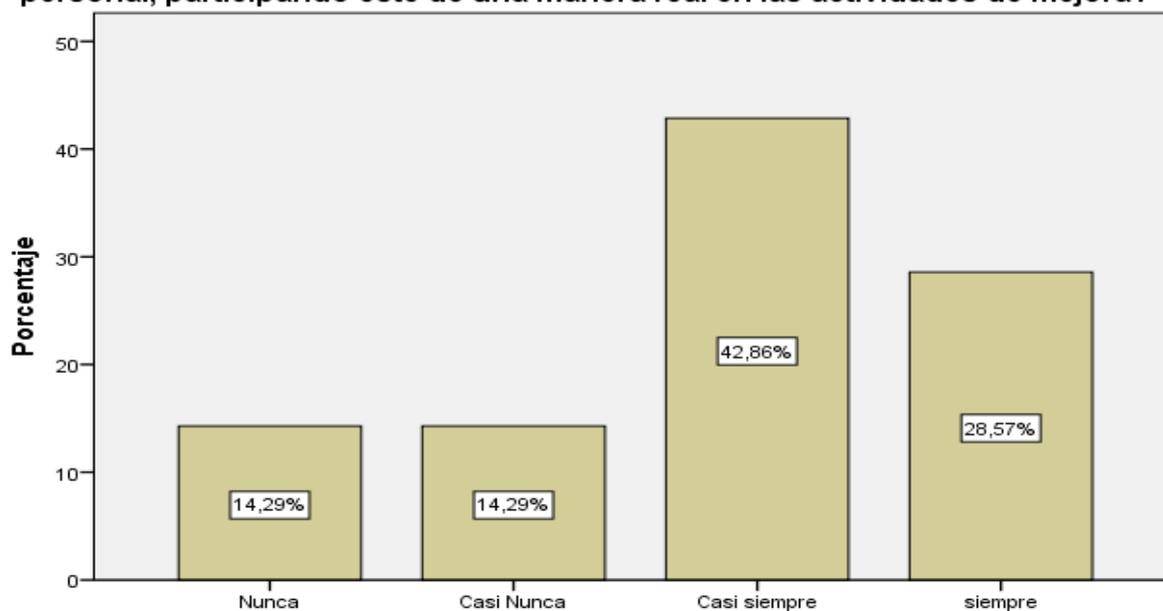
Tabla N° 17 Estadística frecuencia 8

¿Existe una comunicación eficaz ascendente, descendente y entre todo el personal, participando éste de una manera real en las actividades de mejora?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 1 | 6,7 | 14,3 | 14,3 |
| | Casi Nunca | 1 | 6,7 | 14,3 | 28,6 |
| | Casi siempre | 3 | 20,0 | 42,9 | 71,4 |
| | siempre | 2 | 13,3 | 28,6 | 100,0 |
| Total | | 15 | 100,0 | | |

GRAFICO N° 13: Grafico de Estadística 8

¿Existe una comunicación eficaz ascendente, descendente y entre todo el personal, participando éste de una manera real en las actividades de mejora?



¿Existe una comunicación eficaz ascendente, descendente y entre todo el personal, participando éste de una manera real en las actividades de mejora?

Interpretación: El grafico de barras muestra que el 28.6% afirma que existe una comunicación eficaz ascendente y descendente entre todo el personal, participando éste de una manera real en las actividades de mejora, el 42.9% casi siempre, 14.3% casi nunca y el 14.3% nunca.

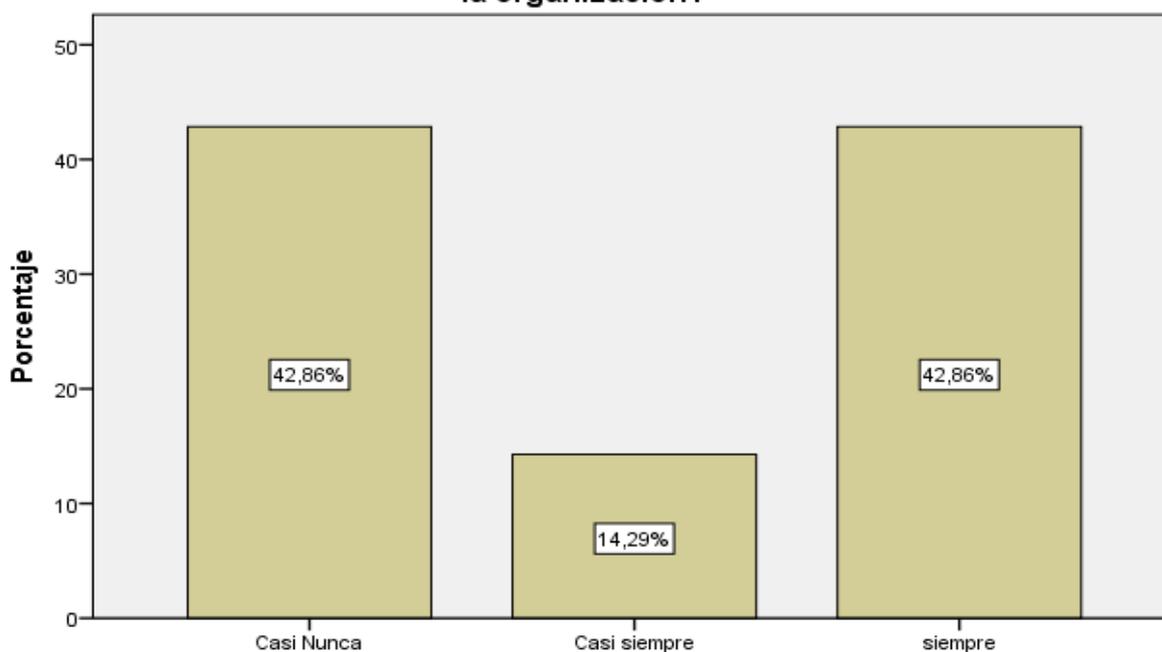
Tabla N° 18 Estadística frecuencia 9

¿Se dispone de una financiación eficiente controlando los parámetros financieros clave y utilizando los recursos financieros para apoyar los planes de la organización?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi Nunca | 3 | 20,0 | 42,9 | 42,9 |
| | Casi siempre | 1 | 6,7 | 14,3 | 57,1 |
| | siempre | 3 | 20,0 | 42,9 | 100,0 |
| Total | | 15 | 100,0 | | |

GRAFICO N° 14: Grafico de Estadística 9

¿Se dispone de una financiación eficiente controlando los parámetros financieros clave y utilizando los recursos financieros para apoyar los planes de la organización?



¿Se dispone de una financiación eficiente controlando los parámetros financieros clave y utilizando los recursos financieros para apoyar los planes de la organización?

Interpretación: El grafico de barras muestra que el 42.9% afirma que la entidad dispone de una financiación eficiente controlando los parámetros financieros clave y utilizando los recursos financieros para apoyar los planes de la organización, el 14.3% casi siempre y el 42.9% casi nunca.

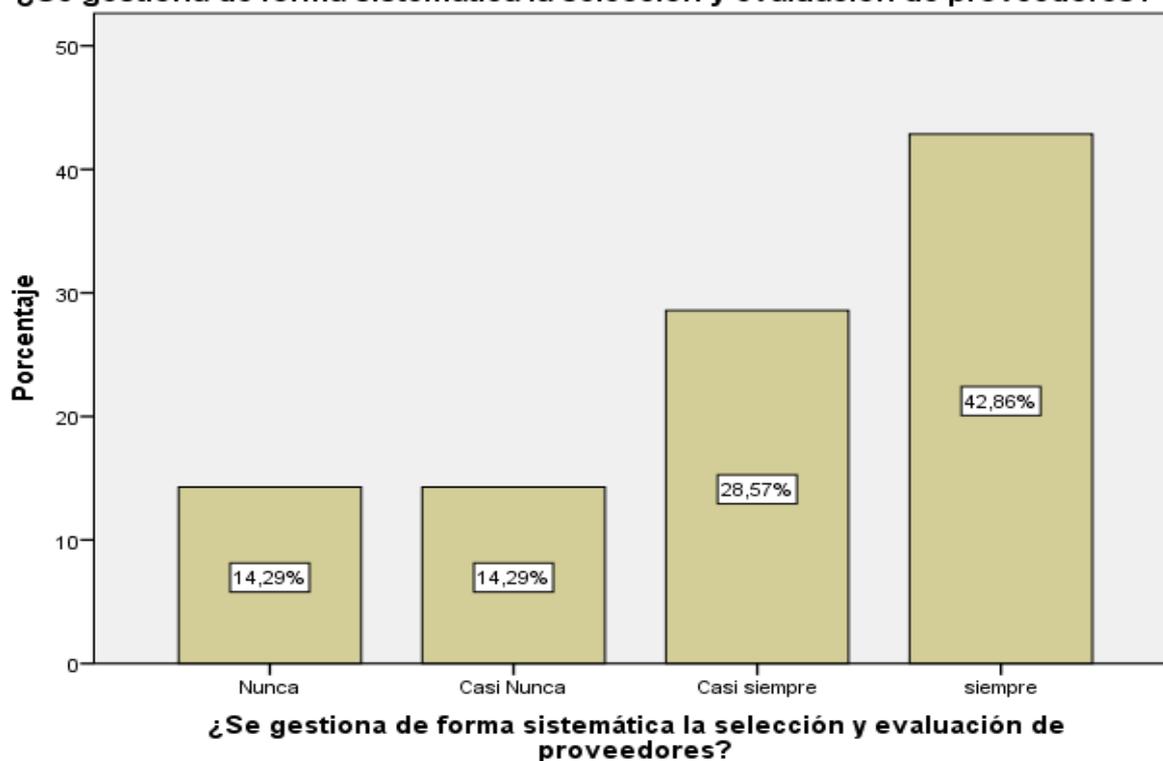
Tabla N° 19 Estadística frecuencia 10

¿Se gestiona de forma sistemática la selección y evaluación de proveedores?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 1 | 6,7 | 14,3 | 14,3 |
| | Casi Nunca | 1 | 6,7 | 14,3 | 28,6 |
| | Casi siempre | 2 | 13,3 | 28,6 | 57,1 |
| | siempre | 3 | 20,0 | 42,9 | 100,0 |
| Total | | 15 | 100,0 | | |

GRAFICO N° 15: Grafico de Estadística 10

¿Se gestiona de forma sistemática la selección y evaluación de proveedores?



Interpretación: El grafico de barras muestra que el 42.9% afirma que la entidad gestiona de forma sistemática la selección y evaluación de proveedores, el 28.6% casi siempre, el 14.3% casi nunca y el 14.3% nunca.

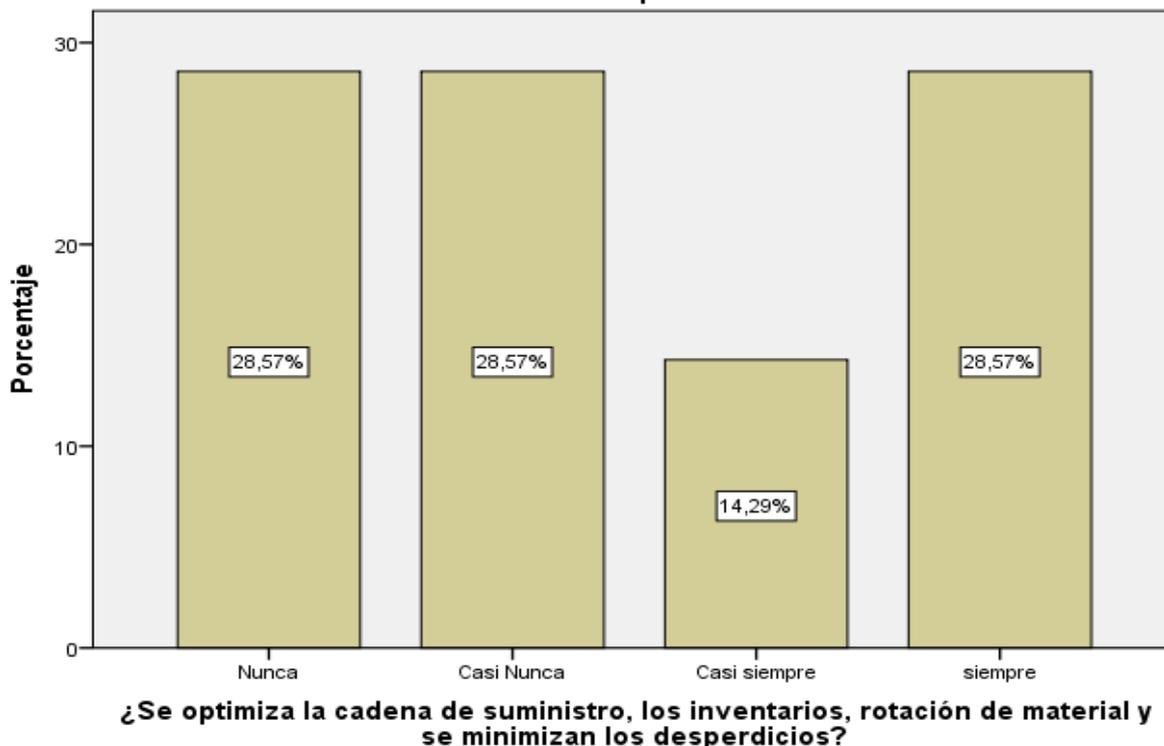
Tabla N° 20 Estadística frecuencia 11

¿Se optimiza la cadena de suministro, los inventarios, rotación de material y se minimizan los desperdicios?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 2 | 13,3 | 28,6 | 28,6 |
| | Casi Nunca | 2 | 13,3 | 28,6 | 57,1 |
| | Casi siempre | 1 | 6,7 | 14,3 | 71,4 |
| | siempre | 2 | 13,3 | 28,6 | 100,0 |
| Total | | 15 | 100,0 | | |

GRAFICO N° 16: Grafico de Estadística 11

¿Se optimiza la cadena de suministro, los inventarios, rotación de material y se minimizan los desperdicios?



Interpretación: El grafico de barras muestra que el 28.6% afirma que la entidad optimiza la cadena de suministro, los inventarios, rotación de material y se minimizan los desperdicios, 14.3% casi siempre, el 28.6% casi nunca y el 28.6% nunca.

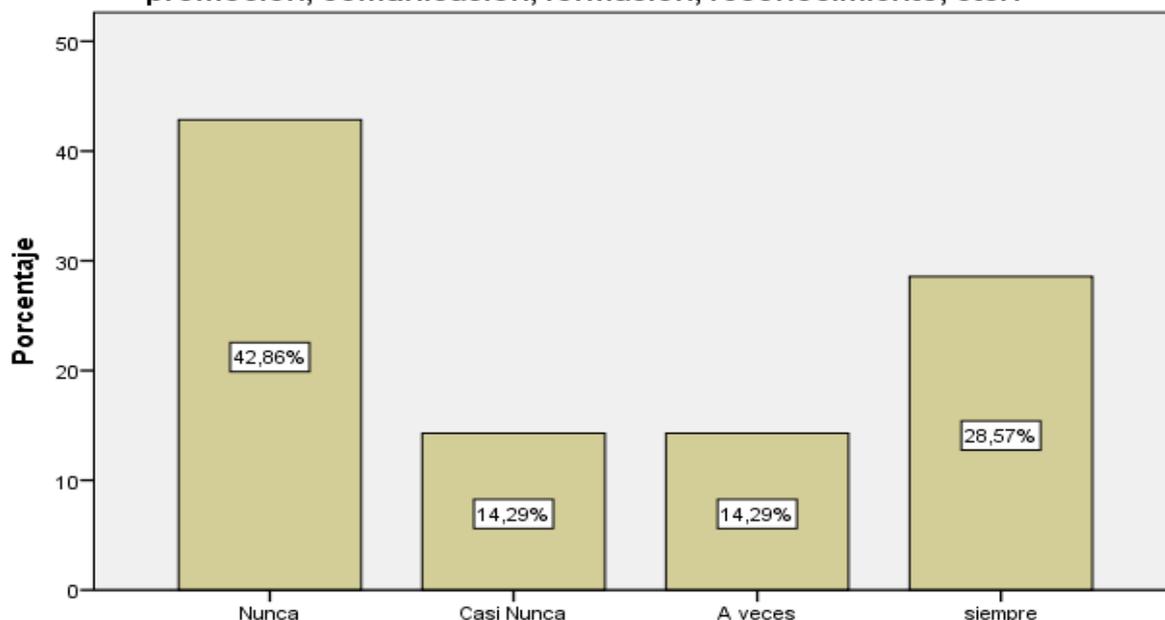
Tabla N° 21 Estadística frecuencia 12

¿Se mide de forma sistemática la satisfacción del personal teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas tales como ambiente de trabajo, posibilidad de promoción, comunicación, formación, reconocimiento, etc.?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 3 | 20,0 | 42,9 | 42,9 |
| | Casi Nunca | 1 | 6,7 | 14,3 | 57,1 |
| | A veces | 1 | 6,7 | 14,3 | 71,4 |
| | siempre | 2 | 13,3 | 28,6 | 100,0 |
| Total | | 15 | 100,0 | | |

GRAFICO N° 17: Grafico de Estadística 12

¿Se mide de forma sistemática la satisfacción del personal teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas tales como ambiente de trabajo, posibilidad de promoción, comunicación, formación, reconocimiento, etc.?



¿Se mide de forma sistemática la satisfacción del personal teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas tales como ambiente de trabajo, posibilidad de promoción, comunicación, formación, reconocimiento, etc.?

Interpretación: El gráfico de barras muestra que el 28.6% afirma que se mide de forma sistemática la satisfacción del personal teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas tales como ambiente de trabajo, posibilidad de promoción, comunicación, formación, reconocimiento, etc., a veces 14.3%; el 14.3% casi nunca y el 42.9% nunca.

Tabla N° 34 Estadística frecuencia 25

La implementación de estrategias de competitividad se generan por la amenaza de nuevos competidores y nuevos productos o servicios sustitutos?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 1 | 6,7 | 14,3 | 14,3 |
| | Casi Nunca | 1 | 6,7 | 14,3 | 28,6 |
| | A veces | 1 | 6,7 | 14,3 | 42,9 |
| | Casi siempre | 1 | 6,7 | 14,3 | 57,1 |
| | siempre | 3 | 20,0 | 42,9 | 100,0 |
| Total | | 15 | 100,0 | | |

GRAFICO N° 30: Grafico de Estadística 25

La implementación de estrategias de competitividad se generan por la amenaza de nuevos competidores y nuevos productos o servicios sustitutos?



Interpretación: El grafico de barras muestra que el 42.9% afirma que la entidad implementa estrategias de competitividad por la amenaza de nuevos competidores y nuevos productos o servicios sustitutos, casi siempre 14.3%; el 14.3% a veces, el 14.3% casi nunca y el 14.3% nunca.

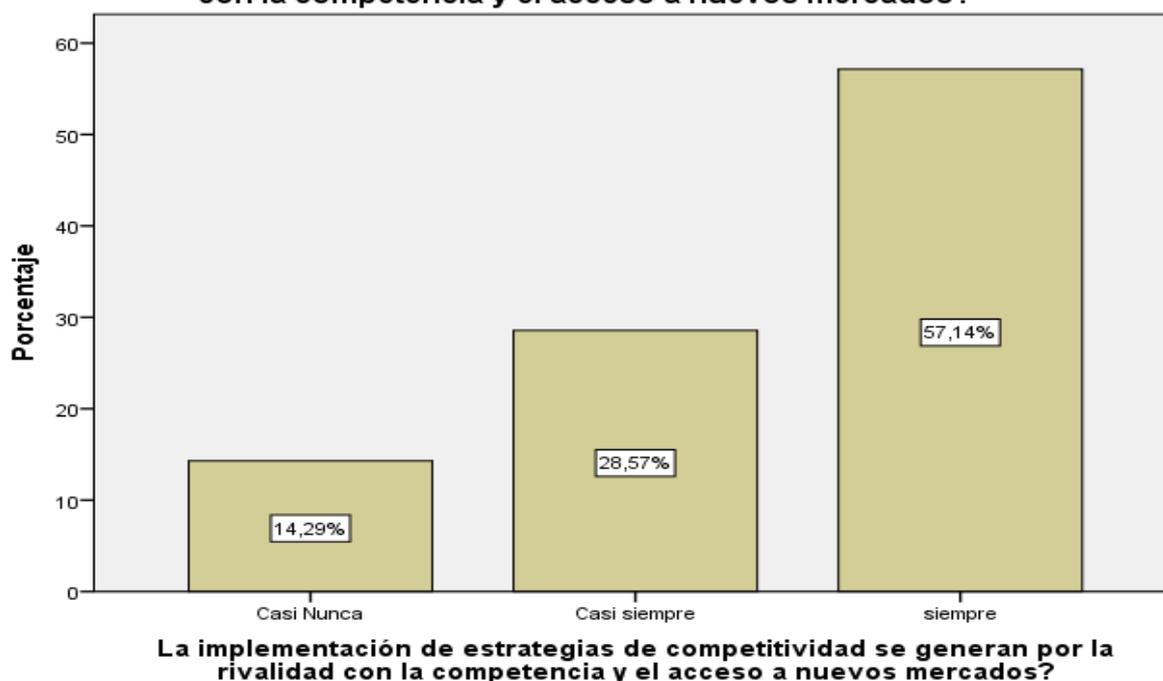
Tabla N° 35 Estadística frecuencia 26

La implementación de estrategias de competitividad se generan por la rivalidad con la competencia y el acceso a nuevos mercados?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi Nunca | 1 | 6,7 | 14,3 | 14,3 |
| | Casi siempre | 2 | 13,3 | 28,6 | 42,9 |
| | siempre | 4 | 26,7 | 57,1 | 100,0 |
| Total | | 15 | 100,0 | | |

GRAFICO N° 31: Grafico de Estadística 26

La implementación de estrategias de competitividad se generan por la rivalidad con la competencia y el acceso a nuevos mercados?



Interpretación: El grafico de barras muestra que el 57.1% afirma que la entidad implementa estrategias de competitividad por la rivalidad con la competencia y el acceso a nuevos mercados casi siempre 28.6%; y el 14.3% casi nunca.

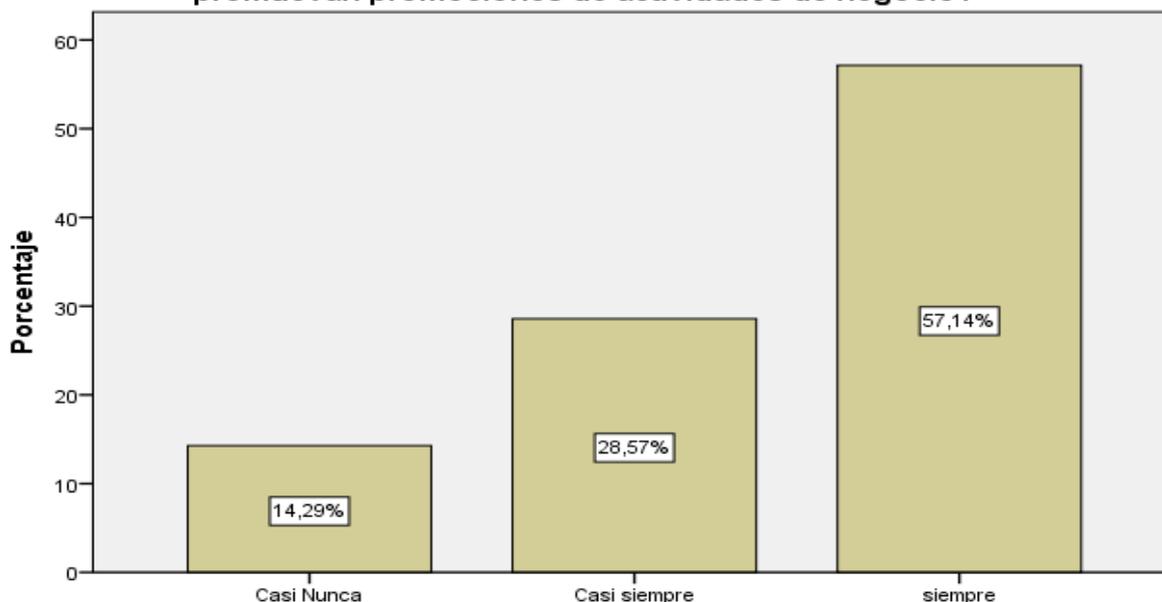
Tabla N° 36 Estadística frecuencia 27

¿Actividades de competitividad que la empresa ha realizado fomento a la capacitación de los empleados para captación de clientes y proveedores que promuevan promociones de actividades de negocio?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi Nunca | 1 | 6,7 | 14,3 | 14,3 |
| | Casi siempre | 2 | 13,3 | 28,6 | 42,9 |
| | siempre | 4 | 26,7 | 57,1 | 100,0 |
| Total | | 15 | 100,0 | | |

GRAFICO N° 32: Grafico de Estadística 27

¿Actividades de competitividad que la empresa ha realizado fomento a la capacitación de los empleados para captación de clientes y proveedores que promuevan promociones de actividades de negocio?



¿Actividades de competitividad que la empresa ha realizado fomento a la capacitación de los empleados para captación de clientes y proveedores que promuevan promociones de actividades de negocio?

Interpretación: El grafico de barras muestra que el 57.1% afirma que la entidad fomenta la capacitación de los empleados para captación de clientes y proveedores que promuevan promociones de actividades de negocio, casi siempre 28.6%; y el 14.3% casi nunca.

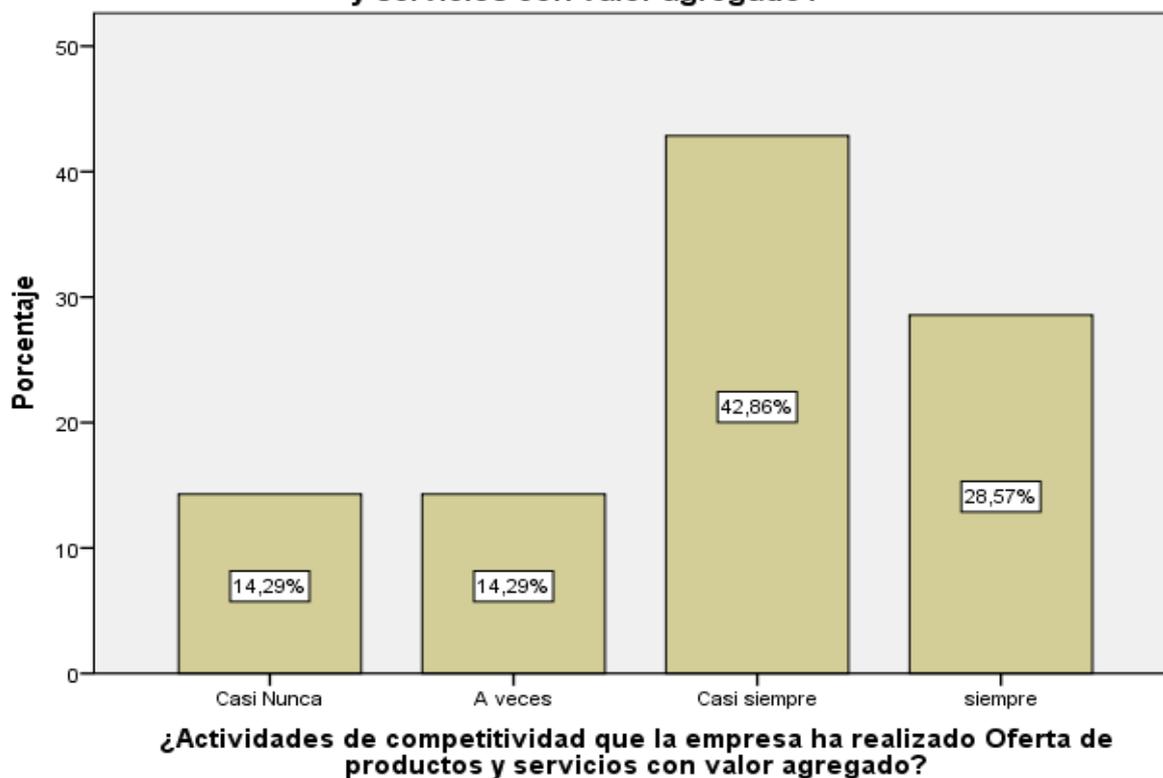
Tabla N° 37: Estadística frecuencia 28

¿Actividades de competitividad que la empresa ha realizado Oferta de productos y servicios con valor agregado?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi Nunca | 1 | 6,7 | 14,3 | 14,3 |
| | A veces | 1 | 6,7 | 14,3 | 28,6 |
| | Casi siempre | 3 | 20,0 | 42,9 | 71,4 |
| | siempre | 2 | 13,3 | 28,6 | 100,0 |
| Total | | 15 | 100,0 | | |

GRAFICO N°33: Grafico de Estadística 28

¿Actividades de competitividad que la empresa ha realizado Oferta de productos y servicios con valor agregado?



Interpretación: El grafico de barras muestra que el 28.6% afirma que la entidad realiza oferta de productos y servicios con valor agregado, casi siempre el 42.9%, 14.3% a veces y el 14.3% casi nunca.

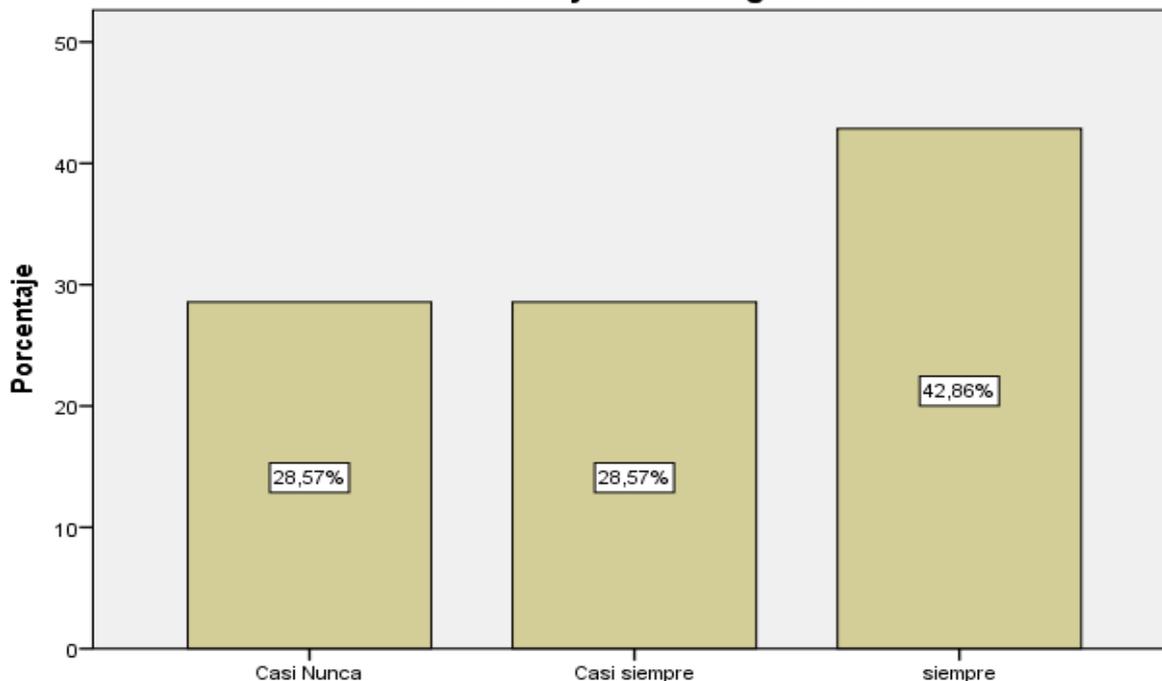
Tabla N° 38: Estadística frecuencia 29

¿Estrategias de competitividad que mejoran los resultados de la empresa la cartera de clientes y ventas en general?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi Nunca | 2 | 13,3 | 28,6 | 28,6 |
| | Casi siempre | 2 | 13,3 | 28,6 | 57,1 |
| | siempre | 3 | 20,0 | 42,9 | 100,0 |
| Total | | 15 | 100,0 | | |

GRAFICO N°34: Grafico de Estadística 29

¿Estrategias de competitividad que mejoran los resultados de la empresa la cartera de clientes y ventas en general?



¿Estrategias de competitividad que mejoran los resultados de la empresa la cartera de clientes y ventas en general?

Interpretación: El grafico de barras muestra que el 42.9% afirma que las estrategias de competitividad mejoran los resultados de la empresa, la cartera de clientes y las ventas en general, el 28.6% casi siempre y el 28.6% casi nunca.

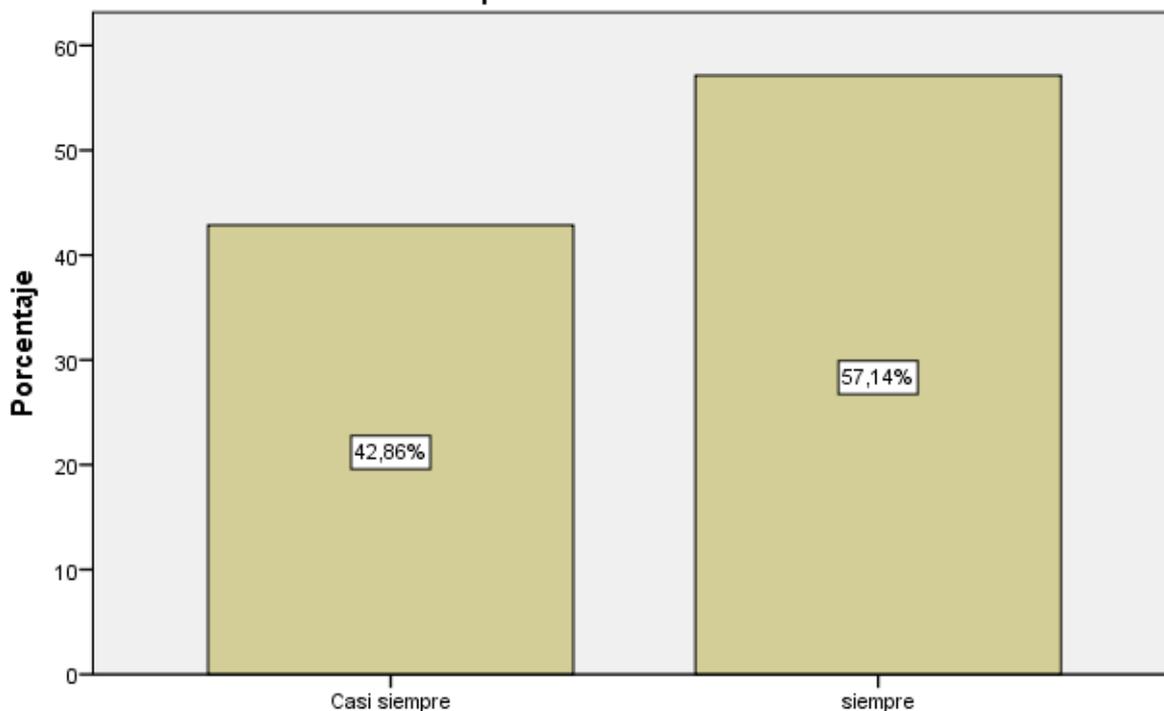
Tabla N° 39: Estadística de frecuencia 30

¿Estrategias de competitividad que mejoran los resultados de la empresa la ventaja sobre los competidores y el poder de negociación con clientes y proveedores?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi siempre | 3 | 20,0 | 42,9 | 42,9 |
| | siempre | 4 | 26,7 | 57,1 | 100,0 |
| Total | | 15 | 100,0 | | |

GRAFICO N°35: Grafico de Estadística 30

¿Estrategias de competitividad que mejoran los resultados de la empresa la ventaja sobre los competidores y el poder de negociación con clientes y proveedores?



¿Estrategias de competitividad que mejoran los resultados de la empresa la ventaja sobre los competidores y el poder de negociación con clientes y proveedores?

Interpretación: El grafico de barras muestra que el 57.1% afirma que la ventaja sobre los competidores y el poder de negociación con clientes y proveedores mejoran los resultados de la empresa y casi siempre el 42.9%.

Contrastación de hipótesis

Prueba de hipotesis Tau b de kendall

| Correlaciones | | | Gestión de calidad (agrupado) | Competitividad (agrupado) |
|------------------|-------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|---------------------------|
| tau_b de Kendall | Gestión de calidad (agrupado) | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,845* |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,031 |
| | | N | 7 | 7 |
| | Competitividad (agrupado) | Coefficiente de correlación | ,845* | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,031 | . |
| | | N | 7 | 7 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Con un nivel de significancia de alfa = 0.05

Nivel de correlación tau b de Kendall 0.845

Valor de p= 0.031

Según el nivel de p < que el alfa

Podemos aceptar que la hipótesis alternativa que la gestión de calidad es influyente en la competitividad ya que existe relación

Interpretando valores de Tau b de kendall

De 0.00 a 0.19 muy baja correlación

De 0.20 a 0.39 baja correlación

De 0.40 a 0.59 moderada correlación

De 0.60 a 0.79 buena correlación

De 0.80 a 1.00 muy buena correlación

La aplicación de la correlación tau de kendall, es muy buena correlación ya que se encuentra en el intervalo de 0.80 a 1.00

Hipótesis general

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
|------------------------------|--------------------|----|------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 4,302 ^a | 6 | ,190 |
| Razón de verosimilitud | 2,818 | 6 | ,084 |
| Asociación lineal por lineal | 1,418 | 1 | ,024 |
| N de casos válidos | 7 | | |

a. 12 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

Hipótesis nula (H0): La certificación de calidad no influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima, 2016.

Hipótesis Alternativa (H1): La certificación de calidad influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima, 2016.

Contrastación: Para la validación de la hipótesis requiere contrastarla frente al valor de χ^2_c (chi cuadrado teórico), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 4 grados de libertad, teniendo que el valor del χ^2_t y con 9 grados de libertad y un nivel de significancia (error) del 5% es de 4,302.

Discusión: Como el valor del χ^2_c es mayor al χ^2_t ($4,302 > 2,818$), entonces rechazo la Hipótesis nula, y acepto la hipótesis alternativa; concluyendo:

Que, la Gestión de la Certificación de Calidad influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

| | Valor | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
|------------------------------|--------------------|----|------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 1,232 ^a | 2 | ,242 |
| Razón de verosimilitud | ,667 | 2 | ,174 |
| Asociación lineal por lineal | ,194 | 1 | ,073 |
| N de casos válidos | 7 | | |

a. 6 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,40.

Hipótesis nula (H0): El sistema de administración de calidad no influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima.

Hipótesis Alternativa (H1): El sistema de administración de calidad influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima.

Contrastación: Para la validación de la hipótesis requiere contrastarla frente al valor de χ^2_c (chi cuadrado teórico), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 4 grados de libertad, teniendo que el valor del χ^2_t y con 9 grados de libertad y un nivel de significancia (error) del 5% es de 1,232.

Discusión: Como el valor del χ^2_c es mayor al χ^2_t ($1,232 > ,667$), entonces rechazo la Hipótesis nula, y acepto la hipótesis alternativa; concluyendo:

Que, el sistema de administración de calidad influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima.

Hipótesis específica 2

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|------------------------------|--------------------|----|------------------------------|
| | Valor | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 1,885 ^a | 4 | ,156 |
| Razón de verosimilitud | 1,330 | 4 | ,105 |
| Asociación lineal por lineal | ,146 | 1 | ,056 |
| N de casos válidos | 7 | | |

a. 9 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,27.

Hipótesis nula (H0): La responsabilidad de la Dirección no influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima.

Hipótesis Alternativa (H1): La responsabilidad de la Dirección influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima.

Contrastación: Para la validación de la hipótesis requiere contrastarla frente al valor de χ^2_c (chi cuadrado teórico), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 4 grados de libertad, teniendo que el valor del χ^2_t y con 9 grados de libertad y un nivel de significancia (error) del 5% es de 1,885.

Discusión: Como el valor del χ^2_c es mayor al χ^2_t ($1,885 > 1,330$), entonces rechazo la Hipótesis nula, y acepto la hipótesis alternativa; concluyendo:

Que, la responsabilidad de la Dirección influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima.

Hipótesis específica 3

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|------------------------------|--------------------|----|------------------------------|
| | Valor | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
| Chi-cuadrado | 1,104 ^a | 4 | ,290 |
| Razón de verosimilitud | ,813 | 4 | ,141 |
| Asociación lineal por lineal | ,016 | 1 | ,091 |
| N de casos válidos | 7 | | |

a. 9 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,13.

Hipótesis nula (H0): La exigencia de la administración de los recursos e indicadores no influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima.

Hipótesis Alternativa (H1): La exigencia de la administración de los recursos e indicadores influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima.

Contrastación: Para la validación de la hipótesis requiere contrastarla frente al valor de χ^2_c (chi cuadrado teórico), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 4 grados de libertad, teniendo que el valor del χ^2_t y con 9 grados de libertad y un nivel de significancia (error) del 5% es de 1,104.

Discusión: Como el valor del χ^2_c es mayor al χ^2_t ($1,104 > ,813$), entonces rechazo la Hipótesis nula, y acepto la hipótesis alternativa; concluyendo:

Que, la exigencia de la administración de los recursos e indicadores influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima.

Conclusiones

- Se puede concluir que la hipótesis general planteada fue validada y afirmada de tal manera que la certificación de calidad influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima, 2016; teniendo en cuenta que las encuestas se dirigió a un personal relacionado al área de comercio exterior y/o gerentes de 07 agroexportadoras de mermeladas de mango que cuentan con ISO, queda evidenciado el conocimiento respecto a los temas especializados planteados en relación a la certificación de calidad.
- Se puede concluir que la primera hipótesis específica, la cual fue validada y afirmada de tal manera que El sistema de administración de calidad influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima, con una correlación moderada de 0.442 para la dimensión administración de calidad y la variable competitividad.
- La responsabilidad de la Dirección influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima, 2016 fue aceptada como hipótesis específica 2 y refuerza la hipótesis general, con una correlación moderada de 0.590 para la dimensión responsabilidad de la Dirección y la variable competitividad.
- La exigencia de la administración de los recursos e indicadores influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima 2016; fue aceptada como hipótesis específica 3 y refuerza la hipótesis general, con una correlación moderada de 0.412 para la dimensión exigencia de la administración de los recursos e indicadores y la variable competitividad.

Recomendaciones

- Las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima, se debe de efectuar reuniones con el personal de todas las área de la organización para que determinen las actividades que se efectúan en el área, el cual se fundamentará en una hoja de registro como fuente para su respectivo análisis, de tal forma que se describirá detalladamente las actividades que realiza un trabajador y así poder garantizar la gestión de calidad mediante el ISO 9001.
- Las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima, el encargado de la gestión de la certificación de calidad con los resultados de la tesis efectuada, debe de solicitar que se efectúe la auditoria de gestión tanto interno como externo, con la finalidad de implementar de acuerdo a lo señalado en el ISO 9001 para controlar los procesos relacionados a la competitividad; lo que permitirá mejores resultados que redundaran en la rentabilidad de la empresa.
- Teniendo como base la presente investigación se recomienda realizar una futura investigación explicativa financiada por una empresa que pueda generar un Modelo que permita estandarizar la gestión de la calidad y su influencia en la competitividad en los años posteriores al 2016. Esto permitirá realizar ajustes permanentes y oportunos a la gestión de la calidad.

5 Cronograma de las actividades

A continuación se muestra el cronograma de actividades del trabajo de investigación efectuado:

Tabla N° 40: Cronograma de actividades

| ACTIVIDADES | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|
| Semanas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 1. Determinación del problema de investigación. | X | | | | | | | | | | |
| 2. Recolección y selección de Bibliografía. | X | | | | | | | | | | |
| 3. Elaboración de la matriz del proyecto de tesis. | X | | | | | | | | | | |
| 4. Elaboración del proyecto de tesis. | X | X | | | | | | | | | |
| 5. Elaboración de los instrumentos de investigación | | X | X | | | | | | | | |
| 6. Recolección de datos | | | | X | X | | | | | | |
| 7. Tratamiento de datos | | | | | X | X | | | | | |
| 8. Análisis de la información | | | | | | X | X | X | | | |
| 9. Contrastación de hipótesis y formulación de conclusiones | | | | | | | | X | X | | |
| 10. Elaboración del informe final | | | | | | | | | X | | |
| 11. Correcciones del informe final | | | | | | | | | | X | |
| 12. Presentación | | | | | | | | | | | X |

Fuente: Elaboración propia

6 Referencias

Abdel y Romo (2004), “Sobre el concepto de competitividad”

Andrade (2005), “Metodología de la investigación Científica”, 9 edición, editorial Sao Paulo: Atlas.

Benzaquen de las Casas (2013), “Calidad en las empresas latinoamericanas: el caso peruano”.

Benzaquen y Convers (2015), “El ISO 9001 y TQM en las empresas de Colombia”.

Bribiescas y Romero (2014), “Gestión de certificación de Calidad como factor de competitividad en el sector industrial de manufactura, en la región transfronteriza CD. Juárez Chih. México El Paso, Texas, USA”.

Cabrera, López y Ramírez (2011), “La competitividad empresarial: un marco conceptual para su estudio”.

Cancelo y Vásquez (1996), “Estudio de la competitividad de la industria a través de la productividad”

Clemente, Gonzáles y Sanso - Navarro (2013), “La formación en la empresa como factor de competitividad en tiempo de crisis”.

Corral (2009), “Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos

Díaz Sánchez (2010) “Conceptualización y antecedentes teóricos de la competitividad internacional y regional: un asunto territorial”

El modelo de Naciones Unidas - CEPAL (2001), “Elementos de Competitividad Sistémica de las pequeñas y medianas empresas (PYME) del Istmo Centroamericano”

Evans (2008), Administración y control de calidad, 7ª. Edición; México, Cengage Learning editores S.A.

Flores Varela (2007), “El Certificado de Calidad ISO 9001: 2000 Que es y cómo se consigue”.

Fuster, Martínez y Pardo (2008), “Las estrategias de competitividad de la industria del calzado ante la globalización”.

Gabriel Giménez (2008) “Modelo de Gestión de Calidad en Proyectos de investigación y Desarrollo en el ámbito de la Universidad Tecnológica Nacional acorde a la norma internacional ISO 10006: 2003”.

Gómez (2001), “Análisis competitivo de las pequeñas y medianas empresas panificadoras del Distrito Federal en su entorno Agroindustrial: Trigo-Harina-Panificación”

Guy Laudoyer (1995) en su libro "La Certificación ISO 9000", México, ed. Panorama editorial.

Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA) (2014), Informe Anual 2014. Factores que afecta a la competitividad

Kerlinger y Lee (2002), “Investigación del Comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales”, 4ta ed., México: Mc Graw Hill.

López y Serrano (2004), “El impacto de la implantación de un sistema de gestión medio ambiental en la estructura organizativa de la empresa una aproximación desde ISO 140001”

Mitxeo, Idigoras y Vicente (2003), “Los clusters como forma de competitividad: el caso de la Comunidad Autónoma del País Vasco”:

Montoya y Castellanos (2010), “Situación de la competitividad de las Pyme en Colombia: elementos actuales y retos”.

Norma ISO 9001:2008

OCDE (1996), Institute Industrial Competitiveness: Benchmarking Business Enviroments In The Global Economy.

Oria (2003), “La calidad de la educación”.

Padilla (2006) en su artículo “Instrumento de medición de la Competitividad”.

Porter (1991), “Ventaja Competitiva de las Naciones”, Ed. Vergara, Buenos Aires.

Ramírez (2016) en su libro “Productividad en el Perú”, ed. Universidad del Pacífico.

- Saavedra (2012), “Una propuesta para la determinación de la competitividad en la pyme latinoamericana”
- Sach y Vial (2002) “Competitividad y crecimiento económico en los países andinos y en América Latina”.
- Santomá y Costa (2006) “Calidad de servicio en la industria hotelera: revisión de la literatura”
- Segura y Gil (2001) “La certificación de calidad como estrategia para facilitar la transparencia de tecnología entre Universidad – empresa”.
- Sellers y Nicolau (2001), “La Calidad y su impacto sobre la rentabilidad y volatilidad”..
- Solleiro y Castañon (2012), “Competitividad, Innovación y transferencia de tecnología en México”.
- Suárez (2005), “La inserción de la pequeña y mediana empresa en el comercio exterior mexicano: Un modelo de competitividad sistémica”.
- Vallecillo (1997), “On the addition of properties ECOOP Workshops 1997”
- Villalbí, Ballestin y Casas (2009) “Gestión de Calidad en una organización de salud pública”
- William E. Deming, (1986) “Salir de la Crisis”, Buenos Aires, editorial Susamericana
- Wong Chang (2015) “Ecuador perspectivas sobre el gran salto en competitividad”.

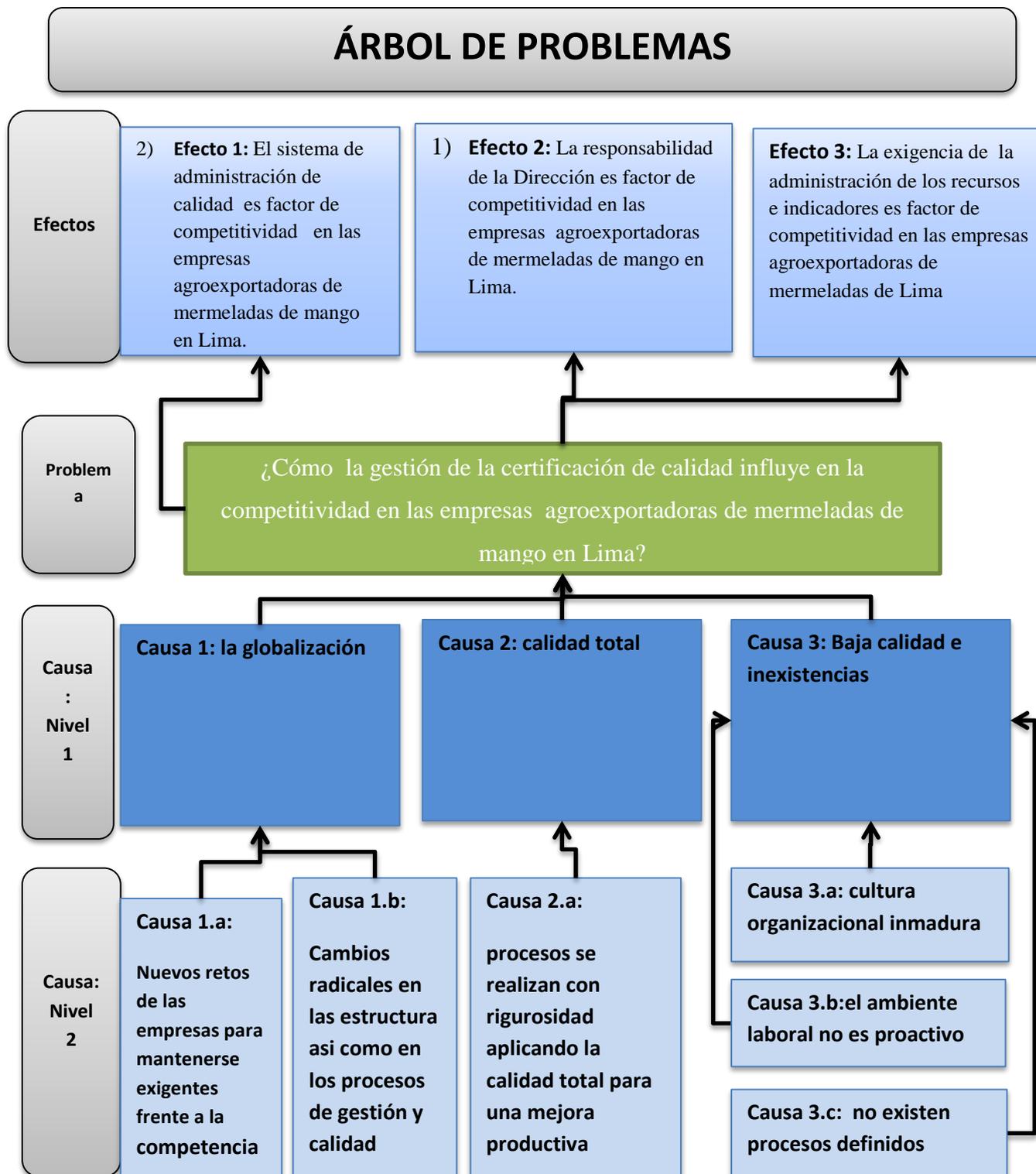
7 Apéndice

ANEXO 1: GESTION DE LA CERTIFICACION DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA COMPETITIVIDAD EN LAS EMPRESAS AGROEXPORTADORAS DE MERMELADA DE MANGO EN LIMA

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES E INDICADORES | POBLACION |
|---|--|---|--|---|
| <p>Problema general:</p> <p>¿Cómo la gestión de la certificación de calidad influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>1 ¿Cómo el sistema de administración de calidad influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima?</p> <p>2 ¿Cómo la responsabilidad de la Dirección influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima?</p> <p>3 ¿Cómo la administración de los recursos e indicadores influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima?</p> | <p>Objetivo general:</p> <p>Determinar si la gestión de la certificación de calidad influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1) Determinar si el sistema de administración de calidad influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima.</p> <p>2) Determinar si la responsabilidad de la Dirección influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima.</p> <p>3) Determinar si la exigencia de la administración de los recursos e indicadores influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima.</p> | <p>Hipótesis general:</p> <p>La certificación de calidad influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima, 2016.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>1) El sistema de administración de calidad influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima.</p> <p>2) La responsabilidad de la Dirección influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima.</p> <p>3) La exigencia de la administración de los recursos e indicadores influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima.</p> | <p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <p>X. CERTIFICACION DE CALIDAD</p> <p>Indicadores:</p> <p>Abastecimiento óptimo</p> <p>Costos de los procesos</p> <p>Información integrada</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>Y. COMPETITIVIDAD</p> <p>Indicadores:</p> <p>Implementación de Estrategias</p> <p>Actividades de implementación</p> <p>Estrategias</p> | <p>La población es de 7 empresas agroexportadoras de mermelada de mango en Lima.</p> <p>La muestra estará compuesta por 07 gerentes de empresas agroexportadoras de mermelada de mango en Lima.</p> |

ANEXO 2: ARBOL DE PROBLEMA

FIGURA N°36 ARBOL DE PROBLEMA



ANEXO 3 TRANSCRIPCION DE LA ENTREVISTA A PROFUNDIDAD

ENTREVISTA EN CAMPOSOL SAC CON EL GERENTE DE MARKETING, COMUNICACIONES Y SOSTENIBILIDAD

Fecha: 12 DE NOVIEMBRE DEL 2016

Entrevistada: Carnesella Figuerola, Francesca (CF)

Entrevistador: Amez Bermudez, Yeline (AY)

AY: Buenos días Srta Francesca Carnesella, le entrevista que efectuaremos será breve debido a su disponibilidad de tiempo, por lo cual se tratara sobre la gestión de la certificación de calidad y su influencia en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermelada de mango en Lima, lo cual es tema para una tesis de negocios internacionales para la Universidad San Ignacio de Loyola.

CF: Buenos días señorita, estoy presta para apoyarla en su investigación.

AY: La empresa actualmente cuenta con el ISO 9001; mi pregunta es respecto al Sistema de gestión de Calidad ¿existe un manual? ; y ¿los controles de calidad establecidos son documentados?

CF: Si la empresa CAMPOSOL cuenta con certificación ISO 9001, lo que nos permite ser una empresa sólida y reconocida; y es correcto por el sistema de gestión de calidad y de acuerdo a los estándares del ISO 9001 los controles de calidad son documentados; esto nos permite certificar nuestros productos para la exportación y garantizan la calidad de los mismos.

AY: Ahora le preguntare sobre la responsabilidad de la dirección; ¿en la organización se comunica lo importante que es satisfacer los requisitos de los clientes?

CF: En la empresa el directorio se encuentra totalmente involucrado, lo cual contamos con un directorio altamente calificado, que se encuentra involucrado en la gestión de calidad, con el fin principal de brindar productos de alta calidad a nuestros clientes nacionales y extranjeros; y administrando el ISO 9001.

AY: ¿La dirección ha establecido políticas y objetivos de calidad; y si el sistema de calidad es revisado por la dirección?

CF: Si la Dirección ha establecido políticas las cuales son monitoreadas en cada Directorio que se celebra, en la que se reúnen Directores y Gerentes, para comunicar variaciones por ejemplo respecto a la producción, factores climáticos entre otras variables que pueden afectar la calidad de nuestros productos.

AY: ¿La dirección Impulsa y apoya las actividades de mejora dentro de la organización, así como con clientes, proveedores y otras entidades externas?

CF: Si la Dirección está totalmente comprometida en todas las actividades que permiten consolidar nuestra marca; en mi caso que soy la Gerente de Marketing tengo el pleno apoyo para realizar las estrategias de marketing, involucrando en ellas a los clientes, proveedores, personal y a toda la organización. A nivel externo somos una empresa con responsabilidad social y ambiental, porque contamos con campos de sembrío de mangos, uva, paltas, arándanos y mandarinas, en al cual cuidamos la preservación del medio ambiente.

AY: Ahora le consultare respecto a la gestión de recursos humanos ¿coménteme sobre los planes de desarrollo de personal y como es la comunicación para el ascenso?

CF: El área de recursos humanos se encuentra 100% involucrado en el desarrollo del talento humano, que es el punto vital de nuestro crecimiento; y contamos con incentivos que van desde el apoyo en estudios en universidades como en el aspecto remunerativo sobre el mercado. El departamento de personal comunica los resultados de las evaluaciones de cada personal, y adjunta opiniones sobre su ascenso.

AY: ¿Cómo se efectúa la selección y evaluación de proveedores?

CF: Los proveedores son seleccionados por el área de logística, los cuales tiene la directiva que un proveedor es evaluado por la experiencia que cuenta, cuando un proveedor desea trabajar con nosotros se presenta formalmente con una carta de presentación, luego se filtra el número de ruc y la lista de clientes que atiende.

Posteriormente, se pacta una cita con un representante para conocer en detalle a la empresa y ver las posibilidades de trabajo con ellos; en esta reunión se pregunta por referencias y el sustento de ellas, además se averigua el proceso que siguen y como efectúan el control de calidad; y enfatizando que somos una empresa exigente en calidad.

Una vez que se evalúa y califica al proveedor, se procede a efectuar un pequeño pedido, para conocer su forma de trabajo, rapidez y calidad del producto presentado; de acuerdo a las evaluaciones posteriores el departamento de logística lo asume como un proveedor fijo; pero siempre es evaluado sobre los estándares de calidad propuestos por el Directorio y Gerencia.

AY: ¿Cómo se optimiza la cadena de suministro, los inventarios, rotación de material y se minimizan los desperdicios?

CF: La cadena de suministro se optimiza mediante la tecnología que se cuenta, porque los productos cosechados, son procesados como el caso de las mermeladas de mango, con el control de los envases de acuerdo a la normatividad dictada pro INDECOPI y el control de pesos, lo cual nuestro proceso productivo y moderno permite cumplir con los estándares internacionales exigidos. Actualmente contamos con un sistema SAP que nos permite controlar todo el proceso productivo y generar información para la toma de decisiones.

AY: Bien; ahora trataremos sobre la realización del producto; ¿Cómo es el proceso de revisión de los productos y como se tiene en cuenta al cliente?

CF: El proceso de producción se encuentra estandarizado, lo que permite ejercer puntos de control a lo largo del proceso desde la siembra hasta la cosecha, proceso de industrialización hasta el producto final. Por lo tanto, contamos con personal responsable de cuidar la cadena de calidad de nuestro producto. Respecto a nuestros clientes nacionales y extranjero, nuestros productos son para exportación, los clientes nacionales tercerizan con nosotros su producción y elaboración final para exportar; por lo que siempre tenemos contacto con ellos para conocer sus exigencias y forma de envasado de los mismos.

AY: sobre la gestión de certificación de calidad, ¿Cómo es la medición, análisis y mejora en el sistema de calidad de la organización en general?

CF: Nuestra certificación de calidad es medida con las auditorias que se practican en CAMPOSOL SAC; estas son por ejemplo auditoria operativa, efectuada por personal de nuestra organización que cada bimestre realiza este proceso; y dichos

informes permiten al órgano de control interno y Gerencias evaluar que la calidad se mantenga, porque constituye la base del ISO 9001 alcanzado.

Posteriormente cuando se efectúa la auditoria externa de los estados financieros, se contrata a la par una auditoria operativa externa; la cual se encarga de recabar los informes de la auditoria operativa interna bimestral; y a su vez realizan su trabajo, y el dictamen nos permite realizar mejoras en la gestión de calidad de la empresa.

AY: Por último sobre la competitividad; ¿Podría detallar como manejan la competitividad en la organización?

CF: La competitividad es manejada con el nivel de ventas de nuestros competidores, nos esforzamos cada vez en tener en cuenta que la calidad de nuestros productos permitirán que los clientes nos prefieran, y los actuales siempre nos recomiendan en el mercado; por nuestros precios acordes del mercado y la calidad estandarizada para el consumo internacional.

AY: con esta pregunta concluye el cuestionario, le agradezco por la atención brindada y por la disponibilidad de su tiempo.

CF: Al contrario es un gusto apoyarla en su investigación; gracias.

Anexo 4 Cuestionario

Buenos Días /Tardes/ Noches, gracias por participar en nuestra encuesta. Soy egresada de la Universidad San Ignacio de Loyola y estoy realizando una investigación sobre “Gestión de la certificación de calidad y la competitividad de las empresas agroexportadoras”. Por tanto, le ruego conteste con total sinceridad a las preguntas que le voy a formular:

| GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2008 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | La entidad tiene establecido y mantiene actualizado un manual de Calidad | | | | | |
| 2 | La entidad establece y controla los documentos y registros requeridos por el sistema de gestión de calidad | | | | | |
| RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | La entidad comunica a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente, como los legales y reglamentarios | | | | | |
| 4 | La entidad tiene establecida la política y objetivos de calidad | | | | | |
| 5 | La dirección de la empresa lleva a cabo revisiones al sistema de calidad | | | | | |
| 6 | La dirección impulsa y apoya las actividades de mejora dentro de la organización, así como con clientes, proveedores y otras entidades externas | | | | | |
| GESTION DE RECURSOS | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | La entidad realiza planes para el personal (admisión, formación, desarrollo, etc.) evaluando el rendimiento y las necesidades de desarrollo de todas las personas | | | | | |
| 8 | Existe una comunicación eficaz ascendente y descendente entre todo el personal, participando éste de una manera real en las actividades de mejora | | | | | |
| 9 | La entidad dispone de una financiación eficiente controlando los parámetros financieros clave y utilizando los recursos financieros para apoyar los planes de la organización | | | | | |
| 10 | La entidad gestiona de forma sistemática la selección y evaluación de proveedores | | | | | |

| | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|
| 11 | La entidad optimiza la cadena de suministro, los inventarios, rotación de material y se minimizan los desperdicios | | | | | |
| 12 | Se mide de forma sistemática la satisfacción del personal teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas tales como ambiente de trabajo, posibilidad de promoción, comunicación, formación, reconocimiento, etc. | | | | | |
| COMPETITIVIDAD | | | | | | |
| IMPLEMENTACION DE ESTRATEGIAS DE COMPETITIVIDAD | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | La entidad implementa estrategias de competitividad por la amenaza de nuevos competidores y nuevos productos o servicios sustitutos | | | | | |
| 14 | La entidad implementa estrategias de competitividad por la rivalidad con la competencia y el acceso a nuevos mercados | | | | | |
| ACTIVIDADES DE COMPETITIVIDAD | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | La entidad fomenta la capacitación de los empleados para captación de clientes y proveedores que promuevan promociones de actividades de negocio | | | | | |
| 16 | La entidad realiza oferta de productos y servicios con valor agregado | | | | | |
| MEJORA DE RESULTADOS | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | Una amplia cartera de clientes y las ventas en general mejoran los resultados de la empresa | | | | | |
| 18 | La ventaja sobre los competidores y el poder de negociación con clientes y proveedores mejoran los resultados de la empresa | | | | | |

Fuente: elaboración propia, basado en Lino (2015), Correlación de uso de la información y tecnologías de la información y la comunicación y la competitividad de las micro, pequeñas y medianas vinícolas de la ruta del vino del Valle de Guadalupe B.C.

Anexo 5: Validación de expertos

Estadístico: Santiago Salvador Montenegro Canario



Experto: Luis La Rosa Reyes

