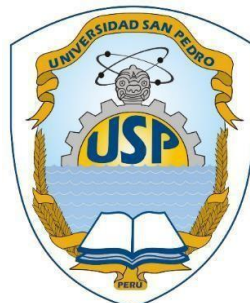


**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**Programa de Estudios de Administración**



**Sistema de gestión de calidad y la competitividad del Fundo  
La Kiarita, Chimbote - 2020**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**Autora:**

Andrea Nicole Rodríguez Mercado.

**Asesor:**

Alejandro López Morillas.

**Chimbote - Perú**

**2020**

**1. Palabras clave:**

<b>Tema</b>	Gestión de calidad, competitividad.
<b>Especialidad</b>	Administración

**Líneas de investigación según OCDE:**

<b>Línea de Investigación OCDE</b>	Gerencia estratégica
<b>Área</b>	Ciencias sociales
<b>Sub – área</b>	Economía y negocios
<b>Disciplina</b>	Negocios y management

**Keywords:**

<b>Theme</b>	Quality management, competitiveness.
<b>Specialty</b>	Administration

**Lines of research according to OCDE:**

<b>OCDE Research Line</b>	Strategic Management
<b>Area</b>	Social Science
<b>Sub – area</b>	Economy and business
<b>Discipline</b>	Business and management

## **2. Título**

**“SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD DEL  
FUNDO LA KIARITA, CHIMBOTE – 2020”**

### **3. Resumen**

El proyecto denominado “Sistema de gestión de calidad y la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote – 2020”, mantuvo el principal objetivo de establecer la relación entre las variables sistema de gestión de calidad y la competitividad de la empresa agroexportadora.

Se dispuso una metodología de tipo de investigación descriptiva correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal, con un enfoque cuantitativo. Sujeto a la población se presentó a todos los trabajadores que componen la organización, ascendiendo a 114 individuos, así mismo, en vista de rescatar información certera se realizó la muestra mediante la fórmula de la población finita contándose con una cantidad final de 72 trabajadores. Por otro lado, se hizo uso de la técnica conocida como encuesta, el cual fue apoyado del cuestionario como instrumento en aras de rescatar la información resaltante sobre las variables dispuestas a estudio.

Se obtuvo como resultado de la prueba Pearson, el coeficiente de correlación de 0.794 y significancia bilateral  $0.00 < 0.05$ , comprobando una relación positiva alta y significativa entre el sistema de gestión de calidad y la competitividad del fundo La Kiarita en Chimbote, 2020.

#### **4. Abstract**

The project called "Quality Management System and Competitiveness of La Kiarita Farm, Chimbote - 2020", maintained the main objective of establish the relationship between the quality management system variables and the competitiveness of the agro-export company.

A methodology of correlational descriptive research type, of non-experimental design, of cross section, with a quantitative approach was arranged. Subject to the population, all the workers who make up the organization were presented, amounting to 114 individuals. Likewise, in order to rescue accurate information, the sample was made using the formula of the finite population, with a final number of 72 workers. On the other hand, the technique known as survey was used, which was supported by the questionnaire as an instrument in order to rescue the information about the variables under study.

As a result of the Pearson test, the ratio coefficient of 0.794 and bilateral significance  $0.00 < 0.05$  was obtained, proving a high and significant positive relationship between the quality management system and the competitiveness of the La Kiarita farm in Chimbote, 2020.

## Índice general

1. Palabras clave:	i
2. Título	ii
3. Resumen	iii
4. Abstract	iv
Índice general	v
Índice de tablas y figuras	vi
5. Introducción	1
5.1. Antecedentes y fundamentación científica	1
5.2. Justificación	12
5.3. Problema	13
5.4. Conceptualización y operacionalización de las variables	13
5.5. Hipótesis	18
5.6. Objetivos	18
6. Metodología	18
6.1. Tipo y diseño de investigación	18
6.2. Población - Muestra	19
6.3. Técnicas e instrumentos de investigación	21
6.4. Procesamiento y análisis de la información	22
7. Resultados	23
7.1. Descripción de los resultados	23
7.2. Caracterización de las variables	25
7.3. Prueba de normalidad	27
7.4. Contrastación de hipótesis	28
7.4.1. Prueba de hipótesis específicas	28
7.4.2. Prueba de hipótesis general	36
8. Análisis y discusión	38
9. Conclusiones y recomendaciones	42
10. Agradecimiento	44
11. Referencias bibliográficas	45
12. Anexos y apéndice	51

## Índice de tablas y figuras

Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable sistema de gestión de calidad	16
Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable competitividad	17
Tabla 3. Distribución de la población de investigación.	19
Tabla 4. Distribución de la muestra de investigación.	20
Tabla 5. Nivel del sistema de gestión de calidad del fundo La Kiarita, Chimbote – 2020.	23
Tabla 6. Nivel de las dimensiones del sistema de gestión de calidad del fundo La Kiarita, Chimbote – 2020.	23
Tabla 7. Nivel de la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote – 2020.	24
Tabla 8. Nivel de las dimensiones del sistema de gestión de calidad del fundo La Kiarita, Chimbote – 2020.	24
Tabla 9. Caracterización del sistema de gestión de calidad del fundo La Kiarita, Chimbote – 2020.	25
Tabla 10. Caracterización de la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote – 2020.	
Tabla 11. Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov de las variables sistema de gestión de calidad y competitividad.	27
Tabla 12. Escala de valoración de Pearson	28
Tabla 13. La documentación del sistema de gestión y su relación con la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote 2020.	28
Tabla 14. Correlación de la documentación del sistema de gestión y la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote 2020.	29
Tabla 15. La responsabilidad de la dirección y su relación con la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote 2020.	29

Tabla 16. Correlación de la responsabilidad de la dirección y la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote 2020.	30
Tabla 17. La gestión de recursos y su relación con la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote 2020.	31
Tabla 18. Correlación de la gestión de recursos y la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote 2020.	32
Tabla 19. La realización del producto y su relación con la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote 2020.	32
Tabla 20. Correlación de la realización del producto y la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote 2020.	33
Tabla 21. La realización del producto y su relación con la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote 2020.	34
Tabla 22. Correlación de la medición, análisis y mejora y la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote 2020.	35
Tabla 23. El sistema de gestión de calidad y su relación con la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote 2020.	36
Tabla 24. Correlación del sistema de gestión de calidad y la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote 2020.	37
	26



## 5. Introducción

### 5.1. Antecedentes y fundamentación científica

Partiendo de la importancia que representan los antecedentes para el estudio de las variables, se detallan los siguientes estudios previos:

De acuerdo con **Obregón (2017)** en su tesis respecto a la gestión de calidad y competitividad de las Mypes del sector maquinarias, concluyó:

La existencia de una relación positiva moderada entre las variables sometidas a estudio, avalado por el resultado Spearman=0.603, así mismo se halló un valor sig=0.00, que contribuyó a aseverar una relación significativa entre la gestión de calidad y competitividad, facilitando de esta forma la comprobación de la hipótesis alternativa que dicta el fenómeno correlacional significativo entre las variables ya mencionadas. Por su parte también se dispuso la relación entre las dimensiones de la variable gestión de calidad sobre la competitividad, generando resultados positivos moderados para los componentes fiabilidad, empatía, seguridad, tangibles y capacidad de respuesta.

**Contreras (2018)** desarrolló su investigación sobre la relación entre la gestión de calidad y la competitividad de una empresa agropecuaria, se logró concluir:

La gestión de calidad impartida por la empresa refleja un nivel de satisfacción regular otorgada por el 30% de encuestados, mientras que la competitividad sostiene al 43% de satisfacción regular. En vista a esta situación y el resultado de 0.62 de la prueba Tau de Kendal, dispone una relación positiva moderada entre las variables. A su vez se aplicó la relación de la gestión de calidad sobre los componentes de la competitividad obteniendo los resultados: rentabilidad (0.32), eficiencia (0.187), productividad (0.194), calidad (0.146) y efectividad (0.246).

**Amez (2017)** realizó su tesis en una empresa agroexportadora respecto a la influencia de la gestión de calidad en la competitividad, destacando las siguientes conclusiones:

Se obtuvo un resultado de la prueba de correlación de Tau de Kendal= 0.845 y sig.=0.00, atribuyendo una relación positiva alta y significativa entre la gestión de calidad y la competitividad establecida por la empresa agropecuaria. Por otro lado la disposición de la relación entre los componentes de la gestión de calidad sobre la competitividad, dispuso los niveles: sistema de administración (0.442), responsabilidad de dirección (0.590) y exigencia de la administración (0.412).

**Pérez y Sulluchuco (2019)** plantearon una investigación respecto a la gestión de calidad y la competitividad del sector agroindustrial, generando los hallazgos:

La gestión de la calidad incide de manera significativa sobre la competitividad, con un nivel de 25%. Así mismo se destaca que la infraestructura influye sobre la calidad en 47%, la tecnología con 49%, los materiales con 20%, las horas de trabajo con 49%. Por otro lado, la productividad también es un factor que influye sobre la competitividad con un nivel de 23%, teniendo como factores de incentivo a la tecnología con 48%, los materiales con 52%, las horas de trabajo con 45% y la infraestructura con 48%.

**Huerta y Sandoval (2019)** en su tesis sistema de calidad como estrategia competitiva en la industria alimentaria, concluyó:

El sistema de calidad surge como pieza relevante para la reconfiguración de los distintos mercados internacionales, debido a sus cambios de rubro cultural, político y socioeconómico. Así mismo es indispensable u obligatorio para las organizaciones del rubro contar con una certificación o adopción de un sistema de calidad por la necesidad de exportar. Finalmente los sistemas de calidad en la industria alimentaria se definen como una estrategia sobre la competencia que faculta producir una mejor ventaja competitiva y potencia el posicionamiento de las organizaciones competidoras.

**Choque y Rubina (2019)** en su tesis respecto al SGC BASC y el impacto sobre las exportaciones de las empresas peruanas de palta de Lima metropolitana, concluyó: La implementación de BASC en los sistemas de calidad de las empresas impacta de forma positiva las exportaciones, puesto que permite poseer procesos, controles y documentos estandarizados para otorgar un sistema logístico confiable y seguro. Así mismo se afirma que el modelo permite reducir los costos de logística de 5% a 10% debido a la simplificación del sistema. Por otro lado facilita obtener mayor satisfacción de los clientes a razón que se cuenta con alternativas de consistencias para cualquier problema de producción y respuesta inmediata, no obstante aumenta la competitividad en los mercados mejorando su participación del 10%.

**Benites, De marzo, Soto y Uribe (2017)** basaron su tesis sobre la gestión de calidad del sector agroexportador en Ica, otorgado las siguientes conclusiones:

Se identificó que el 60% de empresas agroexportadoras de la localidad cuentan con un sistema de gestión de calidad, demostrando que las que cuentan con un SGC sostienen una competitividad fuerte a comparación de las que no presentan, por lo que la implementación de la norma tiene que funcionar de forma adecuada en todos los grados de la organización. Se afirma que es importante que las empresas tengan un sello de calidad para mantener inversiones a largo plazo en vista de acceder a más mercados, es por ello que es necesario enfocarse en la innovación como forma de diferenciarse, como en su proceso de cultivo y comercialización.

**Quiroz y Cabrera (2018)** en su tesis acerca del diseño del sistema de gestión de calidad para el incremento de la competitividad de una empresa agroexportadora, identificando los hallazgos:

Se resalta que la empresa no dispone de un SGC, por lo que los colaboradores no presentan consciencia sobre la relevancia de la ejecución del sistema en sus procesos, lográndose solo el 42% de los requerimientos solicitados por la normativa ISO 9001:2015. En vista de la aplicación de la norma y posterior evaluación, se identificó que

existe una mejora significativa en 50% sobre el valor de los indicadores eficiencia, efectividad y viabilidad financiera, aseverando u costo de implementación de S/. 35,479.10.

**Díaz y Cabrera (2016)** desarrollo su investigación respecto a la relación de la gestión de calidad y la ventaja competitiva de la empresa Express, concluyendo:

La existencia de una relación positiva moderada entre la gestión de calidad y la ventaja competitiva, establecida a partir de la prueba Pearson con resultado 0.445, por otra parte, se corroboró por medio del 75% de colaboradores que afirman la existencia de la influencia de las variables, debido a que si bien hay procesos que facultan garantizar el crecimiento y la inocuidad de los bienes, se es necesario asumir una cultura de total calidad, que estructure el orden de los procesos, así como reconocer el esfuerzo, experiencia y conocimiento de los mismos incentivando una organización participativa.

**Sandoval y Quispe (2018)** realizaron su investigación sobre la situación de las agroexportadoras en el sistema de gestión de calidad y certificaciones, lograron concluir:

El 75% de empresas agroexportadoras de Lambayeque sostienen de 2 a 8 certificaciones, así mismo se identifica que el 37.5% de empresas sostuvo incremento de utilidades a partir de las certificaciones, de donde resalta Juan Marco de Palta con el 50% de incremento. Respecto al aumento de la participación del mercado y competitividad de resalta al 50% de empresas, quienes aducen haber obtenido de 26 a 50% de aumento de competitividad. No obstante es indudable hallar el beneficio del 87.5% que obtuvo mayores opciones de mercados internacionales, así como el aumento de la productividad de las empresas en 75%.

**Coquis y Núñez (2019)** desarrollaron su investigación a razón de la influencia del SGC Global GAP en las empresas agroexportadoras de Lambayeque, obteniendo los resultados:

La implementación de la certificación Global Gap influye de forma positiva en el desarrollo de las seis empresas sometidas a estudio, es por ello que el aumento de la

producción evidencia un crecimiento de 225% en el periodo 2012 – 2016, siendo los principales mercados Tailandia y Rusia. Se confirmó que de todas las empresas de la región registradas en SENASA solo el 26.47% presentan la certificación global.

**Pillco (2017)** en su tesis gestión de calidad y la competitividad de la empresa San Pedro, la cual sostuvo las siguientes conclusiones:

Se determinó la existencia de una influencia alta de la gestión de calidad sobre la competitividad con un resultado  $r= 0.841$ , afirmando la proporcionalidad directa entre las variables, así mismo se determinó el resultado de significancia de  $0.00 < 0.05$  asistiendo una relación significativa y comprobándose la hipótesis. Por su parte se destaca influencia de la gestión de calidad sobre los componentes de la competitividad, siendo innovación productiva ( $r=0.784$ ), productividad ( $r=0.682$ ) y modernización ( $r=0.795$ ).

**Moreno y Mason (2017)** respecto a su investigación de título la calidad como instrumento de competitividad, dispuso los hallazgos.

Para que el sistema de calidad total se ejecute de forma efectiva es esencial mantener una habilidad de disponer de una filosofía de la calidad total, es por ello que se hace necesario mantener los siguientes puntos: cultura organizacional, curva de madurez organizacional, relaciones y conflictos laborales, calidad de vida de trabajo, calidad de liderazgo, estilo de administración y dirección, posición competitiva y condiciones del mercado.

**Ramos y Huerta (2019)** desarrolló su investigación de la relación de la gestión empresarial y la competitividad, afirmando que:

Existe relación significativa entre las variables sometidas a estudio, de acuerdo al resultado  $r=0.654$  y  $sig=0.00$ , por lo que se confirma que una adecuada gestión empresarial repercute de forma significativa en la competitividad. Así mismo el hallazgo se respalda en las acciones desarrolladas por la empresa como, generar estrategias claras y sencillas con sus trabajadores, se contemplan metas a largo y corto plazo.

**Dueñas (2018)** realizó su tesis sobre la gestión de calidad y competitividad de las empresas del sector retail, concluyendo: De los negocios investigados, se analiza que todos buscan obtener una adecuada competitividad o adquirir una ventaja competitiva, pero se denota que las ejecutivos aplican un desarrollo emperico de su labor, por lo que dificulta la consecución de todas sus metas, así mismo se torna difícil debido a que la comercialización de los bienes se otorga de forma convencional y paulatina.

Por su parte es necesario comprender las posturas teóricas sobre las variables, es por ello que se detalla las posturas teóricas de los autores como fundamentación científica:

## **A. Sistema de gestión de calidad**

### **Calidad**

Es el conjunto de características relacionadas al producto y(o) servicio que se le ofrece a un determinado consumidor, el cual permite el gozo y satisfacción ante sus necesidades (**Mabrouka, 2016**). Del mismo modo la calidad también es comprendida como el cumplimiento de lo demandan los clientes, cumpliendo con los requisitos que solicitan (**Philip Crosby, 2004**)

La definición de calidad se basa en cuatro categorías: como aprobación, ante la demanda; calidad entorno a la satisfacción de las expectativas del consumidor; calidad como un valor relacionado al precio y calidad como excelencia, con relación al cero defectos y que cumpla con los máximos estándares (**Evans y Dean, 2003; Moreno et. al, 2001**). Donde se rescata a la aprobación de los estándares como una de las importante en relación a la medición de la calidad para asegurar que el servicio o producto brindado se de en óptimas condiciones (**Awoku, 2012**).

## **Sistema**

Es una agrupación de tareas o funciones en el interior de una organización interrelacionadas para conseguir las metas u objetivos de esta (**Evans, 2005**).

## **Gestión de calidad**

Es una forma de trabajo bien planificada y protegida, donde se busca desarrollar el mejor escenario para los procesos de una organización que va complementada con las normas, en otras palabras, es administrar la calidad de forma ordenada, en donde exista eficiencia y eficacia. Logrando que la organización sea más competitiva y al mismo tiempo cumpla con la satisfacción de lo que requieren los consumidores (**Lofgren, 2015**).

## **Sistema de gestión de calidad**

Es un conjunto de componentes interrelacionados de una compañía que busca una administración organizada entorno a la calidad, dirigida a la satisfacción del consumidor (**Gonzales, 2007**). Con ello deben enfocarse en resaltar la estructura de la organización, sus actividades, documentación, recursos, sin olvidar la parte de relaciones junto con el capital.

Desde otro punto de vista **Summers (2006)** nos dice que un SGC es entendido como un elemento bien constituido de forma funcional, con una capacidad de registrar los procedimientos técnicos y administrativos, dirigiendo acciones coordinadas de la fuerza laboral, las máquinas y la información de la empresa de una forma eficiente, eficaz y más práctica.

Un sistema de Gestión de Calidad es una forma trabajo, que busca la satisfacción del cliente, mediante una planificación y mejora continua de los procesos a los que está arraigada la organización, esto está constituido en forma de un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas (**Yáñez, 2008**). Por su parte **Vilnius (2016)** añade que el SGC tiene procesos que deben ser considerados como operaciones

de primera importancia para que exista un correcto desarrollo y sea posible tener un registro de los objetivos que deben alcanzar la compañía.

### **ISO 9001 (2015)**

Es una norma estandarizada internacional aplicada a todo sistema de gestión de calidad, dirigida a todas las actividades administrativas de la calidad, toda empresa debe contar con esta normativa para garantizar su efectividad entorno a sus procesos y uso de recursos, del mismo modo buscar la mejora continua de sus productos o servicios **(Yáñez, 2008)**

En relación a ello la norma ISO 9001 también es la base para el SGC, porque permite dirigir y gestionar a los dirigentes de la organización para conseguir una administración eficaz con el objetivo de una mejora en el sistema. Como también, estas normas permiten guiar en su mejor dimensión la mejora de los productos y servicios de las empresas **(Cárdenas, 2017)**.

En síntesis, podemos decir que la norma ISO 9001 es crucial para toda empresa que se enfoque en mejoras entorno a su calidad, además una empresa deberá contar con esta normativa si quiere mejorar sus procesos para conseguir exportar a los diferentes países con la finalidad de expandirse y ocupar una posición competitiva en el mercado. Ya que los clientes siempre buscarán a los proveedores que cuenten con esta certificación de norma ISO 9001 para garantizar que la empresa tenga un buen SGC.

### **Documentación del sistema de gestión**

Es la información relevante que poseen en la organización y en donde está contenida. En la parte de documentación están incluido los documentos referentes a los requisitos en donde está ubicado el manual de calidad. También se deben considerar los procesos y recursos, del mismo modo los exámenes obtenidos a través de las evidencias de las tareas realizadas y la información anotada, lo cual conforma la información que posee la empresa para controlar y mantener el sistema **(ISO 9000, 2015)**.



## **Responsabilidad de la dirección**

Comprendida como la obligación que tiene la gerencia entorno al crecimiento de la empresa, así como también el cumplimiento de la implementación del sistema de gestión de calidad y el compromiso para la revisión de su política y sus objetivos. A ello le sumamos la parte directiva, la comunicación interna, la constancia de los documentos que son cruciales para la establecer el plan estratégico de la organización, notificando la importancia de cumplir tanto los requisitos del consumidor como los requisitos legales y reglamentarios

## **Gestión de recursos**

Es el abastecimiento por parte de una organización enfocada en mantener el sistema de gestión de calidad e implementar una mejora continua en sus procesos, como tal incluye los recursos humanos y su competencia, formación, capacidades y conocimiento de los mismos. Por otro lado, también está la parte tangible para conseguir la satisfacción en relación a los requisitos del producto y del ambiente laboral, pues se ven íntimamente relacionados con las condiciones de la actividad, contenidos entre físicos, climáticos y ergonómicos.

## **Realización del producto**

Siendo el crecimiento y dirección de las actividades principales para producir el producto, en donde debe estar conforme a los reglamentos del sistema de gestión de calidad; así pues, incluye las actividades en relación al consumidor, la comunicación, el proceso de compra y la comprobación de los bienes adquiridos; además está la administración de la producción, la validación de las tareas productivas, la conservación del bien y finalmente incluye la gestión de los instrumentos.

## **Medición, análisis y mejora**

Comprendida como una aplicación para los procesos de medición, análisis y mejora fundamentales para: corroborar las obligaciones del bien, en igual forma confirmar el

sistema de gestión de calidad, y mejorar de forma continua, para esto se deberá establecer un control constante de los diferentes puntos a mejorar y organizarse para gestionar las acciones preventivas para que el producto no presente defectos. Con esto nos garantizará que la organización cumpla con un correcto SGC enfocado en los objetivos de una adecuada cadena de valor y del cliente entorno a sus satisfacciones **(ISO 9001, 2015)**.

## **B. Competitividad**

**Saavedra y Milla (2012)** mencionan que no hay un término exacto capaz de definirla. Pues para definir a la competitividad se requiere de un consenso debido a su extensión de significado tanto desde un nivel de empresa, sector, nación y ámbito supranacional, del mismo modo por la naturaleza cualitativa y cuantitativa de sus elementos al no poseer límites precisos para su análisis y medición. Sin embargo, desde el punto de vista de empresa podríamos definirla como el grado de superioridad que posee una empresa entorno a las técnicas, organización, precios y calidad final en comparación con sus rivales en el mercado **(Abdel y Romo, 2004)**.

**Quintana (2016)** sostiene que la competitividad es la capacidad que tiene una empresa indistintamente del sector al que pertenezca, para posicionarse y sostener las ventajas comparativas que permitan conservar y potenciar su posición en el mercado. Del mismo modo es la habilidad de una entidad empresarial en la generación de valor hacia un usuario y sus propios proveedores, y siempre en mejores condiciones que sus competidores **(Gutiérrez y De la Vara ,2013)**.

Según **Koontz y O' Donnell (2013)** la competitividad es la cualidad estratégica que permite obtener mayores rentabilidades dentro de un mercado a diferencia de los rivales, con la proporción de mayor valor y cantidades en ofertas, además de los insumos recurrentes para adquirir una productividad diferenciada.

## **Importancia**

La importancia de la competitividad radica, según **Münch (2010)** en que representa una oportunidad que connota destreza en una organización que le permite crear productos y servicios con alto valor agregado en cuanto a beneficios, costos, atributos y calidad, por encima de sus competidores. Confirmando que el desarrollo de competitividad de un negocio tiene que ser expuesto y planteado como objetivo empresarial. Visto de esta manera, para **Amaru (2009)** la competitividad se traduce como un ideal de eficacia que se debe aplicar a las empresas, debido a su naturaleza competitiva que hace competir a más de uno dentro de un mercado por la preferencia de los mismos usuarios.

Las dimensiones de acuerdo con **Porter (2002)** y por lo que facilita su medición son las siguientes:

## **La innovación**

Es la introducción de nuevos productos o servicios como alternativa de solución a una necesidad, apertura de diferentes mercados, o manejo de mejores recursos dentro de los procesos empresariales en base a la tecnología (**Porter, 2002**). Consiste en llevar al mercado un nuevo producto o servicio, conforme a lo solicitado por los clientes, plasmado con atributos diferenciadores; dentro del ámbito organizacional la innovación representa una ventaja competitiva que aporta poder ante tanta dinámica y cambios, por medio del desarrollo de ofertas, procesos y métodos eficaces (**Calderón, 2013**).

Ahora una iniciativa de innovación se puede dar mediante la implementación de una novedad dentro de un sistema existente que le permita ser más productivo, en plena creación de productos y servicios, y proyectado a manejar de forma diferente la gestión organizacional, llegando a estrategias que les permitan destacar (**Jin, Hewitt-Dundas y Thompson, 2011**).

## **La agilidad comercial**

Es la destreza que equivale a la rápida adaptación de un negocio ante los cambios en los mercados y los intereses de los usuarios. Lo cual se afianza con lo determinado por **Aldámiz (2012)** quién considera que el ser ágil a nivel comercial, te acondiciona de velocidad y alta capacidad de eficacia de respuesta y flexibilidad a los diversos cambios y fenómenos que se originan en un mercado. Concluyendo, lo crucial que se vuelve adoptar una posición estratégica y profesional ante los cambios (**Juárez, 2018**).

## **La creación de valor**

Se centra directamente en el bienestar de los consumidores, el valor aparece cuando un cliente asocia lo que adquirió con una experiencia inmejorable. Según **Ramírez, Carbal y Zambrano (2012)** la creación de valor es la acción clave cuando de determinar diferenciarse se trata orientado siempre hacia al cliente; en ella se visualiza acciones como la atención a reclamos o conflictos, potenciación de beneficios de sus productos o servicios y la facilidad que sostendrá su proceso de compra, puesto que una actividad más simplificada implica más valorado que una demorada.

## **5.2. Justificación**

### **Justificación social**

La investigación sostuvo una justificación por medio de una conveniencia, debido a que en base a los resultados hallados se puede apoyar a la correcta toma de decisiones de mejora para apoyar de forma significativa a la gestión del fundo, con el objetivo de presentar una alta competitividad y liderazgo del sector agroexportador de la localidad.

Considera una relevancia social a cuenta que de potenciar la gestión de calidad, se apoyará a la generación de productos mejorados para los compradores, otorgándoles un producto sostenido por un sistema totalmente monitoreado.

### **Justificación teórica**

A su vez el valor teórico se centró en el desarrollo de una norma internacional que regula el movimiento de la comercialización internacional utilizada por muchas exportadoras reconocidas. Por su parte la implicancia práctica se desarrolló en la importancia de utilidad para siguientes investigaciones, donde todo el conocimiento que se aporte en el presente estudio sirva para ser tomado en cuenta para el sector agroexportador.

### **Justificación metodológica**

Finalmente, se sostiene una utilidad metodológica que se manifestó en la creación de un instrumento apegado a la realidad de la empresa, entendimiento de los sometidos a estudio y principalmente a la normativa internacional, así mismo los datos hallados surtirán de apoyo a posteriores investigaciones que amplíen la investigación a modo de antecedente.

### **5.3. Problema**

¿Cuál es la relación que existe entre el sistema de gestión de calidad y la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote – 2020?

### **5.4. Conceptualización y operacionalización de las variables**

#### **Conceptuación de las variables**

##### **Sistema de gestión de calidad**

**Definición conceptual:** Es un conjunto de componentes interrelacionados de una compañía que busca una administración organizada entorno a la calidad, dirigida a la satisfacción del consumidor (**Gonzales, 2007**).

**Definición operacional:** Referido al proceso adquirido por una empresa respecto a mejorar las condiciones de calidad de un producto o servicio en aras de obtener la mayor satisfacción de los clientes, se medirá por medio de sus siguientes dimensiones:

- **Documentación del sistema de gestión:** En la parte de documentación están incluido los documentos referentes a los requisitos en donde está ubicado el manual de calidad.
- **Responsabilidad de la dirección:** Comprendida como la obligación que tiene la gerencia entorno al crecimiento de la empresa, así como también el cumplimiento de la implementación del sistema de gestión de calidad y el compromiso para la revisión de su política y sus objetivos.
- **Gestión de recursos:** Es el abastecimiento por parte de una organización enfocada en mantener el sistema de gestión de calidad e implementar una mejora continua en sus procesos, como tal incluye los recursos humanos y su competencia, formación, capacidades y conocimiento de los mismos.
- **Realización del producto:** Siendo el crecimiento y dirección de las actividades principales para producir el producto, en donde debe estar conforme a los reglamentos del sistema de gestión de calidad; así pues, incluye las actividades en relación al consumidor, la comunicación, el proceso de compras y la comprobación de los bienes adquiridos; además está la administración de la producción, la validación de las tareas productivas, la conservación del bien y finalmente incluye la gestión de los instrumentos.
- **Medición, análisis y mejora:** Comprendida como una aplicación para los procesos de medición, análisis y mejora fundamentales para: corroborar las obligaciones del bien, en igual forma confirmar el sistema de gestión de calidad, y mejorar de forma continua, para esto se deberá establecer un control constante de los diferentes puntos a mejorar.

## **Competitividad**

**Definición conceptual:** El grado de superioridad que posee una empresa entorno a las técnicas, organización, precios y calidad final en comparación con sus rivales en el mercado (Abdel y Romo, 2004).

**Definición operacional:** Concebido por la capacidad de una empresa para concebir ventajas comparativas sobre los productos y servicios ofertados, los cuales lo destacan dentro del mercado donde se desenvuelve, se medirá por medio de sus siguientes dimensiones:

- **Innovación:** Es la introducción de nuevos productos o servicios, apertura de diferentes mercados, o manejo de mejores recursos dentro de los procesos empresariales.
- **Agilidad comercial:** Es la destreza que equivale a la rápida adaptación de un negocio ante los cambios en los mercados y los intereses de los usuarios.
- **Creación de valor:** Es la acción clave cuando de determinar diferenciarse de los demás se trata; que funciona desde el interior de una empresa como medida desempeño basada en el valor y se refleja en el mercado y en los usuarios, asegurando que la medición de creación de valor por parte de una empresa es sumamente importante.

## **Operacionalización de las variables**

### **Variables:**

Sistema de gestión de calidad - Competitividad.

Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable sistema de gestión de calidad

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Sistema de gestión de calidad	<p><b>Conceptual:</b> Es un conjunto de componentes interrelacionados de una compañía que busca una administración organizada entorno a la calidad, dirigida a la satisfacción del consumidor (<b>Gonzales, 2007</b>).</p> <p><b>Operacional:</b> Referido al proceso adquirido por una empresa respecto a mejorar las condiciones de calidad de un producto o servicio en aras de obtener la mayor satisfacción de los clientes. La cual se mide por sus dimensiones documentación del sistema de gestión, responsabilidad de la dirección, gestión de recursos, realización del producto y medición, análisis y mejora.</p>	Documentación del sistema de gestión	Mapa de procesos	01
			Manual de calidad	02
			Control y documentación de registros.	03 – 04
		Responsabilidad de la dirección	Compromiso de dirección.	05
			Política de la calidad.	06
			Objetivos de la calidad.	07
			Planificación del SGC.	08
			Responsabilidad autoridad y comunicación.	09 - 10
			Revisión por la dirección.	11
		Gestión de recursos	Provisión de recursos.	12
			Recursos humanos.	13
			Infraestructura.	14
			Ambiente de trabajo.	15
		Realización del producto	Planificación de la realización del producto.	16
			Proceso relacionado con el cliente.	17
			Proceso de compras.	18 - 19
			Control de la producción.	20
			Satisfacción del cliente.	21
		Medición, análisis y mejora	Auditoría interna.	22
			Control del producto no conforme.	23-24
			Mejora continua.	25



Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable competitividad

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Competitividad	<p><b>Conceptual:</b> El grado de superioridad que posee una empresa entorno a las técnicas, organización, precios y calidad final en comparación con sus rivales en el mercado (<b>Abdel y Romo, 2004</b>).</p> <p><b>Operacional:</b> Concebido por la capacidad de una empresa para concebir ventajas comparativas sobre los productos y servicios ofertados, los cuales lo destacan dentro del mercado donde se desenvuelve. La cual se mide por sus dimensiones innovación, agilidad comercial y creación de valor.</p>	Innovación.	Tecnología.	01 - 02
			Mejora continua.	03
			Nivel de efectividad.	04 - 05
			Nuevas soluciones.	06 - 07
		Agilidad comercial.	Adaptabilidad al cambio.	08
			Rapidez de respuesta.	09 - 10
			Nivel de eficacia.	11
			Nivel de flexibilidad.	12 - 13
		Creación de valor.	Bienestar del usuario.	14
			Resolución de conflictos o reclamos	15-16
			Maximización de bienes.	17-19
			Reducción de procesos.	20

## 5.5. Hipótesis

“**H<sub>1</sub>**: Existe relación significativa entre el sistema de gestión de calidad y la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote – 2020”.

“**H<sub>0</sub>**: No existe relación significativa entre el sistema de gestión de calidad y la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote – 2020”.

## 5.6. Objetivos

### Objetivo general

Establecer la relación entre el sistema de gestión de calidad y la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote – 2020.

### Objetivos específicos

- Determinar el nivel del sistema de gestión de calidad del fundo La Kiarita, Chimbote – 2020.
- Determinar el nivel de la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote – 2020.
- Establecer la relación entre las dimensiones de la variable sistema de gestión de calidad y la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote 2020

## 6. Metodología

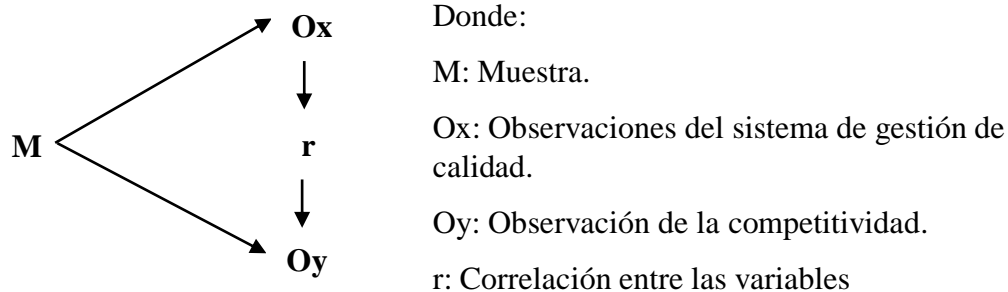
### 6.1. Tipo y diseño de investigación

#### Tipo de investigación

La presente investigación se dispuso de un enfoque cuantitativo, con un tipo reconocido como descriptivo correlacional, a mérito que se pretende hallar la correlación existente entre las variables sistema de gestión de calidad y competitividad. (**Hernández, Fernández y Baptista, 2014**).

## Diseño de investigación

Para la ejecución de la investigación, se estableció un marco no experimental – transversal, debido a que no se generó manipulación sobre las variables, por lo que se recopiló la información en un determinado tiempo (Hernández y Mendoza, 2018). En vista de las consideraciones expuestas, se centró el siguiente esquema.



## 6.2. Población - Muestra

### Población

El apartado de la población se refiere al grupo de la totalidad de individuos o componentes que presentan cualidades o características comunes, así mismo es donde se halla el fenómeno que se necesita para el estudio (Hernández, et. al, 2014). Respecto al universo que presentó la investigación, se centró en todos los colaboradores que presenta la empresa en estudio denominada La Kiarita, sumando la cantidad de 114 individuos, detallados a continuación:

Tabla 3. Distribución de la población de investigación.

Colaboradores	Cantidad	Cantidad %
Administrativos	15	13%
Supervisores	10	09%
Obreros	89	78%
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

## Muestra

Para la muestra se dispuso de la ejecución de la fórmula de población finita, a razón de que la cantidad de sujetos que componen la población es conocida de forma exacta (Hernández, et. al, 2014). En vista de la aplicación de la formula se mantuvo una muestra de 65 trabajadores, tal como se detalla a continuación:

$$\frac{Z^2PQN}{E^2(N - 1) + Z^2PQ}$$
$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 114}{0.07^2(114 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$
$$n = 72.31 - 72 \text{ trabajadores.}$$

n= Cantidad de muestra.

N= Cantidad de la población.

Z= Grado de confianza.

E= Error de la muestra.

P= Probabilidad de éxito.

Tabla 4. Distribución de la muestra de investigación.

Colaboradores	Cantidad	Cantidad %
Administrativos	15	21%
Supervisores	10	14%
Obreros	47	65%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

### **6.3. Técnicas e instrumentos de investigación**

#### **Técnica**

Para la técnica se estableció la conocida encuesta, la misma que es destinada a la interrogación de los encuestados, con el fin de concebir de manera sistemática la medición de las dimensiones halladas de la revisión teórica (**Hernández, et. al, 2014**). Es por ello que se dispuso la técnica relacionada a las variables sistema de gestión de calidad y competitividad para la resolución de los colaboradores.

#### **Instrumentos**

En apoyo a la técnica dispuesta, se propuso al cuestionario como instrumento, la cual se concibe por medio de una lista de preguntas redactadas de forma minuciosa en base a las dimensiones establecidas (**Hernández y Mendoza, 2018**). Es por ello que se crearon dos cuestionarios, uno para cada variable con los siguientes detalles:

- El cuestionario del sistema de gestión de calidad, sostiene 25 preguntas de acuerdo a las dimensiones de la variable, con una escala de medición ordinal con las alternativas: (5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.
  
- El cuestionario de la competitividad, sostiene 20 preguntas de acuerdo a las dimensiones de la variable, con una escala de medición ordinal con las alternativas: (5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.

Además, para la validación de los cuestionarios se ejerció el método juicio de expertos, el cual se desarrolla por medio de la revisión de 3 profesionales en el tema, que valoraron la postulación de las preguntas por medio de su firma correspondiente. Así mismo para hallar la confiabilidad del instrumento se desarrolló el modelo alfa de cronbach, por el cual se obtuvo los coeficientes de 0.819 para SGC y 0.803 para competitividad.

#### **6.4. Procesamiento y análisis de la información**

##### **Procesamiento**

A medida de la concepción de los cuestionarios validados y confiables, se mantuvo la ejecución de la encuesta sobre los colaboradores para obtener la información correspondiente, con el objetivo de mantener procesamiento sobre el software estadístico SPSS versión 25 en apoyo con el sistema Microsoft Excel.

##### **Análisis de la información**

- **Análisis descriptivo:** Este análisis residió en la concepción de tablas y figuras descriptiva, por medio de una medición categórica o de niveles. Para una correcta comprensión de los resultados.
- **Análisis inferencial:** Respecto al análisis se dispuso la ejecución de la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov, mediante el cual se dispuso la aplicación de la prueba paramétrica de Pearson para hallar el coeficiente de correlación y la comprobación de la hipótesis.

## 7. Resultados

### 7.1. Descripción de los resultados

Tabla 5. Nivel del sistema de gestión de calidad del fundo La Kiarita, Chimbote – 2020.

Variable 1	Escala	N°	%
Bueno	25 - 57	20	27%
Regular	58 – 91	48	67%
Malo	92 – 125	4	6%
<b>Total</b>		<b>72</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, Chimbote 2020

Interpretación:

La tabla 5 resalta que el 67% de los colaboradores encuestados de la empresa La Kiarita, perciben que el sistema de gestión de calidad mantiene un nivel regular, el 28% sostiene un nivel alto y el 6% reconoce un nivel malo. Por lo que se determina que el sistema de gestión de calidad del fundo es de nivel regular.

Tabla 6. Nivel de las dimensiones del sistema de gestión de calidad del fundo La Kiarita, Chimbote – 2020.

Niveles	Documentación del sistema de gestión		Responsabilidad de la dirección		Gestión de recursos		Realización del producto		Medición, análisis y mejora	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bueno	27	37%	19	26%	20	27%	25	34%	22	30%
Regular	43	60%	48	67%	43	60%	43	60%	45	63%
Malo	2	3%	5	7%	9	13%	4	6%	5	7%
Total	72	100%	72	100%	72	100%	72	100%	72	100%

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, Chimbote 2020

Interpretación:

La tabla 6 resalta que las dimensiones del SGC del fundo La Kiarita mantienen nivel regular en la documentación del sistema de gestión, responsabilidad de la dirección, gestión de recursos, realización del producto y medición, análisis y mejora con porcentajes predominantes de 60%, 67%, 60%, 60% y 63% respectivamente.

Tabla 7. Nivel de la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote – 2020.

<b>Variable 2</b>	<b>Escala</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Bueno	20 – 46	19	26%
Regular	47 – 72	49	68%
Malo	73 – 100	4	6%
<b>Total</b>		<b>72</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, Chimbote 2020

Interpretación:

La tabla 7 resalta que el 68% de encuestados de la empresa La Kiarita, perciben que la competitividad mantiene nivel regular, el 26% sostiene un nivel alto y el 6% reconoce un nivel malo. Por lo que se determina que la competitividad del fundo es de nivel regular.

Tabla 8. Nivel de las dimensiones del sistema de gestión de calidad del fundo La Kiarita, Chimbote – 2020.

Niveles	Innovación		Agilidad comercial		Creación de valor	
	N°	%	N°	%	N°	%
Bueno	17	24%	26	36%	20	28%
Regular	50	69%	42	58%	48	67%
Malo	5	7%	4	6%	4	6%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, Chimbote 2020.



Interpretación:

La tabla 8 resalta que las dimensiones de la competitividad del fundo La Kiarita mantienen nivel regular en la innovación, agilidad comercial y creación de valor con porcentajes predominantes de 69%, 58% y 48% respectivamente.

## 7.2. Caracterización de las variables

Tabla 9. Caracterización del sistema de gestión de calidad del fundo La Kiarita, Chimbote – 2020.

Factores /Variables		Sistema de gestión de calidad						Total	
		Malo		Regular		Bueno			
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Sexo	Masculino	1	1%	38	53%	17	24%	56	78%
	Femenino	3	4%	10	14%	3	4%	16	22%
Edad	20 – 25	0	0%	3	4%	3	4%	6	8%
	26 – 30	0	0%	9	13%	5	7%	14	19%
	31 - 35	4	6%	36	50%	12	17%	52	72%
Grado de instrucción	Secundaria	2	3%	13	18%	3	18%	18	25%
	Superior técnica	0	0%	4	6%	1	5%	5	7%
	Superior universitaria	2	3%	30	42%	15	47%	47	65%
	Postgrado	0	0%	1	2%	1	2%	2	3%
Total		4	6%	48	67%	20	28%	72	100%

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, Chimbote 2020.

Interpretación:

En la tabla 9 se resalta que más de la mitad de los colaboradores del sexo masculino representado por el 53%, consideran que el sistema de gestión de calidad se desarrolla de forma regular. Asimismo los colaboradores de edad entre 31 a 35 años mantienen a la

mitad, siendo el 50% con consideración regular sobre el sistema de gestión de calidad, no obstante de acuerdo al grado de instrucción se observa al 47% de colaboradores con superior universitaria sostener una valoración buena respecto al desenvolvimiento del SGC.

Tabla 10. Caracterización de la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote – 2020.

Factores /Variables		Competitividad						Total	
		Malo		Regular		Bueno			
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Sexo	Masculino	1	1%	38	59%	17	24%	56	78%
	Femenino	3	4%	11	15%	2	3%	16	22%
Edad	20 – 25	0	0%	3	5%	3	4%	6	8%
	26 – 30	0	0%	11	15%	3	4%	14	19%
	31 - 35	4	6%	35	49%	13	18%	52	72%
Grado de instrucción	Secundaria	2	3%	12	17%	4	6%	18	25%
	Superior técnica	0	0%	5	7%	0	0%	5	7%
	Superior universitaria	2	3%	31	43%	14	19%	47	65%
	Postgrado	0	0%	1	1%	1	1%	2	3%
Total		4	6%	49	68%	19	26%	72	100%

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, Chimbote 2020.

#### Interpretación:

En la tabla 10 se resalta que más de la mitad de los colaboradores del sexo masculino representado por el 59%, consideran que la competitividad se desarrolla de forma regular, de igual forma el 15% del sexo femenino aseveran nivel regular. Asimismo los colaboradores de edad entre 31 a 35 años mantienen a la mitad, siendo el 49% con consideración regular sobre la competitividad, no obstante de acuerdo al grado de instrucción se observa al 43% de colaboradores con superior universitaria sostener una valoración regular respecto al desenvolvimiento del SGC.

### 7.3. Prueba de normalidad

Tabla 11. Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov de las variables sistema de gestión de calidad y competitividad.

<b>Pruebas de normalidad</b>			
Variables/Dimensiones	<b>Kolgomorov Smirnov</b>		
	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
<b>Sistema de gestión de calidad</b>	0.104	72	0.052
Documentación del sistema de gestión	0.178	72	0.000
Responsabilidad de la dirección	0.119	72	0.013
Gestión de recursos	0.105	72	0.050
Realización del producto	0.098	72	0.083
Medición, análisis y mejora	0.112	72	0.026
<b>Competitividad</b>	0.087	72	0.200
Innovación	0.071	72	0.200
Agilidad comercial	0.088	72	0.200
Creación de valor	0.092	72	0.200

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, Chimbote 2020.

#### Interpretación

La tabla 11 detalla la prueba de normalidad de datos de Kolmogorov Smirnov, aplicada para muestras mayores a 30 elementos. Concibiendo los resultados que resaltan los niveles de significancia de 0.052 para el SGC y 0.200 para competitividad, la cuales se hallan mayores a 0.05. Es por ello que de acuerdo al análisis se infiere que los datos mantienen distribución normal, inclinándose por la ejecución de una prueba paramétrica denominada Pearson.

## 7.4. Contrastación de hipótesis

Tabla 12. Escala de valoración de Pearson

Valor	Criterio
=1.00	Correlación positiva perfecta.
$0.90 \leq r < 1.00$	Correlación positiva muy alta
$0.70 \leq r < 0.90$	Correlación positiva alta
$0.40 \leq r < 0.70$	Correlación positiva moderada
$0.20 \leq r < 0.40$	Correlación positiva baja
=0.00	No existe correlación
= -1.00	Correlación negativa

### 7.4.1. Prueba de hipótesis específicas

#### Prueba de hipótesis específica N°1

Tabla 13. La documentación del sistema de gestión y su relación con la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote 2020.

**Tabla de contingencia Documentación del sistema de gestión \*Competitividad**

		Competitividad			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Documentación del sistema de gestión	Malo	Recuento	1	1	0	2
		% del total	1,4%	1,4%	0,0%	2,8%
	Regular	Recuento	3	36	4	43
		% del total	4,2%	50,0%	5,6%	59,7%
	Bueno	Recuento	0	12	15	27
		% del total	0,0%	16,7%	20,8%	37,5%
Total		Recuento	4	49	19	72
		% del total	5,6%	68,1%	26,4%	100,0%

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, Chimbote 2020.

#### Interpretación

La tabla 13 muestra que la mitad de los colaboradores del fundo La Kiarita (50%), afirman que la documentación del sistema de gestión se desarrolla de forma regular, en

suma sostienen que la competitividad se halla en un nivel regular. Por otro lado, se visualiza que la quinta parte de los colaboradores (20.8%) detalla que la documentación del sistema de gestión se desenvuelve en nivel bueno, en similar proporción de los colaboradores disponen de un nivel bueno sobre la competitividad.

Tabla 14. Correlación de la documentación del sistema de gestión y la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote 2020.

		Documentación del sistema de gestión	Competitividad
Pearson	Documentación del sistema de gestión	Correlación de Pearson	1
		Sig. (bilateral)	,558**
		N	,000
			72
	Competitividad	Correlación de Pearson	,558**
		Sig. (bilateral)	1
		N	,000
			72

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, Chimbote 2020.

### Interpretación

La tabla 14 sostiene un resultado de correlación de Pearson de 0.558, confirmando una relación positiva moderada de acuerdo a la escala valorativa plasmada en la tabla 12. Así mismo se halla un grado de significancia bilateral de 0.00, siendo menor al rango de 0.05, por lo que se atribuye una relación significativa entre la dimensión documentación del sistema de gestión y la variable competitividad. Por consiguiente la documentación del sistema de gestión de calidad contribuye a generar competitividad en el fundo La Kiarita, Chimbote 2020.

### Prueba de hipótesis específica N°2

Tabla 15. La responsabilidad de la dirección y su relación con la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote 2020.

**Tabla de contingencia Responsabilidad de la dirección\*Competitividad**

		Competitividad			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Responsabilidad de la dirección	Malo	Recuento	3	2	0	5
		% del total	4,2%	2,8%	0,0%	6,9%
	Regular	Recuento	1	40	7	48
		% del total	1,4%	55,6%	9,7%	66,7%
	Bueno	Recuento	0	7	12	19
		% del total	0,0%	9,7%	16,7%	26,4%
Total		Recuento	4	49	19	72
		% del total	5,6%	68,1%	26,4%	100,0%

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, Chimbote 2020.

### Interpretación

La tabla 15 muestra que más de la mitad de los colaboradores del fundo La Kiarita (55.6%), afirman que la responsabilidad de la dirección se desarrolla de forma regular, en suma sostienen que la competitividad se halla en un nivel regular. Por otro lado, se visualiza que la sexta parte de los colaboradores (16.7%) detalla que la responsabilidad se desenvuelve en nivel bueno, en similar proporción de los colaboradores disponen de un nivel bueno sobre la competitividad.

Tabla 16. Correlación de la responsabilidad de la dirección y la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote 2020.

		Responsabilidad	Competitividad	
Pearson	Responsabilidad de la dirección	Correlación de Pearson	1	,670**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72
	Competitividad	Correlación de Pearson	,670**	1
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	72	72

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, Chimbote 2020.

## Interpretación

La tabla 16 sostiene un resultado de correlación de Pearson de 0.670, confirmando una relación positiva moderada de acuerdo a la escala valorativa plasmada en la tabla 12. Así mismo se halla un grado de significancia bilateral de 0.00, siendo menor al rango de 0.05, por lo que se atribuye una relación significativa entre la dimensión responsabilidad de la dirección y la variable competitividad. Por consiguiente la responsabilidad de dirección contribuye a generar competitividad en el fundo La Kiarita, Chimbote 2020.

## Prueba de hipótesis específica N°3

Tabla 17. La gestión de recursos y su relación con la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote 2020.

		Competitividad			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Gestión de recursos	Malo	Recuento	4	4	1	9
		% del total	5,6%	5,6%	1,4%	12,5%
	Regular	Recuento	0	37	6	43
		% del total	0,0%	51,4%	8,3%	59,7%
	Bueno	Recuento	0	8	12	20
		% del total	0,0%	11,1%	16,7%	27,8%
Total	Recuento	4	49	19	72	
	% del total	5,6%	68,1%	26,4%	100,0%	

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, Chimbote 2020.

## Interpretación

La tabla 17 muestra que más de la mitad de los colaboradores del fundo La Kiarita (51.4%), afirman que la gestión de recursos se desarrolla de forma regular, en suma sostienen que la competitividad se halla en un nivel regular. Por otro lado, se visualiza que la sexta parte de los colaboradores (16.7%) detalla que la gestión de recursos se desenvuelve en nivel bueno, en similar proporción de los colaboradores disponen de un nivel bueno sobre la competitividad.

Tabla 18. Correlación de la gestión de recursos y la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote 2020.

		Gestión de recursos		Competitividad	
Pearson	Gestión de recursos	Correlación de Pearson	1	,647**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	72	72	
	Competitividad	Correlación de Pearson	,647**	1	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	72	72	

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, Chimbote 2020.

### Interpretación

La tabla 18 sostiene un resultado de correlación de Pearson de 0.647, confirmando una relación positiva moderada de acuerdo a la escala valorativa plasmada en la tabla 12. Así mismo se halla un grado de significancia bilateral de  $0.00 < 0.05$ , por lo que se atribuye una relación significativa entre la dimensión gestión de recursos y la variable competitividad. Por consiguiente la gestión de recursos contribuye a generar competitividad en el fundo La Kiarita, Chimbote 2020.

### Prueba de hipótesis específica N°4

Tabla 19. La realización del producto y su relación con la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote 2020.

<b>Tabla de contingencia Realización del producto*Competitividad</b>						
		Competitividad			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Realización del producto	Malo	Recuento	3	1	0	4
		% del total	4,2%	1,4%	0,0%	5,6%
	Regular	Recuento	1	38	4	43
		% del total	1,4%	52,8%	5,6%	59,7%
	Bueno	Recuento	0	10	15	25
		% del total	0,0%	13,9%	20,8%	34,7%
Total		Recuento	4	49	19	72
		% del total	5,6%	68,1%	26,4%	100,0%



## Interpretación

La tabla 19 muestra que más de la mitad de los colaboradores del fundo La Kiarita (52.8%), afirman que la realización del producto se desarrolla de forma regular, en suma sostienen que la competitividad se halla en un nivel regular. Por otro lado, se visualiza que la quinta parte de los colaboradores (20.8%) detalla que la realización del producto se desenvuelve en nivel bueno, en similar proporción de los colaboradores disponen de un nivel bueno sobre la competitividad.

Tabla 20. Correlación de la realización del producto y la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote 2020.

		Realización del producto	Competitividad
Pearson	Realización del producto	Correlación de Pearson	1
		Sig. (bilateral)	,717**
		N	,000
			72
	Competitividad	Correlación de Pearson	,717**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	72

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, Chimbote 2020.

## Interpretación

La tabla 20 sostiene un resultado de correlación de Pearson de 0.717, confirmando una relación positiva alta de acuerdo a la escala valorativa plasmada en la tabla 12. Así mismo se halla un grado de significancia bilateral de 0.00, siendo menor al rango de 0.05, por lo que se atribuye una relación significativa entre la dimensión realización del producto y la variable competitividad. Por consiguiente la realización del producto contribuye a generar competitividad en el fundo La Kiarita, Chimbote 2020.

### Prueba de hipótesis específica N°5

Tabla 21. La realización del producto y su relación con la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote 2020.

		Competitividad			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Medición, análisis y mejora	Malo	Recuento	4	1	0	5
		% del total	5,6%	1,4%	0,0%	6,9%
	Regular	Recuento	0	39	6	45
		% del total	0,0%	54,2%	8,3%	62,5%
	Bueno	Recuento	0	9	13	22
		% del total	0,0%	12,5%	18,1%	30,6%
Total	Recuento	4	49	19	72	
	% del total	5,6%	68,1%	26,4%	100,0%	

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, Chimbote 2020.

### Interpretación

La tabla 21 muestra que más de la mitad de los colaboradores del fundo La Kiarita (54.2%), afirman que la medición, análisis y mejora se desarrolla de forma regular, en suma sostienen que la competitividad se halla en un nivel regular. Por otro lado, se visualiza que la quinta parte de los colaboradores (18.1%) detalla que la medición, análisis y mejora se desenvuelve en nivel bueno, en similar proporción de los colaboradores disponen de un nivel bueno sobre la competitividad.

Tabla 22. Correlación de la medición, análisis y mejora y la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote 2020.

		Medición, análisis y mejora	Competitividad
Pearson	Medición, análisis y mejora	Correlación de Pearson	1
		Sig. (bilateral)	.
		N	72
		Competitividad	,840**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	72
			,840**
			1
			.
			72
			72

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, Chimbote 2020.

### Interpretación

La tabla 22 sostiene un resultado de correlación de Pearson de 0.840, confirmando una relación positiva alta de acuerdo a la escala valorativa plasmada en la tabla 12. Así mismo se halla un grado de significancia bilateral de 0.00, siendo menor al rango de 0.05, por lo que se atribuye una relación significativa entre la dimensión medición, análisis y mejora y la variable competitividad. Por consiguiente la medición, análisis y mejora contribuye a generar competitividad en el fundo La Kiarita, Chimbote 2020.

#### 7.4.2. Prueba de hipótesis general

**Determinar la relación entre el sistema de gestión de calidad y la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote – 2020.**

Tabla 23. El sistema de gestión de calidad y su relación con la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote 2020.

**Tabla de contingencia Sistema de gestión de calidad\*Competitividad**

		Competitividad			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Sistema de gestión de calidad	Malo	Recuento	4	0	0	4
		% del total	5,6%	0,0%	0,0%	5,6%
	Regular	Recuento	0	43	5	48
		% del total	0,0%	59,7%	6,9%	66,7%
	Bueno	Recuento	0	6	14	20
		% del total	0,0%	8,3%	19,4%	27,8%
Total	Recuento	4	49	19	72	
	% del total	5,6%	68,1%	26,4%	100,0%	

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, Chimbote 2020.

#### Interpretación

La tabla 23 muestra que más de la mitad de los colaboradores del fundo La Kiarita (59.7%), afirman que el sistema de gestión de calidad se desarrolla de forma regular, en suma sostienen que la competitividad se halla en un nivel regular. Por otro lado, se visualiza que la quinta parte de los colaboradores (19.4%) detalla que el sistema de gestión de calidad se desenvuelve en nivel bueno, en similar proporción de los colaboradores disponen de un nivel bueno sobre la competitividad.

Tabla 24. Correlación del sistema de gestión de calidad y la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote 2020.

		SGC	Competitividad	
Pearson	SGC	Correlación de Pearson	1	,794**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72
	Competitividad	Correlación de Pearson	,794**	1
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	72	72

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, Chimbote 2020.

### Interpretación

La tabla 24 detalla la prueba de Pearson, desarrollando un resultado de coeficiente de 0.794, atribuyendo una relación positiva alta entre SGC y competitividad, así como la proporcionalidad directa de las mismas. Por otra parte el resultado de 0.00 sobre la significancia bilateral otorga una relación significativa, comprobándose de esta manera la hipótesis concebida; por lo que se acepta la H1: Existe relación significativa entre el sistema de gestión de calidad y la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote – 2020.

## 8. Análisis y discusión

**Objetivo general: Determinar la relación entre el sistema de gestión de calidad y la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote – 2020.**

De acuerdo al desarrollo de la Prueba de Pearson presentado en la tabla 24, se halló un resultado sobre el coeficiente de correlación de 0.794, concibiendo una relación positiva alta entre el sistema de gestión de calidad y la competitividad. Medida que es similar a la investigación de **Pillco (2017)** respecto a la gestión de calidad y la competitividad de la empresa agroexportadora San Pedro, donde se reconoce una influencia alta de la gestión de calidad sobre la competitividad comprobado por el resultado  $r = 0.841$ .

Por otra parte la tabla 24 también alberga al resultado de 0.00 sobre la significancia bilateral otorgando un valor significativo, por lo que se comprobó la hipótesis de investigación H1: Existe relación significativa entre el sistema de gestión de calidad y la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote – 2020. En similitud, la investigación de **Obregón (2017)** halló un valor  $\text{sig} = 0.00$  que contribuyó a aseverar una relación significativa entre la gestión de calidad y competitividad, facilitando de esta forma la comprobación de la hipótesis alternativa que dicta el fenómeno correlacional significativo entre las variables ya mencionadas. En vista de los hallazgos se concibe la proporcionalidad directa entre las variables, por lo que desde la experiencia se señala que una correcta adopción o implementación sobre el sistema de gestión de calidad repercutirá en la mejora de la competitividad que perciba la organización dentro de su mercado, así mismo se reconoce la importancia del SGC dentro del manejo de las operaciones de las organizaciones agroexportadoras, siendo este modelo primordial para todo proceso que pretenda realizarse bajo la necesidad de exportación como objetivo, lo cual se confirma en el detalle del autor **Vilnius (2016)** quien considera que el SGC tiene procesos que deben ser considerados como operaciones de primera importancia para que exista un correcto desarrollo y sea posible tener un registro de los objetivos que deben alcanzar la compañía.

**Objetivo específico 1: Identificar el nivel del sistema de gestión de calidad del fundo La Kiarita, Chimbote – 2020.**

Respecto al nivel del sistema de gestión de calidad del fundo La Kiarita, se halló un resultado regular que se dispone en la tabla 5 según percepción del 67% de los colaboradores, el nivel resaltado se justifica en el detalle regular generado para las dimensiones que las componen: documentación del sistema de gestión, responsabilidad de la dirección, gestión de recursos, realización del producto y medición, análisis y mejora con porcentajes predominantes de 60%, 67%, 60%, 60% y 63% respectivamente.

Los resultados se asemejan a los hallazgos de **Quiroz y Cabrera (2018)** acerca del sistema de gestión de calidad para el incremento de la competitividad de una empresa agroexportadora, resaltando que la empresa cumple con el 42% de los requerimientos de la norma ISO 9001:2015, concibiendo un desarrollo regular sobre el desarrollo de la normativa de calidad. No obstante, en vista de la aplicación de la norma se identificó una mejora significativa en 50% sobre el valor de los indicadores eficiencia, efectividad y viabilidad financiera, aseverando costo de implementación de S/. 35,479.10. Por lo que se realiza los beneficios de la normativa, al igual que la investigación de **Sandoval y Quispe (2018)** que hallaron aumento de la participación del mercado y competitividad del 26 a 50%, mayores opciones de mercados internacionales, así como el aumento de la productividad de las empresas en 75%. Es notable desde la experiencia señalar que las opciones de beneficios sobre la implementación de la normativa de calidad son llamativas, pero es importante denotar que el proceso para la concepción de un correcto sistema mantiene fases ineludibles, puesto que de acuerdo con **Gonzales (2007)** el SGC es un conjunto de componentes interrelacionados de una compañía que busca una administración organizada entorno a la calidad, dirigida a la satisfacción del consumidor.

**Objetivo específico 2: Analizar el nivel de la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote – 2020.**

Respecto al nivel de la competitividad del fundo La Kiarita, se halló un resultado regular que se dispone en la tabla 7 con la valoración del 68% de los colaboradores, el nivel resaltado se justifica en el detalle regular generado para las dimensiones que las componen: innovación, agilidad comercial y creación de valor con porcentajes predominantes de 69%, 58% y 48% respectivamente. Los resultados se asemejan a la investigación de **Pérez y Sulluchuco (2019)** donde la productiva fue un factor que influye sobre la competitividad con un nivel de 23%, teniendo como factores de incentivo a la tecnología con 48%, los materiales con 52%, las horas de trabajo con 45% y la infraestructura con 48%. Siendo todos los factores con índice de cumplimiento en nivel regular, en base la experiencia se señala las dificultades que presentan las agroexportadoras para generar una propuesta de valor que signifique una clara ventaja en el mercado, tal como define **Abdel y Romo (2004)** afirmando que la competitividad es el grado de superioridad que posee una empresa entorno a las técnicas, organización, precios y calidad final en comparación con sus rivales en el mercado.



**Objetivo específico 3: Establecer la relación entre las dimensiones de la variable sistema de gestión de calidad y la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote 2020.**

En vista del desarrollo de la prueba Pearson para las dimensiones del sistema de gestión de calidad y la competitividad, se mantienen los resultados de 0.558, 0.670 y 0.647 para las dimensiones documentación del sistema de gestión, responsabilidad de la dirección y gestión de recursos, concibiendo una relación positiva moderada sobre la competitividad. Por su parte las dimensiones realización del producto y medición, análisis y mejora mantienen resultados de 0.717 y 0.840 respectivamente, denotando una relación positiva alta sobre la competitividad. En suma, de acuerdo con el estudio de **Pillco (2017)** se reconoce las incidencias desde otra partida pero que denota la mejora que representan las variables, destacando una influencia del SGC sobre los componentes de la competitividad, siendo innovación productiva ( $r=0.784$ ), productividad ( $r=0.682$ ). Corroborando la importancia que mantiene la implementación del SGC como mejora.

## **9. Conclusiones y recomendaciones**

### **Conclusiones:**

Primero: Se logró identificar un nivel regular percibido por el 67% de los colaboradores sobre el sistema de gestión de calidad del fundo La Kiarita, destacando una valoración regular para las dimensiones que componen la variable, como documentación del sistema de gestión, responsabilidad de la dirección, gestión de recursos, realización del producto y medición, análisis y mejora con porcentajes predominantes de 60%, 67%, 60%, 60% y 63% respectivamente. Así mismo, dentro de la percepción regular se halla al 42% de colaboradores con grado de instrucción superior universitaria.

Segundo: Se logró identificar un nivel regular percibido por el 68% de los colaboradores sobre la competitividad del fundo La Kiarita, destacando una valoración regular para las dimensiones que componen la variable, como la innovación, agilidad comercial y creación de valor con porcentajes predominantes de 69%, 58% y 48% respectivamente. Así mismo, dentro de la percepción regular se halla al 43% de colaboradores con grado de instrucción superior universitaria.

Tercero: Se logró comprobar la relación entre las dimensiones del sistema de gestión de calidad y la competitividad, manteniendo resultados Pearson de 0.558, 0.670 y 0.647 para la documentación, responsabilidad de dirección y la gestión de recursos, que atribuyen una relación positiva moderada. Por su parte las dimensiones realización del producto y medición, análisis y mejora presentan una relación positiva alta, por sus coeficientes de 0.717 y 0.840 respectivamente.

Cuarto: Se logró comprobar la relación entre el sistema de gestión de calidad y la competitividad con nivel de significancia  $0.00 > 0.05$ , el cual indica la existencia de una relación significativa por lo que se acepta la H1: Existe relación significativa entre el sistema de gestión de calidad y la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote – 2020. Así mismo el coeficiente de correlación de Pearson de 0.794, dispone una relación positiva alta entre las variables.

**Recomendaciones:**

Primera: Se recomienda al gerente del fundo La Kiarita la implementación total de un sistema de calidad respecto a la ISO 9001, con el fin de alcanzar una certificación, mejorando de esta manera la presencia en los mercados internacionales y evitando las auditorías externas con observaciones.

Segunda: Al gerente del fundo se le recomienda la habilitación y presentación de un presupuesto destinado a la implementación tecnológica sobre la maquinaria y equipos administrativos y operativos, con el objetivo de mejorar los índices de competitividad.

Tercera: Se recomienda al departamento de calidad del fundo la capacitación al supervisor de planta respecto al sistema de gestión de calidad, para mantener el correcto monitoreo y control del cumplimiento de los detalles operativos del manual interno en los colaboradores de planta. Evitando posibles desperfectos sobre la manipulación de los productos a comercializar.

Cuarta: Al departamento de calidad se les recomienda la ejecución de evaluaciones trimestrales respecto al desenvolvimiento del SGC implementado por temporada con la finalidad de solucionar desperfectos y adquirir información que sirva para el siguiente periodo.

Quinta: Se sugiere a los siguientes investigadores ampliar el conocimiento científico de las incidencias de sistema de gestión de calidad, generando una investigación experimental con variables dependientes como exportación, ventas o rentabilidad.

## **10. Agradecimiento**

Le agradezco a Dios por haberme guiado a lo largo de mi carrera, por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, por ser mi soporte en los momentos difíciles y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Le doy gracias a mis padres, por apoyarme en todo momento, por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida, y sobre todo por su paciencia y amor incondicional.

A mi hermana por ser parte importante en mi vida, por motivarme a lograr mis metas y objetivos, por confiar en mis capacidades y enseñarme que para lograr algo se necesita voluntad, organización y disciplina, para mi ella es un excelente ejemplo de desarrollo profesional a seguir.

Le agradezco la confianza, apoyo y dedicación a quienes estuvieron involucrados en el desarrollo de mi tesis, compartiendo conmigo sus conocimientos y sobre todo su tiempo.

## 11. Referencias bibliográficas

- Abdel, G. y Romo, D. (2004). *Sobre el concepto de competitividad. Documentos de trabajo en estudios de competitividad*. México: Itam.
- Aldámiz, M. (2012). *El Arte como Inversión Alternativa Financiera*. Estados Unidos: Google Books. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=myz1AwAAQBAJ&pg=PA152&dq=%20agilidad+comercial&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiLvXcoanQAhWLfZAKHQJ%20oDXgQ6AEIGTAA#v=onepage&q=agilidad%20comercial&f=false>
- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de administración. Teoría general y proceso administrativo*. España: Pearson Educación.
- Amez, E. (2017). *Gestión de la certificación de calidad y su influencia en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermelada de mango en Lima*. (Tesis de licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2668/1/2017\\_Amez\\_Gestion\\_de\\_la\\_certificacion\\_de\\_calidad.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2668/1/2017_Amez_Gestion_de_la_certificacion_de_calidad.pdf)
- Awoku, R. (2012). *An Empirical study on quality management practices, organization performance and suppliers' selection in southern minnesota manufacturing firms theses, dissertations, and other capstone projects*. Mankato: Minnesota State University.
- Benites, C. De marzo, O. Soto, F. y Uribe, C. (2017). *Calidad en las empresas del sector agroexportador del departamento de Ica*. (Tesis de maestría). Universidad Católica del Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9022>
- Calderón, C. (2013). *El capital intelectual en la competitividad de las empresas exportadoras del Estado de Oaxaca*. México: Universidad de Oaxaca.

- Cárdenas A. (2017). *Sistema de gestión de la calidad para la empresa “alimentos balanceados del ecuador”*. (Tesis de licenciatura), Universidad técnica de Ambato, Ecuador.
- Choque, A. y Rubina, E. (2019). *Análisis del Impacto de la Certificación BASC en las Exportaciones de las Empresas Peruanas de Palta Fresca que Cuenten con Oficina Administrativa en Lima Metropolitana*. (Tesis de licenciatura), Universidad peruana de ciencias aplicadas. Recuperado de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625796/Rubina\\_VE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625796/Rubina_VE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Contreras, M. (2018). *Gestión de la calidad con enfoque al cliente y su relación con la competitividad en microempresas farmacéuticas del cercado de Lima caso: Galería capón center 2013*. (Tesis de maestría). Universidad Norbert Wiener. Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2137/MAESTRO%20-%20Martha%20Contreras%20Torvisco.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Coquis, R. y Núñez, A. (2019). *Influencia de la certificación GLOBALG.A.P en el desarrollo de los productores de uva para la exportación de la región Lambayeque 2016*. (Tesis de licenciatura), Universidad Señor de Sipán. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6076/Coquis%20Cortijo%20%26%20Nu%C3%B1ez%20Herrera.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Crosby, P. (2004). *La calidad no cuesta*. México: CECSA
- Díaz, R. y Cabrera, J. (2016). *Relación entre la gestión de la calidad y ventaja competitiva en diferenciación en el área de producción de la empresa Menú Express, en la ciudad de Cajamarca en el primer cuatrimestre del año 2016*. (Tesis de licenciatura). Universidad privada del norte. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10912/D%c3%adaz%20G>

uevara%2c%20Ramiro%20Iv%c3%a1n%20%20Cabrera%20Oliveros%2c%20Jo  
hann%20Neil%20Alexander.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Dueñas, J. (2018). *Gestión de calidad en la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro minimarket de la ciudad de Tingo María año, 2017*. (Tesis de licenciatura). Universidad católica los ángeles de Chimbote, recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4363/COMPETITIVIDAD\\_DUENAS\\_GARCIA\\_JENIFFER\\_ELOISA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4363/COMPETITIVIDAD_DUENAS_GARCIA_JENIFFER_ELOISA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Evans, J. R. (2005). *Administración y Control de la Calidad*. México: International Thomson Editores

Evans, J. y Dean, J. (2003). *Total Quality Management: organization and strategy*. United States: Thomson Learning.

Gonzales, F. (2007). *Gestión de la calidad*. España: Editorial McGraw-Hill

Gordon, D. (2014). *Competencia Empresarial*. [http://www.colbritanico.edu.co/CBCStudents/Proyectos%20de%20metodologia/Economia\\_Competencia%20empresarial.pdf](http://www.colbritanico.edu.co/CBCStudents/Proyectos%20de%20metodologia/Economia_Competencia%20empresarial.pdf)

Gutiérrez, H. y De la Vara, R. (2013). *Control Estadístico de la Calidad y Seis Sigma*. (3ª ed.). México: Mc Graw Hill Educación.

Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. 6° ed. México: Mcgrawhill.

Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Editorial Mc Graw Hill Education

Huerta, M. y Sandoval, A. (2019). Sistemas de calidad como estrategia de ventaja competitiva en la agroindustria alimentaria. *Redalyc*, 15, 19 – 28.

ISO 9001 (2015). *Sistema de gestión de la calidad*. Fundamentos y vocabulario.

- Jin, Z. Hewitt-Dundas, N. y Thompson, N. (2011). Innovativeness and performance: evidence from manufacturing sectors. *Journal of Strategic Marketing*, vol. 12, núm. 4, enero, 2011, pp. 255-266.  
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/0965254042000308075>
- Juárez, P. (2018). *Claves para mejorar la agilidad empresarial: el secreto está en conectar a la gente*. España: IL3 – Universitat de Barcelona.  
<https://www.il3.ub.edu/blog/agilidad-empresarial-conectar-gente-scrum/>
- Koontz, H. y O' Donnell, C. (2013). *Curso de Administración Moderna- Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas*. México. Litográfica Ingramex S.A.
- Lofgren, V. (2015). *Developing and implementing a quality management system in a startup Company*. (Tesis de maestría), Chalmers University of Technology.
- Mabrouka, P. (2016). *The Development of a Sustainable Quality Management Framework for Libyan Higher Education System*. [Tesis de maestría, Montfort University].  
<https://pdfs.semanticscholar.org/7f15/0ae6ffc17d8fa532776c4b88be4452dd2d53.pdf>
- Moreno y Mason (2017). *La calidad como herramienta de competitividad*. (Tesis de licenciatura). Universidad nacional autónoma de México. Recuperado de [http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/jspui/bitstream/132.248.52.100/1192/1/Tesis\\_La%20Calidad%20como%20Herramienta%20de%20Competitividad.pdf](http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/jspui/bitstream/132.248.52.100/1192/1/Tesis_La%20Calidad%20como%20Herramienta%20de%20Competitividad.pdf)
- Moreno, L. Peris, F. y González, T. (2001). *Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones. Teoría y Estudio de Casos*. España: Prentice Hall
- Münch, L. (2010). *Administración Gestión Organizacional, Enfoques y Procesos Administrativo*. México: Pearson Educación
- Obregón, J. (2017). *La gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro alquiler de maquinaria y equipos de*

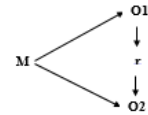


- construcción en el distrito de Independencia, 2016.* (Tesis de licenciatura). Universidad católica los ángeles de Chimbote. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4180/COMPETITIVIDAD\\_GESTION\\_OBREGON%20GARAY%20JIMMY%20CHARLES.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4180/COMPETITIVIDAD_GESTION_OBREGON%20GARAY%20JIMMY%20CHARLES.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Pérez, C. y Sulluchuco, J. (2019). *Calidad y productividad y su influencia en la competitividad del sector agroindustrial en el departamento Lima.* (Tesis de licenciatura). Recuperado de [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3870/PEREZ%20Y%20SULLUCHUCO\\_MAESTRIA\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3870/PEREZ%20Y%20SULLUCHUCO_MAESTRIA_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pillco, F. (2017). *Gestión de calidad y competitividad del mercado San Pedro Cusco-2017.* (Tesis de licenciatura). Universidad peruana austral del Cusco. Recuperado de <http://repositorio.uaustral.edu.pe/bitstream/handle/UAUSTRAL/28/PILLCO%20TORRES%2c%20FRANKLIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Porter, M. (2002). *Ventaja competitiva: Creación y sostenimiento de un desempeño superior.* México: Grupo Patria Cultural.
- Quintana, V. (2016). *Competitividad e Innovación Empresarial.* Universidad Católica de El Salvador. <http://repositoriounicaes.catolica.edu.sv/handle/123456789/160>
- Quiroz, L. y Cabrera, R. (2018). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001: 2015 para incrementar la competitividad de la empresa consultores constructores Caxas S.R.L., en el periodo 2018 – 2019.* (Tesis de licenciatura). Universidad privada del norte. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14561/Quiroz%20V%2c%20a1squez%2c%20Laura%20Esther%20%20Cabrera%20Campos%2c%20Rossana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ramírez, Carbal y Zambrano (2012). La creación de valor en las empresas: el valor económico agregado - EVA y el valor de mercado agregado – MVA en una empresa metalmeccánica de la ciudad de Cartagena. *Saber, Ciencia y Libertad*, vol. 1, núm. 1, abril, 2012, pp. 157-169. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5109377.pdf>
- Ramos, E. y Huerta, L. (2019). *La gestión empresarial y su relación con la competitividad de las Mypes ferreteras cercado Arequipa, 2018*. (Tesis de licenciatura). Universidad tecnológica del Perú. Recuperado de [http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2575/1/Ediluz%20Ramos\\_Leidy%20Huerta\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_2019.pdf](http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2575/1/Ediluz%20Ramos_Leidy%20Huerta_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf)
- Saavedra, M. y Milla S. (2012). *La competitividad en el nivel micro de la mipyme en el estado de Querétaro*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Sandoval, A. y Quispe, C. (2018). *Situación actual de las empresas agroexportadoras con certificación internacional de la Región Lambayeque. Noviembre 2015 – octubre 2016*. (Tesis de licenciatura), Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Recuperado de <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/2574/BC-TES-TMP-1449.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Summers, D. (2006). *Admiración de la calidad*. México: Editorial Pearson.
- Vilnius, K. (2016). *Desing and Implementation of Quality Management Systema for Ground Handling Organizations*. (Tesis de maestría). Vilnius University. Recuperado de <http://www.kv.ef.vu.lt/wp-content/uploads/2016/06/2016.05.21-Summary-Kuckaite-KVS-kurimas-ir-igyvendinimas-antzeminiu-paslaugu-imonese.pdf>
- Yáñez, C. (2008). Sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma ISO 9001. *Internacional eventos*, 1-6.

## 12. Anexos y apéndice

### Anexo 01. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Método	
¿Cuál es la relación que existe entre el sistema de gestión de calidad y la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote – 2020?	<p><b>General</b></p> <p>Determinar la relación entre el sistema de gestión de calidad y la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote – 2020.</p>	<p><b>General</b></p> <p><b>H1:</b> Existe relación significativa entre el sistema de gestión de calidad y la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote – 2020.</p> <p><b>H0:</b> No existe relación significativa entre el sistema de gestión de calidad y la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote – 2020.</p>	Sistema de gestión de calidad	Documentación del sistema de gestión	<p><b>Tipo de investigación:</b> Descriptivo correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental – transversal.</p>  <p>M = muestra del estudio Ox y Oy = observación de las variables r = posible relación</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo.</p> <p><b>Población:</b> 114 trabajadores de La Kiarita.</p> <p><b>Muestra:</b> 72 colaboradores</p> <p><b>Técnica e instrumento:</b> Encuesta y cuestionarios.</p>	
	<p><b>Específicos</b></p>			Competitividad		Responsabilidad de la dirección
	<p><b>Objetivo específico 1:</b> Identificar el nivel del sistema de gestión de calidad del fundo La Kiarita, Chimbote – 2020.</p>					Gestión de recursos
	<p><b>Objetivo específico 2:</b> Analizar el nivel de la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote – 2020.</p>					Realización del producto
						Medición, análisis y mejora
			Innovación			
	<p><b>Objetivo específico 3:</b> Establecer la relación entre las dimensiones de la variable sistema de gestión de calidad y la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote 2020</p>		Agilidad comercial			
			Creación de valor			

## Anexo 02. Operacionalización de las variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Sistema de gestión de calidad	<p>Conceptual: Es un conjunto de componentes interrelacionados de una compañía que busca una administración organizada entorno a la calidad, dirigida a la satisfacción del consumidor <b>(Gonzales, 2007)</b>.</p> <p>Operacional: Referido al proceso adquirido por una empresa respecto a mejorar las condiciones de calidad de un producto o servicio en aras de obtener la mayor satisfacción de los clientes. La cual se mide por sus dimensiones documentación del sistema de gestión, responsabilidad de la dirección, gestión de recursos, realización del producto y medición, análisis y mejora.</p>	Documentación del sistema de gestión	Mapa de procesos	01
			Manual de calidad	02
			Control y documentación de registros.	03 – 04
		Responsabilidad de la dirección	Compromiso de dirección.	05
			Política de la calidad.	06
			Objetivos de la calidad.	07
			Planificación del SGC.	08
			Responsabilidad autoridad y comunicación.	09 - 10
		Gestión de recursos	Revisión por la dirección.	11
			Provisión de recursos.	12
			Recursos humanos.	13
			Infraestructura.	14
		Realización del producto	Ambiente de trabajo.	15
			Planificación de la realización del producto.	16
			Proceso relacionado con el cliente.	17
			Proceso de compras.	18 - 19
Control de la producción.	20			
Medición, análisis y mejora	Satisfacción del cliente.	21		
	Auditoría interna.	22		
	Control del producto no conforme.	23-24		
	Mejora continua.	25		

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Competitividad	<p>Conceptual: El grado de superioridad que posee una empresa entorno a las técnicas, organización, precios y calidad final en comparación con sus rivales en el mercado (<b>Abdel y Romo, 2004</b>).</p> <p>Operacional: Concebido por la capacidad de una empresa para concebir ventajas comparativas sobre los productos y servicios ofertados, los cuales lo destacan dentro del mercado donde se desenvuelve. La cual se mide por sus dimensiones innovación, agilidad comercial y creación de valor.</p>	Innovación.	Tecnología.	01 - 02
			Mejora continua.	03
			Nivel de efectividad.	04 - 05
			Nuevas soluciones.	06 - 07
		Agilidad comercial.	Adaptabilidad al cambio.	08
			Rapidez de respuesta.	09 - 10
			Nivel de eficacia.	11
			Nivel de flexibilidad.	12 - 13
		Creación de valor.	Bienestar del usuario.	14
			Resolución de conflictos o reclamos	15-16
			Maximización de bienes.	17-19
			Reducción de procesos.	20

### Anexo 03. Instrumentos de recolección de datos

#### Cuestionario: Sistema de gestión de calidad en el fundo la Kiarita.

El presente cuestionario requiere conocer el estado del sistema de gestión de calidad desarrollada por el fundo La Kiarita, de antemano se agradece el apoyo brindado.

**Sexo:**

Masculino

Femenino

**Edad:**

20-25

26-30

31-35

36-40

41-45

46 a más

**Grado de instrucción:**

Primaria

Secundaria

Superior Técnica

Superior universitaria

Postgrado

**INSTRUCCIONES:**

Lea detenidamente las siguientes preguntas y marque con una **x** dentro de los recuerdos dados la alternativa que se acomode a su postura, recuerde solo marcar una sola y mantener en cuenta para su respuesta la escala valorativa que se presenta a continuación:

#### ESCALA VALORATIVA

1	2	3	4	5
TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

N°	DIMENSIONES	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>Documentación del sistema de gestión</b>						
01	¿La empresa sostiene un mapa de proceso visible y entendible sobre la implementación del SGC?					
02	¿La empresa mantiene un manual de calidad institucional adecuado para la implementación del SGC?					
03	¿Se realizan evaluaciones periódicas respecto al desarrollo de la SGC?					
04	¿Se expiden actas o informes sobre las evaluaciones como evidencias?					

<b>Responsabilidad de dirección</b>					
05	¿Los directivos manifiestan su compromiso a diario en la implementación del SGC?				
06	¿El tratamiento de los arándanos se realiza de acuerdo a una política de calidad institucional impartida por la directiva?				
07	¿Considera que la empresa cuenta con objetivos coherentes y medibles?				
08	¿Reconoce que existe planificación constante para cada acción tomaba sobre el desarrollo del SGC?				
09	¿Se cuenta con un área o responsable del manejo de las condiciones de calidad de la empresa?				
10	¿La empresa cuenta con sistema de comunicación interna eficaz?				
11	¿Los directivos fiscalizan su labor de forma eventual?				
<b>Gestión de recursos</b>					
12	¿La empresa le dota de materiales y maquinarias necesarias para el desarrollo de su labor?				
13	¿Considera que la empresa mantiene un personal profesional y adecuado para el desarrollo de la calidad?				
14	¿La empresa dispone de un establecimiento amplio y adecuado para el desarrollo de la operatividad?				
15	¿La empresa presenta un ambiente de trabajo inocuo y necesario para el manejo de los productos?				
<b>Realización del producto</b>					
16	¿La empresa le impone una meta de producción para su labor operativa diaria?				
17	¿La empresa cumple con las solicitudes de entrega de los clientes de forma adecuada?				
18	¿La empresa dispone de una amplia lista de proveedores?				
19	¿La empresa efectúa evaluación y cambio constante de sus proveedores?				
20	¿La empresa desarrolla conteo diario sobre la producción realizada?				
21	¿La empresa codifica los lotes de producción para cumplir correctamente con los pedidos de los clientes?				
<b>Medición, análisis y mejora</b>					
22	¿La empresa cuenta con un grupo auditor?				
23	¿Se ejecuta la auditoria periódica de los procesos de elaboración de los productos?				
24	¿La empresa cuenta con un protocolo de verificación y disposición del producto defectuoso?				
25	¿Considera que la empresa sostiene una política de mejora continua en sus procesos?				

Gracias por su participación.

## Cuestionario: Competitividad en la empresa la Kiarita.

El presente cuestionario requiere conocer el estado de la competitividad desarrollada por el fundo La Kiarita, de antemano se agradece el apoyo brindado.

**Sexo:**

Masculino

Femenino

**Edad:**

20-25

26-30

31-35

36-40

41-45

46 a más

**Grado de instrucción:**

Primaria

Secundaria

Superior Técnica

Superior universitaria

Postgrado

**INSTRUCCIONES:**

Lea detenidamente las siguientes preguntas y marque con una **x** dentro de los recuerdos dados la alternativa que se acomode a su postura, recuerde solo marcar una sola y mantener en cuenta para su respuesta la escala valorativa que se presenta a continuación:

### ESCALA VALORATIVA

1	2	3	4	5
TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

N°	DIMENSIONES	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>Innovación</b>						
01	¿Considera que la empresa invierte en la tecnología de sus maquinarias y equipos?					
02	¿Considera que la tecnología agiliza el trabajo operativo de la empresa?					
03	¿La empresa dispone de un desarrollo de mejora continua adecuada?					
04	¿La empresa cumple con sus objetivos de acuerdo a sus tiempos establecidos?					



05	¿La empresa utiliza la menor cantidad de recursos para la consecución de sus metas?					
06	¿La empresa utiliza su tecnología para mitigar los errores de su producto?					
07	¿La empresa dispone de un plan de contingencias ante posibles problemas suscitados?					
<b>Agilidad comercial</b>						
08	¿Considera que la empresa logra adaptarse a los requerimientos de su mercado?					
09	¿La empresa cumple con sus pedidos de producción con rapidez?					
10	¿Reconoce que la empresa resuelve sus errores con rapidez?					
11	¿Considera que la empresa mantiene una eficacia adecuada?					
12	¿Considera que la empresa puede acceder a comercializar otra fruta?					
13	¿Reconoce que la empresa tiene los recursos para producir otro producto agrícola?					
<b>Creación de valor</b>						
14	¿La empresa siempre se preocupa por el bienestar de sus usuarios?					
15	¿Existe un departamento o encargado de la atención de los reclamos o dudas del cliente?					
16	¿Considera que los reclamos de los clientes se solucionan de forma adecuada?					
17	¿La empresa aumenta su producción periodo a periodo?					
18	¿La empresa concibe distintas formas de conservación de los productos terminados?					
19	¿El empaquetado del producto se potencia de acuerdo a las disposiciones del mercado?					
20	¿Se adquieren nuevos sistemas para la reducción de los procesos?					

Gracias por su participación.

## Anexo 04. Validez de instrumentos

### Validador 01



UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERECTORADO ACADÉMICO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

#### PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **Cuestionario** que hace parte de la investigación titulada: **Sistema de gestión de calidad y la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote – 2020**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Miguel Angel Zezé Neciosup Rivas.

FORMACIÓN ACADÉMICA: Licenciado en administración.

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Gestión pública.

TIEMPO 2 años CARGO ACTUAL Coordinador administrativo y de recursos educativos.

INSTITUCIÓN: Ugel Santa.

Objetivo de la investigación:

Determinar la relación entre el sistema de gestión de calidad y la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote – 2020.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

### MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: “SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD DEL FUNDO LA KIARITA, CHIMBOTE – 2020”


DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un item por favor indique)
Documentación del sistema de gestión	¿La empresa sostiene un mapa de proceso visible y entendible sobre la implementación del SGC?	4	4	4	4	
	¿La empresa mantiene un manual de calidad institucional adecuado para la implementación del SGC?	4	4	4	4	
	¿Se realizan evaluaciones periódicas respecto al desarrollo de la SGC?	4	4	4	4	
	¿Se expiden actas o informes sobre las evaluaciones como evidencias?	4	4	4	4	
Responsabilidad de dirección	¿Los directivos manifiestan su compromiso a diario en la implementación del SGC?	4	4	4	4	
	¿El tratamiento de los arándanos se realiza de acuerdo a una política de calidad institucional impartida por la directiva?	4	4	4	4	
	¿Considera que la empresa cuenta con objetivos coherentes y medibles?	4	4	4	4	
	¿Reconoce que existe planificación constante para cada acción tomaba sobre el desarrollo del SGC?	4	4	4	4	
	¿Se cuenta con un área o responsable del manejo de las condiciones de calidad de la empresa?	4	4	4	4	
	¿La empresa cuenta con sistema de comunicación interna eficaz?	4	4	4	4	
	¿Los directivos fiscalizan su labor de forma eventual?	4	4	4	4	
Gestión de recursos	¿La empresa le dota de materiales y maquinarias necesarias para el desarrollo de su labor?	4	4	4	4	
	¿Considera que la empresa mantiene un personal profesional y adecuado para el desarrollo de la calidad?	4	4	4	4	
	¿La empresa dispone de un establecimiento amplio y adecuado para el desarrollo de la operatividad?	4	4	4	4	

	¿La empresa presenta un ambiente de trabajo inocuo y necesario para el manejo de los productos?	4	4	4	4	
Realización del producto	¿La empresa le impone una meta de producción para su labor operativa diaria?	4	4	4	4	
	¿La empresa cumple con las solicitudes de entrega de los clientes de forma adecuada?	4	4	4	4	
	¿La empresa dispone de una amplia lista de proveedores?	4	4	4	4	
	¿La empresa efectúa evaluación y cambio constante de sus proveedores?	4	4	4	4	
	¿La empresa desarrolla conteo diario sobre la producción realizada?	4	4	4	4	
	¿La empresa codifica los lotes de producción para cumplir correctamente con los pedidos de los clientes?	4	4	4	4	
Medición, análisis y mejora	¿La empresa cuenta con un grupo auditor?	4	4	4	4	
	¿Se ejecuta la auditoria periódica de los procesos de elaboración de los productos?	4	4	4	4	
	¿La empresa cuenta con un protocolo de verificación y disposición del producto defectuoso?	4	4	4	4	
	¿Considera que la empresa sostiene una política de mejora continua en sus procesos?	4	4	4	4	
<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ITEM</b>	<b>SUFICIENCIA</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>	<b>OBSERVACIONES</b> (Si debe modificarse un item por favor indique)
Innovación	¿Considera que la empresa invierte en la tecnología de sus maquinarias y equipos?	4	4	4	4	
	¿Considera que la tecnología agiliza el trabajo operativo de la empresa?	4	4	4	4	
	¿La empresa dispone de un desarrollo de mejora continua adecuada?	4	4	4	4	
	¿La empresa cumple con sus objetivos de acuerdo a sus tiempos establecidos?	4	4	4	4	

	¿La empresa utiliza la menor cantidad de recursos para la consecución de sus metas?	4	4	4	4	
	¿La empresa utiliza su tecnología para mitigar los errores de su producto?	4	4	4	4	
	¿La empresa dispone de un plan de contingencias ante posibles problemas suscitados?	4	3	3	4	
Agilidad comercial	¿Considera que la empresa logra adaptarse a los requerimientos de su mercado?	4	4	4	4	
	¿La empresa cumple con sus pedidos de producción con rapidez?	4	4	4	4	
	¿Reconoce que la empresa resuelve sus errores con rapidez?	4	4	4	4	
	¿Considera que la empresa mantiene una eficacia adecuada?	4	3	3	4	
	¿Considera que la empresa puede acceder a comercializar otra fruta?	4	4	4	4	
	¿Reconoce que la empresa tiene los recursos para producir otro producto agrícola?	4	4	4	4	
Creación de valor	¿La empresa siempre se preocupa por el bienestar de sus usuarios?	3	4	4	4	
	¿Existe un departamento o encargado de la atención de los reclamos o dudas del cliente?	4	4	4	4	
	¿Considera que los reclamos de los clientes se solucionan de forma adecuada?	4	4	4	4	
	¿La empresa aumenta su producción periodo a periodo?	4	4	4	4	
	¿La empresa concibe distintas formas de conservación de los productos terminados?	4	4	4	4	
	¿El empaquetado del producto se potencia de acuerdo a las disposiciones del mercado?	4	4	4	4	
	¿Se adquieren nuevos sistemas para la reducción de los procesos?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

## ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	x		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	x		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	x		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	x		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		x	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE			SI NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: Miguel Angel Zezé Neciosup Rivas		Fecha: 01-11-20	
Firma:   LIC. MIGUEL A.Z. NECIOSUP RIVAS COORDINADOR ADM. Y RECURS EDUC.	Teléfono: 926571852	Email: necio1016@hotmail.com	

## Validador 02



UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERECTORADO ACADÉMICO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

### PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **Cuestionario** que hace parte de la investigación titulada: Sistema de gestión de calidad y la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote – 2020. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: PABLO ARNULFO SANTOS DÍAZ.

FORMACIÓN ACADÉMICA: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: CULTURA ORGANIZACIONAL, MARKETING, ADMINISTRACIÓN GENERAL.

TIEMPO: 32 AÑOS

CARGO ACTUAL: DOCENTE UNIVERSITARIO

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO.

Objetivo de la investigación:

Determinar la relación entre el sistema de gestión de calidad y la competitividad del Fundo La Kiarita, Chimbote – 2020

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

### MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: "SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD DEL FUNDO LA KIARITA, CHIMBOTE – 2020"

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Documentación del sistema de gestión	¿La empresa sostiene un mapa de proceso visible y entendible sobre la implementación del SGC?	4	4	4	4	
	¿La empresa mantiene un manual de calidad institucional adecuado para la implementación del SGC?	4	4	4	4	
	¿Se realizan evaluaciones periódicas respecto al desarrollo de la SGC?	4	4	4	4	
	¿Se expiden actas o informes sobre las evaluaciones como evidencias?	4	4	4	4	
Responsabilidad de dirección	¿Los directivos manifiestan su compromiso a diario en la implementación del SGC?	4	4	4	4	
	¿El tratamiento de los arándanos se realiza de acuerdo a una política de calidad institucional impartida por la directiva?	4	4	4	4	
	¿Considera que la empresa cuenta con objetivos coherentes y medibles?	4	4	4	4	
	¿Reconoce que existe planificación constante para cada acción tomada sobre el desarrollo del SGC?	4	4	4	4	
	¿Se cuenta con un área o responsable del manejo de las condiciones de calidad de la empresa?	4	4	4	4	
	¿La empresa cuenta con sistema de comunicación interna eficaz?	4	4	4	4	
	¿Los directivos fiscalizan su labor de forma eventual?	4	4	4	4	
Gestión de recursos	¿La empresa le dota de materiales y maquinarias necesarias para el desarrollo de su labor?	4	4	4	4	




	¿Considera que la empresa mantiene un personal profesional y adecuado para el desarrollo de la calidad?	4	4	4	4	
	¿La empresa dispone de un establecimiento amplio y adecuado para el desarrollo de la operatividad?	4	4	4	4	
	¿La empresa presenta un ambiente de trabajo inocuo y necesario para el manejo de los productos?	4	4	4	4	
Realización del producto	¿La empresa le impone una meta de producción para su labor operativa diaria?	4	4	4	4	
	¿La empresa cumple con las solicitudes de entrega de los clientes de forma adecuada?	4	4	4	4	
	¿La empresa dispone de una amplia lista de proveedores?	4	4	4	4	
	¿La empresa efectúa evaluación y cambio constante de sus proveedores?	4	4	4	4	
	¿La empresa desarrolla conteo diario sobre la producción realizada?	4	4	4	4	
	¿La empresa codifica los lotes de producción para cumplir correctamente con los pedidos de los clientes?	4	4	4	4	
Medición, análisis y mejora	¿La empresa cuenta con un grupo auditor?	4	4	4	4	
	¿Se ejecuta la auditoría periódica de los procesos de elaboración de los productos?	4	4	4	4	
	¿La empresa cuenta con un protocolo de verificación y disposición del producto defectuoso?	4	4	4	4	
	¿Considera que la empresa sostiene una política de mejora continua en sus procesos?	4	4	4	4	
Innovación	¿Considera que la empresa invierte en la tecnología de sus maquinarias y equipos?	4	4	4	4	

	¿Considera que la tecnología agiliza el trabajo operativo de la empresa?	4	4	4	4	
	¿La empresa dispone de un desarrollo de mejora continua adecuada?	4	4	4	4	
	¿La empresa cumple con sus objetivos de acuerdo a sus tiempos establecidos?	4	4	4	4	
	¿La empresa utiliza la menor cantidad de recursos para la consecución de sus metas?	4	4	4	4	
	¿La empresa utiliza su tecnología para mitigar los errores de su producto?	4	4	4	4	
	¿La empresa dispone de un plan de contingencias ante posibles problemas suscitados?	4	4	4	4	
Agilidad comercial	¿Considera que la empresa logra adaptarse a los requerimientos de su mercado?	4	4	4	4	
	¿La empresa cumple con sus pedidos de producción con rapidez?	4	4	4	4	
	¿Reconoce que la empresa resuelve sus errores con rapidez?	4	4	4	4	
	¿Considera que la empresa mantiene una eficacia adecuada?	4	4	4	4	
	¿Considera que la empresa puede acceder a comercializar otra fruta?	4	4	4	4	
	¿Reconoce que la empresa tiene los recursos para producir otro producto agrícola?	4	4	4	4	
Creación de valor	¿La empresa siempre se preocupa por el bienestar de sus usuarios?	4	4	4	4	
	¿Existe un departamento o encargado de la atención de los reclamos o dudas del cliente?	4	4	4	4	
	¿Considera que los reclamos de los clientes se solucionan de forma adecuada?	4	4	4	4	

	¿La empresa aumenta su producción periodo a periodo?	4	4	4	4	
	¿La empresa concibe distintas formas de conservación de los productos terminados?	4	4	4	4	
	¿El empaquetado del producto se potencia de acuerdo a las disposiciones del mercado?	4	4	4	4	
	¿Se adquieren nuevos sistemas para la reducción de los procesos?	4	4	4	4	

**Calificar de 1 a 4 puntos.**  
**ASPECTOS GENERALES**

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE			<b>SI</b> <b>NO</b>
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			<b>SI</b> <b>NO</b>
Validado por: Msc. PABLO ARNULFO SANTOS DÍAZ		Fecha: 06 / 11 / 2020	
Firma: 	Teléfono: 943643426	Email: pablito_165333@hotmail.com	

## Validador 03



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERECTORADO ACADÉMICO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **Cuestionario** que hace parte de la investigación titulada: Sistema de gestión de calidad y la competitividad del fundo La Kiarita, Chimbote – 2020. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ:** NANCY FLORENCO RODRIGUEZ NANCY  
**FORMACIÓN ACADÉMICA:** CONTADOR PÚBLICO  
**ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL:** DIVISION DE FINANZAS  
**TIEMPO** 21 AÑOS **CARGO ACTUAL** JEFE UNIDAD CONTABILIDAD Y COSTOS  
**INSTITUCIÓN:** SEGURO SOCIAL DE SALUD - ESSALUD

Objetivo de la investigación:

Determinar la relación entre el sistema de gestión de calidad y la competitividad del Fundo La Kiarita, Chimbote – 2020.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS**


TÍTULO DE LA TESIS: “SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD DEL FUNDO LA KIARITA, CHIMBOTE – 2020”

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Documentación del sistema de gestión	¿La empresa sostiene un mapa de proceso visible y entendible sobre la implementación del SGC?	3	3	3	3	
	¿La empresa mantiene un manual de calidad institucional adecuado para la implementación del SGC?	3	3	3	3	
	¿Se realizan evaluaciones periódicas respecto al desarrollo de la SGC?	4	4	4	4	
	¿Se expiden actas o informes sobre las evaluaciones como evidencias?	4	4	4	4	
Responsabilidad de dirección	¿Los directivos manifiestan su compromiso a diario en la implementación del SGC?	3	3	3	3	
	¿El tratamiento de los arándanos se realiza de acuerdo a una política de calidad institucional impartida por la directiva?	3	3	3	3	
	¿Considera que la empresa cuenta con objetivos coherentes y medibles?	4	4	4	4	
	¿Reconoce que existe planificación constante para cada acción tomaba sobre el desarrollo del SGC?	3	3	3	3	
	¿Se cuenta con un área o responsable del manejo de las condiciones de calidad de la empresa?	4	4	4	4	
	¿La empresa cuenta con sistema de comunicación interna eficaz?	3	3	3	3	
	¿Los directivos fiscalizan su labor de forma eventual?	4	4	4	4	
Gestión de recursos	¿La empresa le dota de materiales y maquinarias necesarias para el desarrollo de su labor?	4	4	4	4	
	¿Considera que la empresa mantiene un personal profesional y adecuado para el desarrollo de la calidad?	3	3	3	3	
	¿La empresa dispone de un establecimiento amplio y adecuado para el desarrollo de la operatividad?	4	4	4	4	

	¿La empresa presenta un ambiente de trabajo inocuo y necesario para el manejo de los productos?	4	4	4	4	
Realización del producto	¿La empresa le impone una meta de producción para su labor operativa diaria?	3	3	3	3	
	¿La empresa cumple con las solicitudes de entrega de los clientes de forma adecuada?	4	4	4	4	
	¿La empresa dispone de una amplia lista de proveedores?	3	3	3	3	
	¿La empresa efectúa evaluación y cambio constante de sus proveedores?	3	3	3	3	
	¿La empresa desarrolla conteo diario sobre la producción realizada?	4	4	4	4	
	¿La empresa codifica los lotes de producción para cumplir correctamente con los pedidos de los clientes?	4	4	4	4	
Medición, análisis y mejora	¿La empresa cuenta con un grupo auditor?	4	4	4	4	
	¿Se ejecuta la auditoria periódica de los procesos de elaboración de los productos?	4	4	4	4	
	¿La empresa cuenta con un protocolo de verificación y disposición del producto defectuoso?	4	4	4	4	
	¿Considera que la empresa sostiene una política de mejora continua en sus procesos?	4	4	4	4	
<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ITEM</b>	<b>SUFICIENCIA</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>	<b>OBSERVACIONES</b> (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Innovación	¿Considera que la empresa invierte en la tecnología de sus maquinarias y equipos?	4	4	4	4	
	¿Considera que la tecnología agiliza el trabajo operativo de la empresa?	4	4	4	4	
	¿La empresa dispone de un desarrollo de mejora continua adecuada?	3	3	3	3	
	¿La empresa cumple con sus objetivos de acuerdo a sus tiempos establecidos?	3	3	3	3	

	¿La empresa utiliza la menor cantidad de recursos para la consecución de sus metas?	4	4	4	4	
	¿La empresa utiliza su tecnología para mitigar los errores de su producto?	4	4	4	4	
	¿La empresa dispone de un plan de contingencias ante posibles problemas suscitados?	3	3	3	3	
	¿Considera que la empresa logra adaptarse a los requerimientos de su mercado?	3	3	3	3	
	¿La empresa cumple con sus pedidos de producción con rapidez?	4	4	4	4	
	¿Reconoce que la empresa resuelve sus errores con rapidez?	4	4	4	4	
	¿Considera que la empresa mantiene una eficacia adecuada?	4	4	4	4	
	¿Considera que la empresa puede acceder a comercializar otra fruta?	4	4	4	4	
	¿Reconoce que la empresa tiene los recursos para producir otro producto agrícola?	4	4	4	4	
Creación de valor	¿La empresa siempre se preocupa por el bienestar de sus usuarios?	4	4	4	4	
	¿Existe un departamento o encargado de la atención de los reclamos o dudas del cliente?	4	4	4	4	
	¿Considera que los reclamos de los clientes se solucionan de forma adecuada?	4	4	4	4	
	¿La empresa aumenta su producción periodo a periodo?	4	4	4	4	
	¿La empresa concibe distintas formas de conservación de los productos terminados?	4	4	4	4	
	¿El empaquetado del producto se potencia de acuerdo a las disposiciones del mercado?	4	4	4	4	
	¿Se adquieren nuevos sistemas para la reducción de los procesos?	4	4	4	4	

**Calificar de 1 a 4 puntos.**  
**ASPECTOS GENERALES**

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	x		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	x		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	x		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	x		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		x	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE			<b>SI</b> NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por:		Fecha: <i>11 NOVEMBRE 2020</i>	
Firma: 	Teléfono: <i>943639186</i>	Email: <i>nancyr.2307@hotmail.com</i>	



## Anexo 05. Confiabilidad de los instrumentos

### Confiabilidad del cuestionario sobre el sistema de gestión de calidad

DATOS	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25
1	5	2	4	2	2	3	3	2	2	2	3	2	5	3	2	2	1	2	3	3	2	2	2	3	5
2	3	3	2	1	1	3	2	1	1	1	2	1	3	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	3
3	4	3	3	3	2	1	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3
4	5	3	5	2	4	2	4	2	2	2	3	2	4	3	2	1	2	2	4	4	2	2	2	3	4
5	2	2	4	3	4	1	3	2	1	1	2	3	4	2	1	2	1	2	1	3	2	1	1	2	4
6	4	1	2	1	1	2	4	1	1	1	3	1	1	1	2	1	2	1	3	4	1	1	1	3	1
7	3	2	5	2	2	1	3	2	2	2	1	2	3	2	1	2	1	1	2	3	2	2	2	1	3
8	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1	2	1	4	4	2	2	1	2	3	2	1	1	1	2	4
9	5	4	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	1	3	3	1	3	3	1	1	4	3	3
10	4	3	4	1	1	2	3	1	2	1	3	1	3	3	1	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3
11	4	3	3	3	1	1	2	1	2	2	1	2	1	4	2	1	2	2	3	2	1	2	2	1	1
12	5	4	2	4	1	3	4	2	2	1	3	1	4	4	2	2	1	1	3	4	2	2	1	3	4
13	4	3	5	5	2	3	2	2	2	1	2	2	3	4	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3
14	5	2	2	2	2	2	3	1	2	1	2	2	3	2	2	1	2	1	4	3	1	2	1	2	3
15	4	2	1	2	2	3	5	2	2	2	2	2	5	4	2	2	2	1	3	5	2	2	2	2	5

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluid	0	0.0
	Total	15	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.819	25

VALORACIÓN	RANGO
EXCELENTE	>0.90
BUENO	>0.80
ACEPTABLE	>0.70
CUESTIONABLE	>0.60
MALO	>0.50
INACEPTABLE	<= 0.50

## Confiabilidad del cuestionario sobre la competitividad

DATOS	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20
1	5	4	2	2	3	3	1	5	1	1	1	4	5	5	5	5	2	2	3	4
2	5	4	3	4	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3
3	5	3	1	1	1	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3
4	2	2	2	3	2	4	1	5	1	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
5	2	3	1	1	2	2	1	3	1	1	1	3	3	4	4	4	1	1	1	1
6	4	4	2	2	2	2	4	4	1	3	1	2	2	3	3	3	4	3	2	2
7	5	2	1	2	1	2	4	4	5	3	4	1	4	2	1	2	2	3	1	1
8	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	2	4	4
9	4	3	1	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4
10	5	1	1	2	2	3	4	5	2	1	5	4	4	3	4	1	5	5	4	2
11	4	4	2	1	4	4	5	5	3	1	1	4	4	3	4	3	4	3	3	3
12	5	2	2	2	2	2	1	4	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	1	1	1	2	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4
14	4	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2
15	5	3	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	4	3	3	3	5	5	4	4

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido	0	0.0
	Total	15	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.803	20

VALORACIÓN	RANGO
EXCELENTE	>0.90
BUENO	>0.80
ACEPTABLE	>0.70
CUESTIONABLE	>0.60
MALO	>0.50
INACEPTABLE	<= 0.50