



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

“Gestión de calidad y nivel de competitividad en la exportación de banano congelado de la empresa Procesadora Perú S.A.C Chiclayo 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Negocios Internacionales

AUTORA:

Br. Karol Jazmín Gamonal Cusma (ORCID: 0000-0003-3894-8633)

ASESOR:

Dr. José Foción Echeverría Jara (ORCID: 0000-0001-6750-0032)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración de Operaciones Internacionales

CHICLAYO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios por siempre estar conmigo en cada momento y haberme guiado en todo lo largo de mi carrera, por siempre darme las fuerzas para seguir adelante y ayudarme a levantarme en cada tropiezo.

A mis padres y mi hermana porque siempre estuvieron ahí para mí ayudándome, guiándome y dándome los consejos precisos que me han servido para terminar con éxito mi carrera profesional. Dios me bendijo con una gran familia.

A mis profesores en general por brindarme los conocimientos necesarios para realizar satisfactoriamente mi trabajo de investigación.

Agradecimiento

Primeramente agradecer a Dios quien siempre me guía, cuida y protege, por siempre darme las fuerzas necesarias para no rendirme y poder afrontar cada obstáculo que se me presenta en la vida. Gracias por todo padre a ti te lo debo todo en la vida.

Le doy gracias a mis padres María y Jorge quienes siempre me han amado, enseñado, educado y guiado por el buen camino, son mi ejemplo a seguir y mi motivo de superación. Los amo por ustedes soy lo que soy en la vida.

A mi hermana Jeral a quien admiro por lo perseverante y empeñosa que es en todo lo que se propone, es mi ejemplo de que todo se puede lograr en la vida con esfuerzo y dedicación. Muchas gracias por siempre confiar en mí, te amo.

Y finalmente agradecer a mis profesores por haberme compartido sus conocimientos consejos y amistad.

PÁGINA DEL JURADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE SUSTENTACIÓN



En la ciudad de Chiclayo, siendo las 11:00am horas del día 03 de Julio del 2019, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 1172, de fecha 01 de Julio de 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada:

"Gestión de Calidad y nivel de competitividad en la Exportación de Banano congelado de la empresa Procesadora Peru SAC Chiclayo 2018", presentado por el(la) Karol Jagmin Gamonal Cusma, Bachiller:

Karol Jagmin Gamonal Cusma, con la finalidad de obtener el Título de Licenciado en Negocios Internacionales, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:


PRESIDENTE : MBA. Francisco Cúneo Fernández
SECRETARIO (A) : Mgtr. Cleotilde Díaz Ortiz
VOCAL : Dr. José Echevarría Jara.

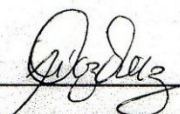
Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

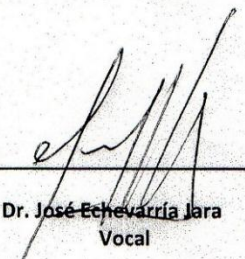
Aprobado por unanimidad.

Siendo las 11:58am del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 03 de Julio del 2019.


MBA. Francisco Cúneo Fernández
Presidente


Mgtr. Cleotilde Díaz Ortiz
Secretario (a)


Dr. José Echevarría Jara
Vocal

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Karol Jazmín Gamonal Cusma con DNI N° 77470326 a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de la escuela académico profesional de Negocios Internacionales, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Chiclayo, Noviembre del 2019



Karol Jazmín Gamonal Cusma
77470326

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Índice.....	vi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad Problemática.....	1
1.2 Trabajos previos.....	3
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	9
1.3.1 Calidad	9
1.3.2Gestión de calidad	10
1.3.3Norma ISO 9000	11
1.3.4 Competitividad a nivel empresarial.....	13
1.3.5Competitividad y mejora de la calidad.....	14
1.3.6 Análisis de la competitividad.....	17
1.3.7 Ficha técnica del banano congelado IQF	18
1.4 Formulación al Problema	19
1.5 Justificación de investigación	20
1.6 Hipótesis	21
1.7 Objetivos	21
II. MÉTODO	23
2.1 Diseño de Investigación.....	23
2.2 Cuadro de Operacionalización de las variables.....	24
2.3. Población y Muestra.....	26
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	27
2.5 Métodos de análisis de datos	33
2.6 Aspectos éticos	33

III. RESULTADOS.....	34
IV. DISCUSIÓN	88
V. CONCLUSIONES	91
VI. RECOMENDACIONES.....	92
VII. REFERENCIAS	93
Anexo 01: Instrumentos	96
Anexo 02: validación de instrumentos	112
Anexo 03: Matriz de consistencia	128
ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS	130
REPORTE DE TURNITIN.....	131
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS.....	132
AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL	133

Índice de tablas

Tabla 1: Validación de la encuesta de la variable Gestión de calidad.....	28
Tabla 2: Validación de la encuesta de la variable competitividad.	29
Tabla 3: Validación de la entrevista de la variable gestión de calidad a la empresa Procesadora Perú.	29
Tabla 4: Validación de la entrevista de la variable gestión de calidad a expertos en la materia.	29
Tabla 5: Validación del análisis documental de la variable competitividad.	30
Tabla 6: Confiabilidad de la encuesta de la variable Gestión de calidad.	31
Tabla 7: Confiabilidad de la encuesta de la variable competitividad.	31
Tabla 8: Confiabilidad de la entrevista de la variable gestión de calidad a la Jefa de calidad.	32
Tabla 9: Confiabilidad de la entrevista de la variable gestión de calidad a expertos.	32
Tabla 10: Confiabilidad del análisis documental de la variable competitividad.	32
Tabla 11: Precio promedio de banano congelado de la empresa Procesadora Perú al mercado chileno, 2015-2017.	63
Tabla 12: Precio promedio de banano congelado de la empresa Procesadora Perú al mercado estadounidense, 2015-2017.....	63
Tabla 13: Análisis de competitividad de la empresa Procesadora Perú.	83
Tabla 14: Nivel de correlación de Pearson.	85
Tabla 15: Correlación de Gestión de calidad y Competitividad.....	86

Índice de cuadros

Cuadro 1: Primera Población.....	26
Cuadro 2: Segunda población.....	27

Índice de figuras

Figura 1: Los factores críticos de la competitividad.....	15
Figura 2: Mala calidad y competitividad.....	16
Figura 3: Al mejorar la forma en que se hacen las diferentes actividades se genera una reacción en cadena.....	17
Figura 4: Evaluación competitiva.....	18
Figura 5: Proceso del banano IQF	19
Figura 6: Referencias normativas	34
Figura 7: Documentación del sistema de gestión de calidad.....	35
Figura 8: Control de no conformidades del banano congelado.....	36
Figura 9: Control del personal.....	37
Figura 10: Recomendaciones que debe tener en cuenta una empresa exportadora de banano congelado para brindar mayor calidad de producto.....	38
Figura 11: Importancia de aplicar las Buenas Prácticas de Manufactura.....	39
Figura 12: Seguimiento, análisis y mejora de los procesos productivos.....	40
Figura 13: atención y satisfacción del cliente.....	41
Figura 14: Esquemas sistémicos para comunicar las necesidades y expectativas del cliente.	42
Figura 15: Medición de las necesidades del cliente y toma de acciones en base a los análisis documentados	43
Figura 16: Uso de herramientas, sistemas y metodologías para solución de problemas, mejora continua e innovación.....	44
Figura 17: Promueven y desarrollan los pilares de la cultura organizacional	45
Figura 18: Reconocen el esfuerzo y logros de los miembros de la organización.....	46
Figura 19: Participación del personal en la toma de decisiones	47
Figura 20: Seguimiento continuo del desempeño del personal	48
Figura 21: Seguimiento de los procesos de calidad.....	49
Figura 22: Establecen funciones e indicadores de desempeño para cada proceso.	50
Figura 23: Evaluaciones periódicas del sistema de calidad.....	51
Figura 24: El sistema de calidad compara el producto con las necesidades del cliente proponiendo mejoras o rediseños.	52

Figura 25: Mejora continua de la eficiencia del sistema de calidad.	53
Figura 26: Capacitan al personal de llevar a cabo técnicas y herramientas de mejora continua.	54
Figura 27: Uso de sistemas de datos e información confiable y actualizada para la toma de decisiones.	55
Figura 28: Alianzas y acuerdos de largo plazo con los proveedores.....	56
Figura 29: Auditorías a sus proveedores	57
Figura 30: Establecen políticas para la selección y evaluación a proveedores.	58
Figura 31: Exportaciones de banano congelado por departamento (2017).	59
Figura 32: Exportaciones de banano congelado de las empresas Lambayecanas (2017). ...	60
Figura 33: Mercado de destino de las exportaciones de banano congelado de la empresa Procesadora Perú (2017).....	61
Figura 34: Participación de mercado de las exportaciones de banano congelado de la empresa Procesadora Perú (2017).	62
Figura 35: Manejo eficiente de los costos de exportación en las empresas.	64
Figura 36: El diseño, empaque y embalaje del producto cumple con los estándares del cliente.	65
Figura 37: Invierten constantemente en tecnología para la producción.	66
Figura 38: Establecen métodos y técnicas para una mayor conservación del producto.	67
Figura 39: Las normas de calidad están debidamente documentadas.	68
Figura 40: Gestionan y optimizan el tiempo de entrega del servicio.	69
Figura 41: Disponen de flexibilidad en capacidad de producción para cubrir las necesidades del cliente.....	70
Figura 42: Disponen de flexibilidad en capacidad de producción para cubrir las necesidades del cliente.....	71
Figura 43: El cliente es atendido por un recepcionista encargado directamente de brindar atención al cliente.	72
Figura 44: La organización tiene suficiente autonomía para atender adecuadamente las necesidades del cliente.....	73
Figura 45: Cuentan con horarios flexibles que se adapta a la disponibilidad del cliente.	74
Figura 46: Gestionan y resuelven los problemas de los clientes.	75
Figura 47: Establecen políticas de descuentos a sus clientes.	76

Figura 48: Establecen facilidades de pagos a sus clientes.....	77
Figura 49: El precio de venta cubre sus costos totales y proporciona un gran margen de utilidad.....	78
Figura 50: Manejan eficientemente los costos de exportación de sus productos.	79
Figura 51: Establecen estrategias para la reducción de costos en la organización.....	80
Figura 52: Administran eficientemente el proceso de internacionalización del producto ...	81
Figura 53: Ha crecido su participación de mercado en los últimos 3 años.	82
Figura 54: Gráfico de dispersión de Gestión de calidad y Competitividad.....	87

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar de qué manera la gestión de calidad influye en el nivel de competitividad en la exportación de banano congelado de la empresa Procesadora Perú SAC Chiclayo 2018. Para el desarrollo se utilizó la teoría de Gutiérrez para las variables Gestión de calidad y nivel de competitividad. La metodología de la investigación es de tipo aplicada, con un diseño no experimental transversal y correlativo. La muestra fue no probabilística intencional o por criterio, se aplicó las encuestas a 8 jefes de área y al Gerente general, entrevista y análisis documental a la Jefa de calidad y entrevista aplicada a 3 especialistas en temas de comercio exterior. Los resultados obtenidos muestran que existe una correlación positiva considerable de la variable Gestión de calidad y nivel de competitividad, dando como resultado un coeficiente de correlación de ($r= 0,748$) con un nivel de significancia de $(0.020) < 0.05$; por lo tanto se aprobó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula. Asimismo se concluyó que la empresa Procesadora Perú SAC tiene un Sistema de gestión de calidad adecuado y un nivel de competitividad bueno representado en un 79%.

Palabras claves: Gestión de calidad, competitividad, exportación, banano congelado.

ABSTRACT

The present investigation had as its main objective to determine how the quality management influences the level of competitiveness in the export of frozen bananas of the company Procesadora Perú SAC Chiclayo 2018. For the development was used the theory of Gutierrez for the variables of quality management and level of competitiveness. The research methodology is of applied type, with a non-experimental transversal and correlative design. The sample was non-probabilistic intentional or by criterion, the surveys were applied to 8 heads of area and to the general manager, interview and documentary analysis to the head of quality and interview applied to 3 specialists in matters of foreign trade. The results obtained show that there is a considerable positive correlation of the variable quality management and competitiveness level, resulting in a correlation coefficient of ($r = 0.748$) with a level of significance of ($0.020 < 0.05$), therefore the hypothesis was approved Alternative and the null hypothesis was rejected. It was also concluded that the company Procesadora Perú SAC has an adequate quality management system and a good level of competitiveness represented by 79%.

Key words: Quality Management, competitiveness, export, frozen banana.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

Actualmente las empresas exportadoras agrícolas necesitan implementar altos estándares de calidad para lograr acceder a los mercados internacionales de forma exitosa y aumentar su nivel de competitividad; ya que en un mundo globalizado de hoy la competencia es cada vez mayor por ello se debe acoplar a las exigencias que el mercado requiere brindando un producto o servicio de calidad logrando así la satisfacción de los clientes.

La Gestión de calidad son conjuntos de acciones que las empresas implantan para satisfacer a los clientes; esto debe ir ligado a una optimización de procesos y una constante mejora en las empresas ya que esto garantizara una mayor competitividad. Según Gutierrez (2010), nos dice que la competitividad es brindar un producto o servicio mejor que la competencia lo cual esto resulta fundamental hoy en día en los mercados globalizados donde los clientes pueden elegir entre una o más opciones; asimismo destaca que para una mayor satisfacción del cliente y competitividad es imprescindible la calidad, el precio y calidad del servicio (p.16).

“La mayoría de los problemas que enfrentan los exportadores proceden mayormente de medidas no arancelarias contenidas en los reglamentos técnicos, los procedimientos de evaluación de la conformidad y las medidas sanitarias y fitosanitarias”. (Centro de comercio Internacional-ITC, 2011, p.5). Asimismo, se destaca que el no cumplir con todo ello no garantizará una mayor productividad, competitividad y reducción de costos.

Las empresas procesadoras de banano enfrentan diversos problemas de calidad, ya que este fruto es un proceso sensible, como se indica en el artículo de Salazar (2011). “Los bananos son frutas sensibles al estropeo, por lo tanto, la actividad de campo que se realiza en pre-cosecha y cosecha, involucra a todas aquellas actividades que permiten proteger al racimo desde la parición hasta su llegada a la empacadora.” (p.2).

“El mayor productor de banano a nivel mundial es Ecuador, sin embargo, su producción también ha tenido que atravesar una serie de limitaciones en su comercialización principalmente en cuanto a calidad originando serias preocupaciones para el sector bananero”. (Pardo yNovillo, 2016, p.3)

Según Ramírez(2016), indica que en el Perú solo el 1 % de las empresas formales cuentan con sistemas de gestión de calidad entre ellas las exportadoras, por lo que revela que es muy importante que las demás empresas cuenten con este sistema de gestión ya que este conlleva al camino de la competitividad. Además, se precisó que existen 1320 empresas con certificación de calidad ISO 9001 e ISO 14001, del total de las empresas formales activas que llega a 1,382.899(p.2).

Partiendo de ello, se destaca que el Perú es uno de los países de la región con menores empresas certificadas en gestión de calidad y solamente Bolivia se encuentra por debajo de nosotros a diferencia de países como Brasil, Colombia, Alemania, Italia que año a año sus empresas vienen obteniendo mayores certificaciones; y es por ello que las empresas peruanas deben lograr obtener estos certificados, ya que no solo les va permitir ser competitivas, sino lograr exportar productos o servicios y competir con grandes productores de todo el mundo (Ramírez, 2016,p.1).

Sistema Integradado de Comercio Exterior [SIICEX] (2014), indica que en la costa norte se encuentra las regiones productoras de banano más importantes, entre ellas Lambayeque y esto se debe a las limitadas lluvias de la costa peruana que no requieren altos costos en drenaje. (p.59)

Asimismo Lambayeque es una de las regiones productoras de alimentos hortofrutícolas exportando al exterior productos frescos, congelados y enlatados, por ende, este rubro debe tener un tratamiento especial en cuanto a calidad y seguridad del producto. Por otro lado, destacó que, aunque solo un pequeño porcentaje (18%) de las asociaciones exportadoras lambayecanas cuenta con sellos de calidad, se está generando la necesidad de competir en un mercado internacional totalmente avalados por la calidad (Vergara, 2017, p.14)

La empresa Procesadora Perú procesa banano congelado en los meses de Julio – diciembre; siendo la actividad más sensible del proceso industrial a causa de la baja calidad y seguridad del producto, conllevando en algunas ocasiones a la insatisfacción del cliente ya que existe un desconocimiento de la correcta preparación del banano congelado, plagas que pueden afectar al producto si no se cumple con un adecuado control microbiológico, mal manejo de las prácticas de manufactura por parte del personal de producción, lo que puede generar infestaciones en el producto, permitiendo todo ello restar productividad y competitividad a la empresa.

Por ello es de interés estudiar dicho comportamiento y analizar la gestión de calidad que se viene realizando en la empresa y cómo influye en su competitividad.

1.2 Trabajos previos

Nivel internacional

Proaño (2014), en su investigación titulada “La gestión de calidad y su incidencia en la competitividad de la empresa Multicisva S.A de la ciudad de Ambato”, presentado en la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador; tiene como objetivo determinar cómo reincide la gestión de calidad en la competitividad de la empresa Multicisva S.A; concluyendo que no existe una comunicación fluida, liderazgo, capacitación a los empleados, procesos no documentados y un posicionamiento débil frente a la competencia (p.104).

El presente trabajo hizo un análisis de la gestión de calidad en la empresa con el fin de determinar cómo se encuentra respecto a la competencia, siendo de vital importancia implementar un sistema de gestión de calidad, puesto que permite mejorar los servicios prestados de la empresa, generar mayor confianza, mayor reconocimiento y por ende mayor competitividad, sirviendo de aporte a mis teorías a través de sus definiciones planteadas por cada variable.

Rojas (2018), en su investigación titulada “Implementación de un modelo de sistema de gestión de calidad e inocuidad alimentaria bajo el enfoque de la norma ISO 22000:2005 en los procesos productivos de la empresa Mis Frutales de la ciudad de Riobamba”, presentada en la Escuela Politécnica Nacional – Ecuador; tiene como objetivo implementar un modelo de sistema de gestión de calidad e inocuidad alimentaria bajo la orientación de la norma ISO 22000:2005 en el proceso productivo de la empresa mis frutales; concluyendo que el sistema de gestión de calidad e inocuidad ha permitido corregir fallas y errores en sus procesos productivos, obteniéndose a través de ello productos inocuos. Asimismo, se ejecutó cambios en infraestructura de las instalaciones de la planta facilitando las operaciones del personal (p.67).

El presente trabajo implementó un sistema de gestión de calidad e inocuidad con el fin de garantizar una mayor satisfacción al cliente brindando productos inocuos y de calidad generándole mayor competitividad frente a otras empresas del mismo rubro; sirviendo como guía el instrumento y la dimensiones de la variable gestión de calidad a mi investigación.

Cerezo (2016), en su investigación titulada “Diseño de un sistema de gestión de calidad ISO 9001 a una empresa procesadora y comercializadora de camarón” presentado en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil – Ecuador; tiene como objetivo plantear un sistema de gestión de calidad bajo la normativa ISO 9001 en una empresa procesadora y comercializadora de camarón; concluyendo que dichas empresas cuentan con procesos específicos y comunes por lo que el cumplimiento de dichos procesos permitirá brindar un producto de calidad y por ende un mejor servicio; se precisó para cada proceso responsables, participantes, procedimientos, indicadores que van a permitir tener un mejor control y desempeño de la gestión de calidad en este tipo de empresas (p.187).

El presente trabajo propone un sistema de gestión de calidad aplicándolo a la Norma ISO 9001, con su respectivo manual de calidad y mapa de procesos permitiéndole con ello manejar la producción de manera eficaz avalados por productos de calidad bajo la normativa ISO 9001; sirviendo de aporte a mi investigación ya que me permitirá analizar la

importancia de un manual de calidad y mapa de procesos generando mayor organización y control en la empresa.

Alvarez y Ketty (2014), en su investigación titulada “Análisis de la gestión de calidad y su influencia en la competitividad alcanzada por las pymes del cantón milagro, período 2012 – 2013” presentado en la Universidad Estatal De Milagro – Ecuador; tiene como objetivo establecer el nivel de influencia de la gestión de calidad en la competitividad desarrollada por las PYMES del cantón Milagro, período 2012 – 2013, a través de un estudio basado en información recopilada al aplicar encuestas, para favorecer con el desarrollo de los negocios que fortalecen la economía local y del país; concluyendo que las Pymes no cuentan con una estructura organizacional definida, un ordenamiento logístico y una cultura organizacional. Asimismo, la competencia viene afectando a este tipo de negocios, especialmente las empresas que se encuentran mayor posicionadas ya sea en tamaño, capital o variedad de gama de productos.

El presente trabajo realizó un análisis de los distintos factores que involucran la estructura organizacional, la cultura organizacional y el nivel de satisfacción de los clientes, ya que de ello depende lograr un mayor nivel de competitividad. Por ende se propuso un Manual de Calidad lo cual va a servir al presente trabajo de investigación como guía para generar mi discusión y conclusiones, asimismo las variables de estudio guardan similitud, por lo que servirá de aporte a mi discusión.

Nivel nacional

Amez (2017), en su investigación titulada “Gestión de la certificación de calidad y su influencia en la competitividad en las empresas agro-exportadoras de mermelada de mango en Lima” presentado en la Universidad San Ignacio de Loyola – Perú; tiene como objetivo establecer si la gestión de la certificación de calidad influye en la competitividad en las empresas agro-exportadoras de mermeladas de mango en Lima; concluyendo que la certificación de calidad tiene un influencia directa en la competitividad de las empresas agro-exportadoras de mermelada de mango; pues el sistema de administración de calidad,

el compromiso de la dirección y la exigencia de la administración de los recursos e indicadores influyen en su competitividad (p. 97).

El presente trabajo determinó que la gestión de calidad si influye en la competitividad de dichas empresas ya que la calidad de productos es impredecible hoy en día para generar mayor satisfacción al cliente, asimismo destacó que una correcta gestión de calidad colabora a los objetivos estratégicos de una empresa; sirviendo así de aporte a mi investigación ya que me permitirá identificar el grado de relación de las variables Gestión de calidad y competitividad.

Coaguila (2017), en su investigación titulada “Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C”, presentado en la Universidad Católica San Pablo - Perú; tiene como objetivo realizar una propuesta de implementación de un modelo de gestión por procesos y calidad en la empresa O&C Metals S.A.C. para lograr cumplir con las exigencias del cliente, en cuanto a calidad, disponibilidad y precio/coste; concluyendo que la propuesta de implementación de un modelo de gestión por procesos y calidad logrará tener una mayor eficacia en los procesos y asimismo una mayor satisfacción del cliente en cuanto a calidad, disponibilidad y precio. Se realizó un diagnostico a la empresa en la cual se identificaron 3 problemas: retrasos, productos de mala calidad y falta de materia prima; por ello esta propuesta seria la más adecuada ya que al desarrollarlas generará mayor ordenamiento en los procesos y mayor calidad (p.172).

El presente trabajo propone una gestión por procesos y calidad logrando con ello una mejora de resultados y una generación de valor que le va a permitir dar solución a los procesos críticos que atraviesa la empresa; sirviendo de gran aporte las conclusiones y recomendaciones ya que va a permitir tener una visión más clara de lo que se quiere diagnosticar.

Cruz (2016) en su investigación titulada “Caracterización, competitividad y gestión de calidad en las Mype rubro banano orgánico en tumbes 2016”, presentado en la

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Perú; tiene como objetivo establecer las características principales de la competitividad y gestión de calidad en las Mypes rubro banano orgánico en tumbes 2016; concluyendo que la innovación, la infraestructura, los recursos tecnológicos empleados son sus factores competitivos. Asimismo, la toma de decisiones lo realiza en grupo ya que les brinda mayor facilidad para resolver problemas (p.106).

El presente trabajo caracteriza como se encuentra el rubro de banano orgánico en relación a la competitividad y gestión de calidad considerando que es de vital importancia que se aplique recursos tecnológicos y una eficiencia en la administración de la empresa, midiéndose a través de ello la competitividad de la misma; sirviendo así de aporte a mi investigación ya que las variables tienen relación con mi trabajo de estudio y contribuye a la realización de la misma.

Castro y Sigüeñas (2015) en su investigación titulada “Modelo de gestión de calidad para lograr la fidelización de los clientes de la empresa exportadora El Sol S.A.C en el distrito de san José – provincia de Pacasmayo en el año 2015” presentado en la Universidad Privada Antenor Orrego –Perú; tiene como objetivo plantear un modelo de gestión de calidad para lograr mayor fidelización de los clientes de la empresa Exportadora El Sol S.A.C del Distrito de San José –Provincia de Pacasmayo en el año 2015; concluyendo que los sistemas de gestión de calidad no se emplean correctamente debido a la falta de conocimiento de un buen manejo y aplicación; contando con un sistema de gestión de calidad poco estructurado. Por ello a través del modelo de gestión de calidad se podrá obtener manuales de política, normas y procedimientos en cada área (p.124).

El presente trabajo implementó un modelo de gestión de calidad y herramientas de calidad, que le va a permitir a la empresa mejorar los puntos críticos de sus procesos para un mejoramiento continuo con el fin de lograr la fidelización de los clientes; sirviendo así de aporte a mi marco teórico sobre la variable gestión de calidad y permitiéndome tener un mayor enfoque sobre el sistema de calidad empleado en dicha empresa.

Nivel local

Carmin (2017) en su investigación titulada “Gestión de calidad y su influencia en la competitividad de la empresa de servicios Copemi S.A.C. Sayán - Huaura, 2017” presentado en la Universidad César Vallejo- Perú; tiene como objetivo establecer la influencia de la Gestión de Calidad en la Competitividad de la empresa de Servicios Copemi S.A.C., Sayán - Huaura, 2017; concluyendo que la gestión de calidad influye en la competitividad de la empresa, con una correlación positiva y alta; así como también las dimensiones calidad del servicio, calidad del producto y mejora continua. (p.50)

El presente trabajo estableció medir la correlación de las variables Gestión de calidad y competitividad con el fin de ver su grado de influencia, por lo cual servirá de aporte a mi investigación en lo que respecta a mi discusión y conclusión ya que las variables guardan similitud con el presente estudio.

Arrascue y Segura (2016) en su investigación titulada “Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte Clinifer Chiclayo-2015” presentado en la Universidad Señor de Sipán – Perú, tiene como objetivo establecer la influencia que existe entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte; concluyendo que si existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la Clínica de Fertilidad CLINIFER. Asimismo, se propusieron estrategias para mejorar la calidad en la atención al cliente y su satisfacción como el mantenimiento de la infraestructura, establecer un protocolo de atención al cliente, brindar capacitaciones al personal y brindar seguridad hospitalaria (p.129).

El presente trabajo propone estrategias para mejorar la calidad de servicio logrando a través de ello una mayor satisfacción y atención al cliente. Asimismo, concluyó que ambas variables tienen una relación significativa; siendo de aporte a mi investigación ya que me va a permitir enriquecer mis teorías con respecto a la variable gestión de calidad y asimismo de medir la satisfacción del cliente.

Burga, Huertas, Liza, y Ochoa (2015) en su investigación titulada “Calidad en las Empresas Peruanas del Sub Sector Comercialización de Prendas de Vestir en la Región Lambayeque” presentado en la Universidad Católica del Perú - Perú; tiene como objetivo identificar el cumplimiento de los elementos de éxito del TQM en las empresas de comercialización de prendas de vestir en la región Lambayeque; concluyendo que existe un alto nivel de liderazgo, no se involucra al personal en los objetivos de la empresa, cumplen con las auditorías y evaluaciones de calidad, poca participación en el diseño del producto siendo mayormente las prendas de vestir importadas generando bajo control en la calidad del mismo. (p.129)

El presente trabajo realizó un análisis del cumplimiento de los factores de la Gestión de la calidad total (TQM) el cual va a permitir tener una eficiencia en su cadena de valor generándole mayor competitividad; siendo de aporte a mi investigación ya que me brindará información actualizada sobre la variable gestión de calidad total la cual abarca un compromiso de toda la organización.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Calidad

López (2005) afirma lo siguiente:

La calidad es el grado en que se cumple las expectativas del cliente en función a determinadas medidas tales como seguridad, confiabilidad del producto y prestación de servicio; es decir se caracteriza por la eficacia en la producción de un producto o la prestación de servicio. (p.4)

“El nivel de calidad de un producto se basa en el grado en que la empresa cumpla con las expectativas del cliente, ya que este determina el nivel de satisfacción del cliente respondiendo a través de mejoras e innovación constante”. (Suchánek, Richter, y Králová, 2017, p.3)

La calidad tiene una gran importancia en las empresas, afectándola de 4 maneras: (Carro & González, 2008, p.2)

- **Costos y participación del mercado:** Al mejorar la calidad de los productos se obtendrá una mayor participación en el mercado y una reducción de costos por disminuciones en re-procesos, devoluciones, fallas.
- **Prestigio de la Organización:** La calidad surge a raíz de la percepción que los clientes obtengan sobre los productos nuevos, las buenas prácticas de los empleados y las relaciones con los proveedores.
- **Responsabilidad por los productos:** Un producto defectuoso o en mal estado que ofrezca la empresa puede conllevar a gastos legales grandes o arreglos costosos; es por ello que la organización debe tener mucha responsabilidad con los productos ofrecidos ya que esto conlleva al éxito o fracaso de la empresa.
- **Implicaciones internacionales:** La calidad de un producto es de gran importancia internacional para las empresas y para un país; es por ello que las organizaciones deben de cumplir con los estándares de calidad y precio. (p.2)

1.3.2 Gestión de calidad

Arana, Camisón, Casadesús y Martiarena (2008), afirma lo siguiente:

La gestión de la calidad es un conjunto de determinaciones que se toman en la empresa para mejorar la calidad de productos, servicios y procesos. Asimismo es un área funcional en la empresa en la cual suelen reflejarse en sus estructuras organizacionales o entenderse como una función transversal dentro de la empresa. (p.15).

National Assessment and Accreditation Council [NAAC](2003) define que:

La gestión de la calidad total establece cambios en las actitudes de las personas principalmente. Además, se trata de una orientación de procesos y mejora continua de procesos. Se esfuerza por el empoderamiento y la autonomía de las personas involucradas en el uso de procesos de producción.(p.29).

1.3.3 Norma ISO 9000

International Organization for Standardization [ISO] (2016). “Las ISO 9000 son un conjunto de principios básicos para asegurar la calidad efectiva y eficiente de un producto, enfocándose en los procesos para la mejora continua y excelencia empresarial, establecido para todo tipo de negocio”. (p.1)

1.3.3.1 Principios de la gestión de calidad

“Son un conjunto de reglas o normas que son utilizadas como base en una organización para garantizar una gestión de calidad efectiva y mejorar su rendimiento, las cuales fueron elaboradas por expertos responsables de la ISO 9000”. (ISO, 2015, p.3)

“Se cuentan con 8 principios reconocidos en la norma ISO 9000 y aumentados en distintas partes de otras normas”. (Gutierrez, 2010, p.61)

- **Enfoque al cliente:** Las organizaciones deben brindar productos y servicios de acuerdo a las necesidades del cliente, satisfacerlas y enfocarse en exceder sus expectativas. Por ello debido a que el cliente califica y define la calidad, la empresa debe tener un control, mejorar constantemente y/o rediseñar sus procesos. Si la empresa no se basa en sus clientes se convertirá en una víctima de la mala calidad y no se contará con acciones que inviertan esta situación. Es necesario ponerse en el lugar del cliente y conocerlo con el fin de darnos cuenta de la calidad del producto. (p.62).

- **Liderazgo:** El liderazgo en la empresa crea un rumbo estratégico hacia el desarrollo de ventajas competitivas sostenibles, estos deben definir la unidad de intención y la orientación hacia el logro de los objetivos. Un buen líder debe tener visión, disciplina, pasión y conciencia, y lograr que el personal se involucre con los objetivos de la empresa logrando a través de ello mayor productividad y eficiencia. (p.63)
- **Participación del personal:** Se debe buscar que el personal se comprometa con los planes y proyectos de la empresa, así también la organización debe generar un ambiente favorable para que este entregue su talento y dedicación a la mejora de sistemas y procesos. (p.64)
- **Enfoque basado en procesos:** Es de vital importancia enfocarse en las actividades que conlleva al resultado final, en lugar de limitarse en los resultados finales. Es decir, gestionar los procesos sistemáticamente y las interacciones de los mismos con el fin de identificar los procesos que agregan valor al producto para analizar sus desviaciones, incumplimientos y a través de ello brindar soluciones de mejora. (p.64)
- **Enfoque de sistema para la gestión:** La gestión en las empresas se debe realizar comprendiendo que una empresa es un sistema, es decir un conjunto relacionado mutuamente que interactúan lo cual genera mayor comprensión del procedimiento de procesos y sus interacciones. (p.65)
- **Mejora continua:** Las empresas deben de buscar mejorar siempre sus procesos, sistemas y productos. Esta mejora es resultado de administrar ordenadamente y mejorar continuamente los procesos, identificando las diferentes causas o limitaciones, implantando ideas nuevas y proyectos de mejora a través de los planes, estudios y aprendiendo de cada resultado obtenido. (p.66)
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** Para que los demás principios tengan efectividad se deben buscar decisiones objetivas, es decir

apoyadas en datos y análisis actualizados y confiables ya que a través de ello se lograrán decisiones eficaces. (p.67)

- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Esta es una las primeras etapas de los procesos, por lo que es importante tener relaciones de largo plazo con los mismos ya que sin ellos no hay calidad, existen retrasos y no presentan mejora. (p.67).

1.3.3.2 Documentación del SGC

Gutierrez (2010) afirma que:

Los documentos escritos son de gran importancia en el SGC para comunicar los objetivos y propósitos de calidad de una organización, que aporta valor a la operación brindando mayor efectividad y trazabilidad. Asimismo la documentación lo determina cada organización dependiendo del tipo y tamaño. Los principales documentos del SGC se detallan a continuación. (p.90)

- Manuales de calidad: Es el principal documento del SGC el cual debe incluir todo que lo que realiza la organización para cumplir con la ISO 9000. Asimismo este debe encontrarse referenciado con normativas.
- Planes de calidad: Descripción de documentos donde se detalla cómo se emplea el SGC a los productos.
- Procedimientos: Documentos donde se detalla actividades y procesos productivos de la organización.
- Registros: Documentos que comprueban las actividades que realiza la organización.

1.3.4 Competitividad a nivel empresarial

“Una empresa es más competitiva cuando tiene la capacidad de integrar los resultados de la mejora de calidad, siendo crucial para la satisfacción del consumidor,

puesto que en economías abiertas las empresas más competitivas amplían su cuota de mercado”. (Schuurman, 1997, p.15)

Pandora (1989 citado en Schuurman 1997). “La satisfacción del consumidor puede ser relacionado con uno o más de los siguientes elementos de los productos o servicios de una organización”. (p.15)

- Precio razonable. El precio del producto debe estar en línea con la necesidad del cliente para el producto.
- Buen producto. La calidad del producto debe ser fiable o adaptarse a especificaciones predeterminadas que el cliente requiere.
- Tiempo de entrega razonable. Para que el producto tenga valor para el cliente es importante entregarlo en un periodo de tiempo razonable ya que de lo contrario se traducirá como una falta de responsabilidad y compromiso con el cliente.
- Producto único. Todo cliente quiere un producto o servicio que sea un poco diferente o que se adecue exactamente a las necesidades individuales. Esto requiere que los fabricantes satisfagan esta demanda de diversidad de productos.
- Nuevo producto. Los consumidores cambian productos antiguos que contienen características anteriores por productos que son mejores, más rápidos, de moda, más modernos, más fuertes, de mejor calidad, etc.

1.3.5 Competitividad y mejora de la calidad

Gutierrez (2010). Afirma lo siguiente:

La competitividad es brindar un producto o servicio mejor que la competencia lo cual esto resulta fundamental hoy en día en los mercados globalizados donde los clientes pueden elegir entre una o más opciones.

Conllevando a que las empresas busquen mejorar la integración de sus diferentes actividades. (p.16).



Figura 1: Los factores críticos de la competitividad.
Fuente: (Gutiérrez, 2010)

Asimismo, en esta figura señala que para una mayor satisfacción del cliente y competitividad es imprescindible la calidad del producto, calidad del servicio y el precio. Las empresas son más competitivas cuando ofrecen sus productos con mayor calidad a un bajo precio y con un buen servicio. La calidad está dada por características, atributos y tecnología, el precio viene a ser el pago del cliente por el producto y la calidad de servicio es como el cliente es atendido por la empresa. En lo que respecta a calidad de servicio su factor crítico mayormente es en la rapidez en la que se hacen las cosas, influyendo en la entrega a tiempo del producto. (p.17)

Actualmente las empresas deben implantar una gestión de calidad en sus procesos ya que esto le generará costos totales más bajos, de lo contrario el tener una mala calidad generará costos totales mucho más altos, ya que implicará equivocaciones y fallas constantes de todo tipo como retrasos y re-procesos, desperdicios, inspecciones excesivas, mayor presión a los empleados, inconvenientes con proveedores, clientes insatisfechos y ventas bajas y problemas humanos dentro de la organización. (p.17)

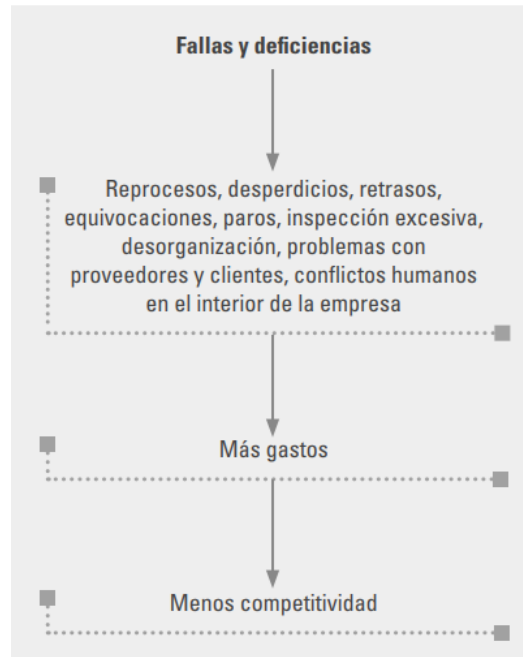


Figura 2: Mala calidad y competitividad
Fuente: (Gutiérrez, 2010)

La mala calidad trae consigo consecuencias que pueden generar mayores gastos y menos ingresos, ya que para realizarse una inspección a los procesos y recuperar retrasos, atender quejas y brindar servicios de garantía, hay que pagar y asimismo utilizan espacios, maquinaria, energía eléctrica, entre otros. (p.18)

Una mala calidad genera mayores costos y brinda un producto poco competitivo no solo en calidad sino también en precio y en tiempo de entrega, ya que un proceso con mal funcionamiento es errante y fluctuante, y no se puede pronosticar. (p.18).

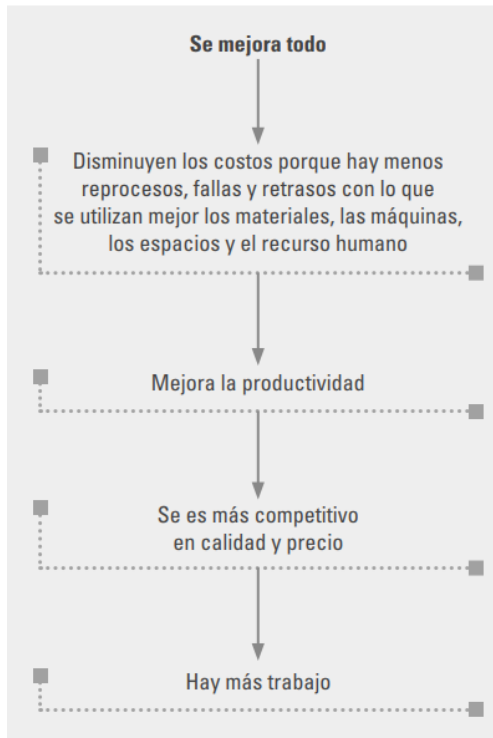


Figura 3: Al mejorar la forma en que se hacen las diferentes actividades se genera una reacción en cadena.
Fuente:(Gutiérrez, 2010)

Por otro lado, al implementar mejoras en los procesos generará una reacción en cadena lo cual se logrará disminuir los costos ya que se reducirán los re-procesos, fallas, retrasos y artículos en mal estado; se reduce la devolución de los artículos, las visitas de saneamiento y los reclamos de los clientes (p.18).

1.3.6 Análisis de la competitividad

Gutierrez(2010) afirma lo siguiente:

En la tabla se muestra el Modelo Nacional de Competitividad que incluye diferentes criterios que hacen a una empresa más competitiva, cabe destacar que para realizar la evaluación competitiva debe tomarse en cuenta la opinión de clientes internos o externos, para constatar resultados de las empresas en base a criterios que generan valor. Se muestra la evaluación que se realiza a las empresas calificándolas en niveles de 0 a 10, según lo

siguiente: muy buena (10), buena (8), regular (6), mala (4), muy mala (2), representado en porcentaje de 100%. (p.19)

Criterio (o atributo)	Nuestra empresa	Competidor A	Competidor B
Calidad	Aceptable (6)	Excelente (10)	Mala (4)
Precio	Moderado (6)	Elevado (4)	Bajo (8)
Términos de pago	Aceptables (6)	Malos (4)	Muy malos (2)
Tiempo de entrega	Largos (4)	Cortos (8)	Muy largos (4)
Cumplimiento de tiempos	Casi siempre cumple (8)	A veces no cumple (6)	Con frecuencia no cumple (4)
Servicio de pre y posventa	Regular (6)	Bueno (8)	Pésimo (2)
Información sobre el producto	Abundante y poco clara (6)	Suficiente y clara (8)	Poca (4)
Diferenciación del producto	Originalidad media (6)	Inovador (8)	Siempre hace imitaciones (6)
Calificación (suma de puntos y porcentual)	48 (48/80) × 100 = 60%	56 (61.5/80) × 100 = 70%	28 (28/80) = 35%

Figura 4: Evaluación competitiva
Fuente:(Gutiérrez, 2010)

1.3.7 Ficha técnica del banano congelado IQF

Descripción: El banano congelado es madurado, pelado, cortado, bañado y congelado individualmente utilizando el túnel IQF, para posteriormente ser envasado.

Piky (2007), afirma lo siguiente:

IQF es un técnica de congelación rápida individual con sus en inglés “Individually Quick Freezing”, el cual brinda al producto mayor tiempo de duración, conservando su textura, nutrientes y composición. Este método es superior a otros métodos usuales debido al tamaño del cristal formado dentro de los tejidos vegetales lo cual esto es muy pequeño. (p.2)

Sub-partida nacional: 08.11.90.99.00 demás frutas y otros frutos, sin cocer o cocidos en agua o vapor, sin azúcar o edulc.congel.

Composición: “El banano tiene un alto valor energético de 1.1 - 2.7 kcal/100 gr.; contiene vitaminas A, B y C. Asimismo es rica en sales minerales, proteínas, vitaminas y carbohidratos” (SIICEX, 2009, p.1).

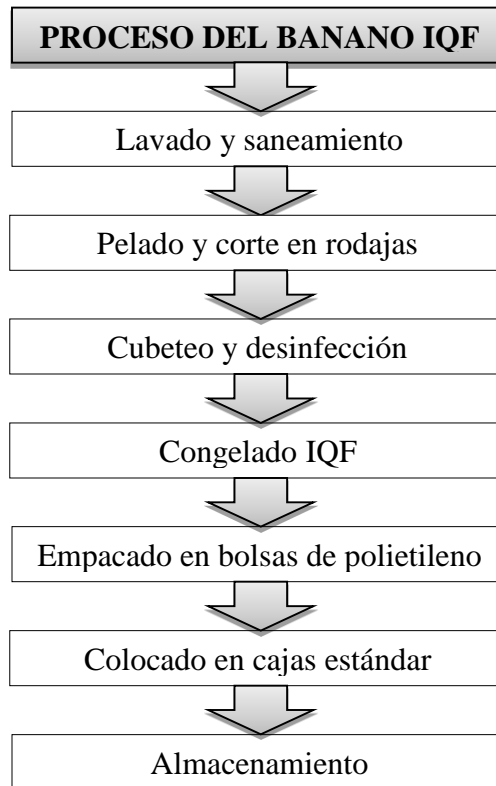


Figura 5: Proceso del banano IQF
Fuente: Análisis documental a la empresa
Procesadora Perú.

1.4 Formulación al Problema

1.4.1 Problema general

¿De qué manera la gestión de calidad influye en el nivel de competitividad en las exportaciones del banano congelado de la empresa Procesadora Perú SAC Chiclayo 2018?

1.4.2 Problemas específicos

¿Cuál es el diagnóstico de la gestión de calidad del proceso en las exportaciones del banano congelado de la empresa Procesadora Perú SAC Chiclayo 2018?

¿Cuál es el nivel de competitividad en las exportaciones de banano congelado de la empresa Procesadora Perú SAC Chiclayo 2018?

¿Cuál es la relación de la gestión de calidad y el nivel de competitividad en las exportaciones de banano congelado de la empresa Procesadora Perú SAC Chiclayo 2018?

1.5 Justificación de investigación

Teórica

Esta investigación se realizará con el propósito de contribuir al conocimiento existente sobre gestión de calidad y nivel de competitividad de la empresa Procesadora Perú puesto que se dará a conocer la importancia de aplicar una correcta gestión de calidad y a su vez identificar los indicadores que lograrán aumentar su nivel de competitividad. Asimismo se contará con teorías vigentes y actualizadas de las variables a tratar.

Práctica

Esta investigación va a permitir analizar los problemas que enfrenta la empresa, siendo su principal problema la baja calidad del banano congelado y cómo influye en la competitividad, logrando a través de ello identificar los puntos débiles y de mejora sirviendo como base para los directivos o jefes de la empresa, enfocándose en brindar un producto de calidad y ganar mayor competitividad. Asimismo será de gran utilidad para los estudiantes, empresarios y público en general.

Metodológica

La presente investigación tiene como finalidad determinar la correlación de la variable gestión de calidad y competitividad de la empresa Procesadora Perú, las cuales se medirán a través de cuestionarios. Asimismo se generará conocimiento valido y confiable dentro de las ciencias administrativas en especial en los Negocios Internacionales sirviendo así de referencia para próximas investigaciones con situaciones similares a la presentada.

1.6 Hipótesis

Hi: La gestión de calidad influye en el nivel de competitividad en las exportaciones del banano congelado de la empresa Procesadora Perú SAC Chiclayo 2018.

Ho: La gestión de calidad no influye en el nivel de competitividad en las exportaciones del banano congelado de la empresa Procesadora Perú SAC Chiclayo 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General:

Determinar de qué manera la gestión de calidad influye en el nivel de competitividad en las exportaciones de banano congelado de la empresa Procesadora Perú SAC Chiclayo 2018.

1.7.2 Objetivos específicos:

- Diagnosticar la gestión de calidad del banano congelado de la empresa Procesadora Perú SAC Chiclayo 2018.
- Analizar el nivel de competitividad en la exportación del banano congelado de la empresa Procesadora Perú SAC Chiclayo 2018.

- Establecer la relación de la gestión de calidad y nivel de competitividad en las exportaciones de banano congelado de la empresa Procesadora Perú SAC Chiclayo 2018.

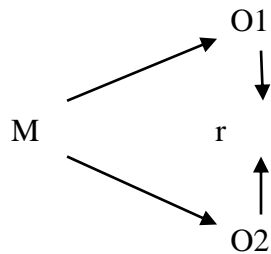
II. MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación

Investigación no experimental: Es una investigación en la cual las variables no se manipulan ni se influye en ellas porque ya sucedieron, se observan los fenómenos tal cual, para luego analizarlos (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010, pág. 149). En este caso no se manipularon las variables a tratar.

Investigación Transversal: Su propósito es recolectar datos en un cierto momento. Es como tomar una fotografía de algo que sucede en un momento único (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010, p. 151). En este caso se recolectó datos en un solo momento a través de la aplicación de la encuesta, entrevista y de la revisión de documentos a la empresa Procesadora Perú.

Investigación correlativa: Este diseño describe la relación de entre dos o más categorías en un momento determinado (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010, p.154). En este caso se describió la relación existente de la gestión de calidad y el nivel de competitividad de la empresa objeto de estudio.



Donde:

M = Altos directivos de la empresa Procesadora Perú

O1 = Variable 1: Gestión de calidad

O2 = Variable 2: Nivel de competitividad

r = Relación de las variables de estudio.

2.2 Cuadro de Operacionalización de las variables.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
Var.	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Gestión de calidad	Según Arana, Camisón, Casadesús y Martiarena (2008). “La gestión de calidad son conjuntos de decisiones en una empresa con el objetivo de lograr una mejor calidad en los productos, servicios, procesos y gestión empresarial en general”	Es el conjunto de principios que me permitirán determinar la gestión de la calidad; y estos datos se obtendrán mediante la técnica de la encuesta, entrevista y análisis documental.	Enfoque al cliente	Número de necesidades del cliente	Cuestionario, guías de entrevista y análisis de contenido aplicado a la empresa Procesadora Perú
			Liderazgo	Nivel de liderazgo organizacional	
			Participación del personal	Participación del personal en los objetivos de la empresa	
			Enfoque basado en los procesos	Nivel de seguimiento de los procesos	
			Enfoque de sistema para la gestión	Sistema de calidad	
			Mejora continua	Nivel de mejora de la capacidad organizacional	
			Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	Análisis de datos e información	

			Relaciones beneficiosas con el proveedor	Evaluación a proveedores	
Var.	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Competitividad	Según Gutiérrez (2010). La competitividad es brindar un producto o servicio mejor que la competencia lo cual, esto resulta fundamental hoy en día en los mercados globalizados donde los clientes pueden elegir entre una o más opciones	Es la calidad del producto, calidad del servicio y precio que me permitirán determinar la competitividad; y estos datos se obtendrán mediante la técnica de la encuesta, entrevista y análisis documental.	Calidad del producto	Número de funcionalidades y atributos del producto	Cuestionario y análisis de contenido aplicado a la empresa Procesadora Perú
				Nivel de tecnología	
				Tiempo de durabilidad del producto	
			Calidad del servicio	Confiabilidad del producto	
				Tiempo de entrega de servicio	
				Flexibilidad en capacidad de producción	
				Disponibilidad de servicio al cliente	
			Precio	Nivel de conductas con el cliente	
				Tiempo de solución a los clientes	
				Precio directo	
				Descuentos	
				Términos de pagos	
				Costos totales	

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Población y Muestra

Según Jany (1994, citado en Bernal 2010). “La población es un conjunto de elementos con similares características y sobre las cuales se hace ilación o unidad de análisis”. (p.160)

En la presente investigación se utilizó dos poblaciones dentro de las cuales tenemos en los objetivos específicos a la empresa Procesadora Perú SAC y a expertos en la materia. Cada una de estas poblaciones se analizará con mayor detalle en los siguientes párrafos.

La primera población estuvo conformada por el gerente general y 8 jefes de la empresa los cuales son conocedores de la información a solicitar. Se seleccionó a las 9 personas debido a la experiencia, conocimientos y tiempo que llevan laborando en la empresa; asimismo debido a que tienen una relación directa con los procesos, clientes, personal y proveedores.

CARGO	NOMBRES
1.- Gerente general	Marco Velásquez
2.- Jefe de logística	Danissa Triful
3.- Jefe de tráfico y comercio exterior	Luigi Huamán
4.- Jefe de sistema integrado de gestión	Silvia Castro
5.- Jefe de producción	Carlos Celis
6.- Jefe de almacén	Flanklin Bazán
7.- Jefe de Administración y RRHH	José Odar
8.- Jefe de Producción agrícola	Rogelio Cieza
9.- Jefe de contabilidad	Alicia Arena

Cuadro 1: Primera Población.

Elaboración propia

La segunda población estuvo conformada por expertos en la materia de la región Lambayeque, los cuales cuentan con conocimientos y experiencia en el rubro, proporcionando a través de ellos información relevante para el desarrollo de la investigación.

CARGO	NOMBRES
1.- Gerente de ICOMEX	Carlos Ypanaqué
2.- Especialista tributario en SUNAT	Eduardo Sáenz
3.- Especialista de calidad en ICOMEX	Andrea Velarde

Cuadro 2: Segunda población

Elaboración: propia

Según Sampieri (2010). “Las muestras no probabilísticas tienen un procedimiento informal ya que en la elección de los casos depende del investigador o grupo de personas y por ello no se brinda a toda la población la misma probabilidad de ser elegidos” (p.189).

En cuanto a la muestra para esta investigación es de tipo no probabilístico intencional o por criterio debido a que se seleccionó una parte de la población que se encuentra fácilmente accesible, se basa en la experiencia que existe con la población. Este tipo de muestra se realizó debido a que la investigadora tiene contactos dentro de la empresa, por lo que facilito recoger la información requerida así como la elección de expertos.

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

2.4.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se utilizó las siguientes técnicas e instrumentos las cuales fueron la encuesta, la entrevista y el análisis documental aplicado a la empresa Procesadora Perú.

Encuesta: Se utilizó como **técnica** la encuesta y como **instrumento** el cuestionario aplicada a la empresa Procesadora Perú; la misma que permitió recoger información y enriquecer el marco teórico, la cual estuvo dirigida al gerente general y jefes de área. Ambos cuestionarios de las variables gestión de calidad y competitividad están conformados por 18 ítems presentados en escala de Likert con alternativas de: Muy en desacuerdo=1, en desacuerdo=2, ni de acuerdo ni en desacuerdo=3, de acuerdo=4 y muy de acuerdo=5.

Entrevista: Se utilizó como **técnica** la entrevista y como **instrumento** la guía de entrevista dirigida a la jefa de sistema Integrado de Gestión la cual estuvo conformado por 7 preguntas y a expertos en la materia conformada por 9 preguntas, las mismas que permitieron recoger información de la variable gestión de calidad.

Análisis documental: Se utilizó como **técnica** el análisis documental y como **instrumento** el análisis de contenido, del cual se obtuvo información relevante a través de la documentación de la empresa y links estadísticos.

2.4.2 Validez

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2010).“La validez de expertoses el grado en que un instrumento mide la variable dada, a través de expertos relacionados al tema” (p. 204)

El instrumento que se aplicó fue el cuestionario, la guía de entrevista y el análisis de contenido a la empresa Procesadora Perú y una guía de entrevista a expertos en la materia, los cuales fueron evaluados por jueces expertos con el fin de someterla a una prueba de validez.

Tabla 1

Validación de la encuesta de la variable Gestión de calidad.

EXPERTOS	INSTRUMENTO SUFICIENTE	VALORACION	APLICABILIDAD DEL INSTRUMENTO
Betsy Huamán	Suficiente	97.77%	Aplicable
Eduardo Rojas	Suficiente	80.00%	Aplicable
Danna Jiménez	Suficiente	92.22%	Aplicable
Francisco Cúneo	Suficiente	97.88%	Aplicable

Elaboración: propia.

Tabla 2

Validación de la encuesta de la variable competitividad.

EXPERTOS	INSTRUMENTO SUFICIENTE	VALORACION	APLICABILIDAD DEL INSTRUMENTO
Betsy Huamán	Suficiente	95.00%	Aplicable
Eduardo Rojas	Suficiente	80.00%	Aplicable
Danna Jiménez	Suficiente	90.66%	Aplicable
Francisco Cúneo	Suficiente	97.88%	Aplicable

Elaboración: propia

Tabla 3

Validación de la entrevista de la variable gestión de calidad a la empresa Procesadora Perú.

EXPERTOS	INSTRUMENTO SUFICIENTE	VALORACION	APLICABILIDAD DEL INSTRUMENTO
Eduardo Sáenz	Suficiente	90.00%	Aplicable
Danna Jiménez	Suficiente	100.00%	Aplicable
Carlos Ypanaqué	Suficiente	87.00%	Aplicable

Elaboración: propia.

Tabla 4

Validación de la entrevista de la variable gestión de calidad a expertos en la materia.

EXPERTOS	INSTRUMENTO SUFICIENTE	VALORACION	APLICABILIDAD DEL INSTRUMENTO
Eduardo Rojas	Suficiente	90.00%%	Aplicable
Carlos Ypanaqué	Suficiente	96.00%	Aplicable
Danna Jiménez	Suficiente	100.00%	Aplicable

Elaboración: propia.

Tabla 5

Validación del análisis documental de la variable competitividad.

EXPERTOS	INSTRUMENTO SUFICIENTE	VALORACION	APLICABILIDAD DEL INSTRUMENTO
Manuel Ríos	Suficiente	100.00%	Aplicable
Danna Jiménez	Suficiente	100.00%	Aplicable
Francisco Cúneo	Suficiente	88.00%	Aplicable

Elaboración: propia.

2.4.3 Confiabilidad

Según Hernández, Fernández, & Baptista(2010). “La confiabilidad de un instrumento de medición es el grado en que su empleo repetido a la misma persona u objeto produce resultados iguales”. (p.200)

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante la aplicación del Alfa de Cronbach, el cual medirá la fiabilidad de las encuestas, siendo óptimo si se elaboraron adecuadamente los instrumentos.

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

Dónde:

K= Número de preguntas o ítems.

Si= Suma de la varianza del ítem.

St=Suma de la varianza de todos los ítems.

La interpretación de los instrumentos indica que cuando más aproximado se encuentre al 1 mayor será su nivel de fiabilidad. Según Mallery & George (2003, citado en Frías 2014). Sugieren la siguiente escala de medición:

- Coeficiente > 0.9 es excelente
- Coeficiente > 0.8 es bueno
- Coeficiente > 0.7 es aceptable
- Coeficiente > 0.6 es cuestionable
- Coeficiente > 0.5 es pobre
- Coeficiente < 0.5 es inaceptable

Tabla 6

Confiabilidad de la encuesta de la variable Gestión de calidad.

Alfa de cronbach	Número de elementos
0.9909	18

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a los datos obtenidos de la prueba de fiabilidad fue de 0.9909, siendo este resultado muy confiable y cumpliendo con lo que se pretende investigar.

Tabla 7

Confiabilidad de la encuesta de la variable competitividad.

Alfa de cronbach	Número de elementos
0.9767	18

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a los datos obtenidos de la prueba de fiabilidad fue de 0.9767, siendo este resultado muy confiable y cumpliendo con lo que se pretende investigar.

Tabla 8

Confiabilidad de la entrevista de la variable gestión de calidad a la Jefa de calidad.

Alfa de cronbach	Número de elementos
0.9493	7

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De acuerdo a los datos obtenidos de la prueba de fiabilidad fue de 0.9493, siendo este resultado muy confiable y cumpliendo con lo que se pretende investigar.

Tabla 9

Confiabilidad de la entrevista de la variable gestión de calidad a expertos.

Alfa de cronbach	Número de elementos
0.8876	9

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De acuerdo a los datos obtenidos de la prueba de fiabilidad fue de 0.8876, siendo este resultado muy confiable y cumpliendo con lo que se pretende investigar.

Tabla 10

Confiabilidad del análisis documental de la variable competitividad.

Alfa de cronbach	Número de elementos
1.0000	6

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De acuerdo a los datos obtenidos de la prueba de fiabilidad fue de 1.0000, siendo este resultado muy confiable y cumpliendo con lo que se pretende investigar.

2.5 Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos de ambas variables se utilizó las herramientas estadísticas Excel y SPSS, las cuales permitieron medir la variación de los datos, la distribución y la correlación de las variables a estudiar. Asimismo, de la información recopilada se generó tablas de frecuencia y gráficos las cuales están representadas mediante porcentajes. Finalmente se interpretó los resultados obtenidos respondiendo así a nuestros objetivos específicos, general y problema de investigación para fundamentar las conclusiones y recomendaciones respectivas.

2.6 Aspectos éticos

La presente investigación contuvo información original ya que se respetó los lineamientos de las normas APA y derechos del autor; se respetó el anonimato de decidirlo así los interesados, se actuó con transparencia de los datos obtenidos sin manipularlos y se informó a los interesados del instrumento a aplicar por lo que otorgaran su libre consentimiento a participar.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivo de los resultados

Para la realización de los resultados del capítulo III, se realizó entrevista a la Jefa de calidad de la empresa Procesadora Perú y a expertos en la materia, encuestas a los jefes de área de la empresa Procesadora Perú SAC y finalmente análisis documental, teniendo como resultado lo siguiente:

3.1.1 Diagnosticar la gestión de calidad del banano congelado de la empresa Procesadora Perú SAC Chiclayo 2018.

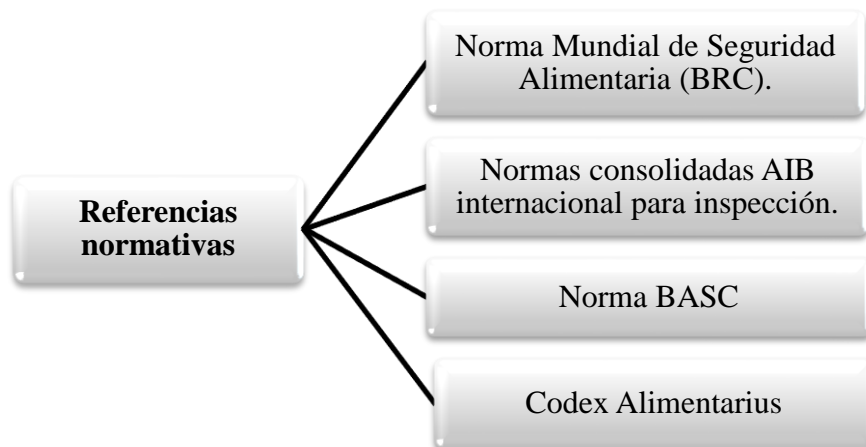


Figura 6: Referencias normativas

Fuente: Entrevista y análisis documental a la jefa de Sistema Integrado de Gestión de la empresa Procesadora Perú SAC.

Elaboración: Propia

La figura 6. Muestra las normas de referencia que se basa la empresa para una correcta aplicación del sistema de calidad y para la elaboración de su manual de calidad, ya que brindan lineamientos de seguridad alimentaria. Estas normativas son verificadas por una certificadora, es decir se les realiza auditorías internas como mínimo una vez al año y a través de ello validan el cumplimiento de su sistema de gestión de calidad; para ello la empresa establece un plan de auditorías con el fin de no incurrir en observaciones y de contar con observaciones se documenta plasmándose el motivo de observación, las acciones correctivas, el responsable de levantar las observaciones y si se está ejecutando.



Figura 7: Documentación del sistema de gestión de calidad

Fuente: Entrevista y análisis documental a la jefa de Sistema Integrado de Gestión de la empresa Procesadora Perú SAC.

Elaboración: Propia

La figura 7. Muestra la opinión de la jefa SIG referente a la documentación con la que cuenta la empresa, la cual comenta que el sistema de gestión empieza con la elaboración de documentos, el control y el seguimiento de los mismos, ya que son la base para asegurar la inocuidad alimentaria y el producto salga conforme de acuerdo a las necesidades del cliente.



Figura 8: Control de no conformidades del banano congelado.

Fuente: Entrevista y análisis documental a la jefa de Sistema Integrado de Gestión de la empresa Procesadora Perú SAC.

Elaboración: Propia

La figura 8. Muestra el control que se realiza a los productos no conformes con los requisitos del cliente. Para ello primeramente se realiza un análisis de causa raíz para determinar el motivo de la no conformidad, por lo cual se aísla y se registra detallándose el motivo, la cantidad, el lote observado y el tratamiento que se le realizará al lote de acuerdo con el procedimiento “Control de no conformidades” con el fin de evitar la liberación accidental, y en base a ello se realizan acciones para eliminar la no conformidad detectada autorizando su eliminación o su uso, liberación o aceptación bajo concesión por la autoridad pertinente.

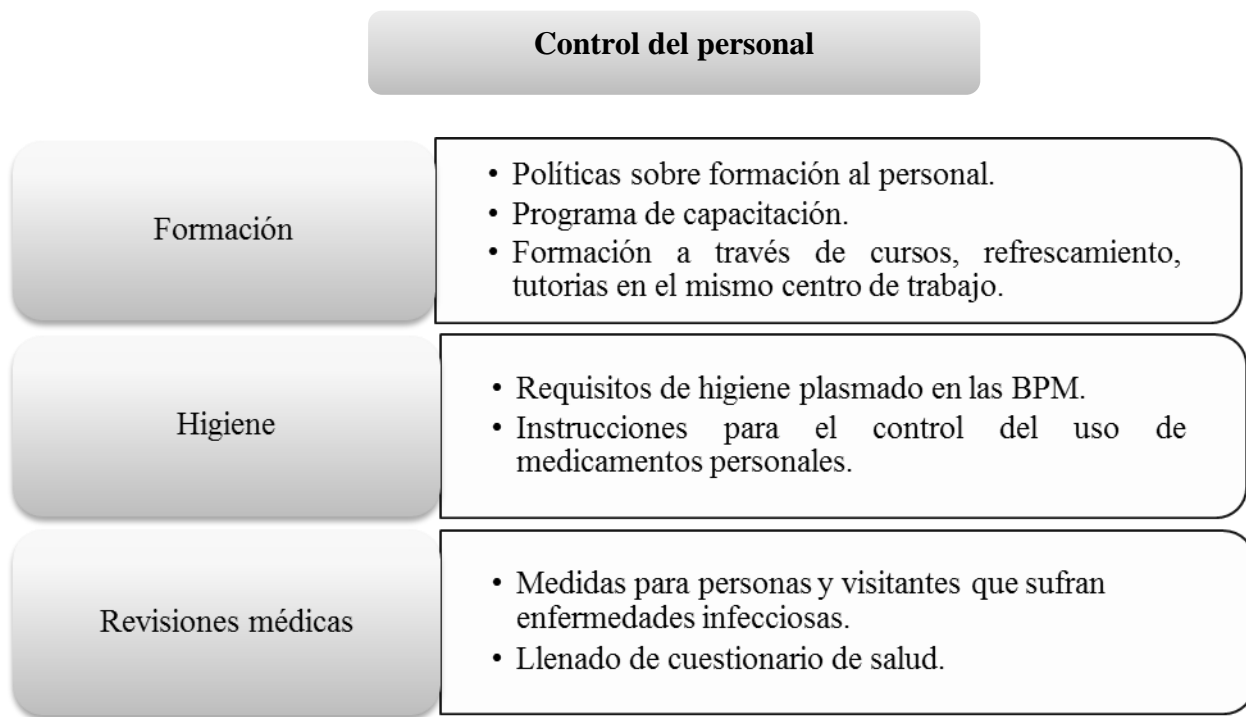


Figura 9: Control del personal

Fuente: Análisis documental a la jefa de Sistema Integrado de Gestión de la empresa Procesadora Perú SAC.

Elaboración: Propia

En la figura 9. Muestra el control que se le realiza al personal que labora dentro de la empresa y tiene relación directa con el proceso de congelado, por lo cual el área de Recursos humanos ha establecido políticas sobre formación del personal para un mejor desempeño en sus actividades, un programa de capacitación que abarca las necesidades de formación al personal y facilita su formación con la participación en cursos, refrescamiento, tutorías en el mismo centro de trabajo. Asimismo se informa al personal de los requisitos de higiene en el proceso de congelado a través de charlas de inducción, entrenamiento y re-entrenamiento siendo verificado por el personal encargado, se brinda instrucciones del uso de medicamentos personales con el fin de reducir al mínimo el riesgo de contaminación; y por último se cuenta con medidas que se deben adoptar en caso los trabajadores o personal de empresas contratistas sufran de enfermedades infecciosas y un cuestionario de salud antes de entrar a la zona de producción con el fin de no infestar al producto.

Recomendaciones para una empresa exportadora de banano congelado

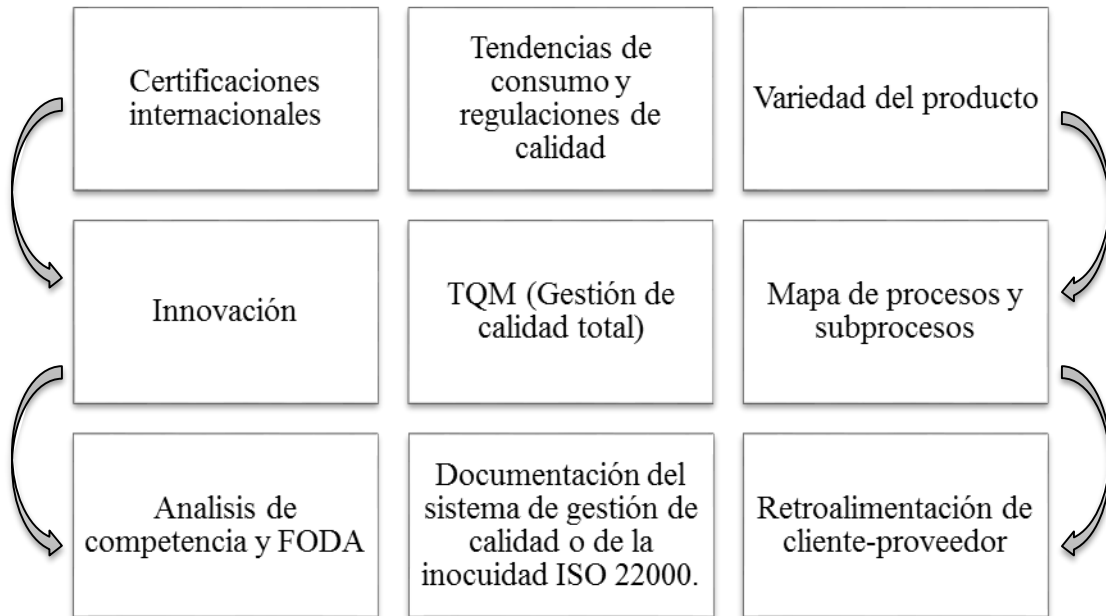


Figura 10: Recomendaciones que debe tener en cuenta una empresa exportadora de banano congelado para brindar mayor calidad de producto.

Fuente: Entrevista aplicada a especialistas.

Elaboración: Propia

En la figura 10. Muestra las recomendaciones de los expertos para brindar mayor calidad de producto que la competencia, para ello se debe contar con certificaciones de banano congelado como HACCP, GLOBAL GAP, BRC, IFS, SQF y FSSC 2000, evaluar las nuevas tendencias de consumo y las regulaciones que establecen un país con respecto a la calidad, brindar mayor variedades sabores, olores y perfección del producto, innovación enfocada en otorgar la mayor cantidad de beneficios a los clientes, implementar la gestión de calidad total (Total Quality Management) la cual abarca aplicar la calidad en todos los procesos, contar con mapas de procesos y subprocesos detectando los que estén vinculados al core-bussines del negocio, analizar la competencia, realizar análisis FODA, realizar el control de los documentos internos y adaptarse a la documentación que establece el sistema de gestión de calidad o de la inocuidad ISO 22000. y finalmente realizar retroalimentaciones del cliente-proveedor para una mejor toma de decisiones.

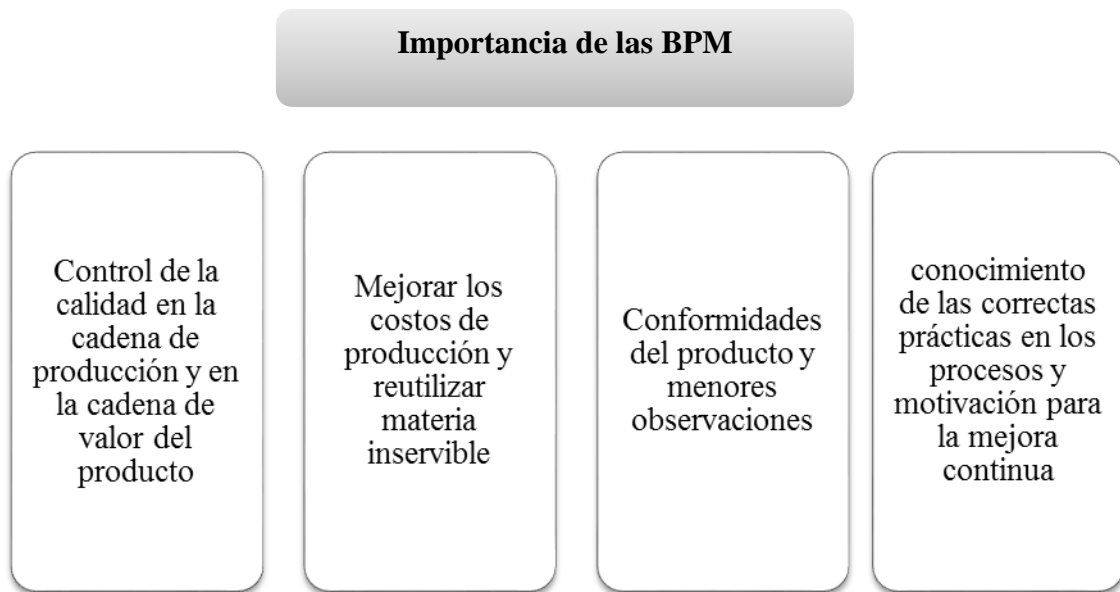


Figura 11: Importancia de aplicar las Buenas Prácticas de Manufactura
Fuente: Entrevista aplicada a especialistas.
Elaboración: Propia.

La figura 11. Muestra la importancia de aplicar las buenas prácticas de manufactura en una empresa, los especialistas indicaron que las BPM son normas de higiene indispensables para que el producto salga conforme y existan menores observaciones cuando llegan las auditorias, lograr mayor control de calidad de producción y de la cadena de valor del producto permitiendo ver en qué punto de la cadena se tienen complicaciones, asimismo mejorar los costos de producción y reutilizar materia inservible sacando derivados de lo que usualmente se desecha; por último va a lograr generarle conocimiento al personal de las correctas prácticas en los procesos y que se motiven para mejorar continuamente.

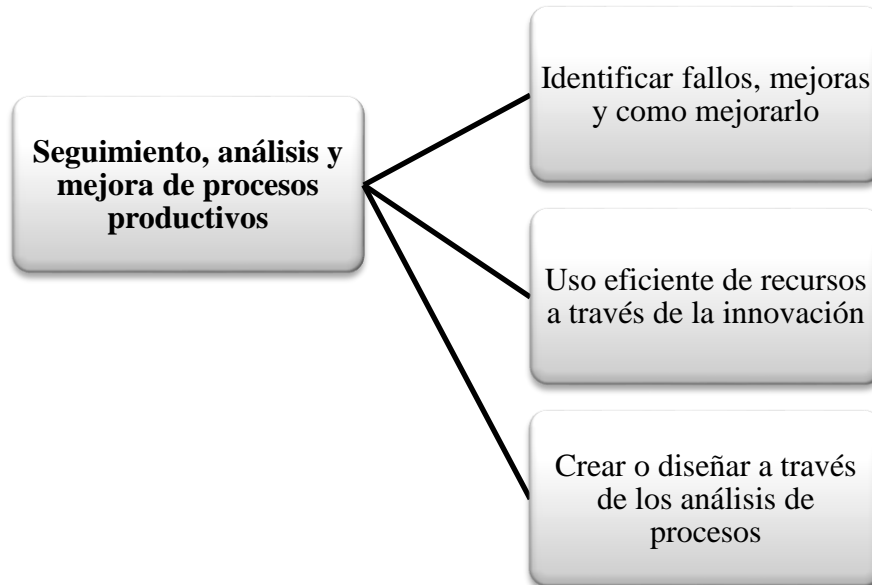


Figura 12: Seguimiento, análisis y mejora de los procesos productivos.
Fuente: Entrevista aplicada a especialistas.
Elaboración: Propia.

└

a figura 12. Muestra la importancia de realizar un seguimiento, análisis y mejora de los procesos productivos. Los especialistas indicaron que el realizar un seguimiento y análisis de los procesos productivos va a permitir identificar en que se está fallando, en que se debe seguir mejorando y como mejorarlo, y para ello se debe realizar revisiones internas o reuniones semanales o mensuales para realizar un diagnóstico con el personal de lo que se puede crear más o diseñar. Asimismo va a permitir el uso eficiente de recursos y a través de la innovación se obtendrá mayor satisfacción del cliente el cual no sólo está vinculado al desarrollo de nuevos productos sino también a cómo gestionar mejor los recursos.

1.- Atiende y satisface las necesidades del cliente.

DETALLE	NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Atención y satisfacción de las Necesidades del cliente	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
	De acuerdo	8	89%
	Muy de acuerdo	1	11%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú

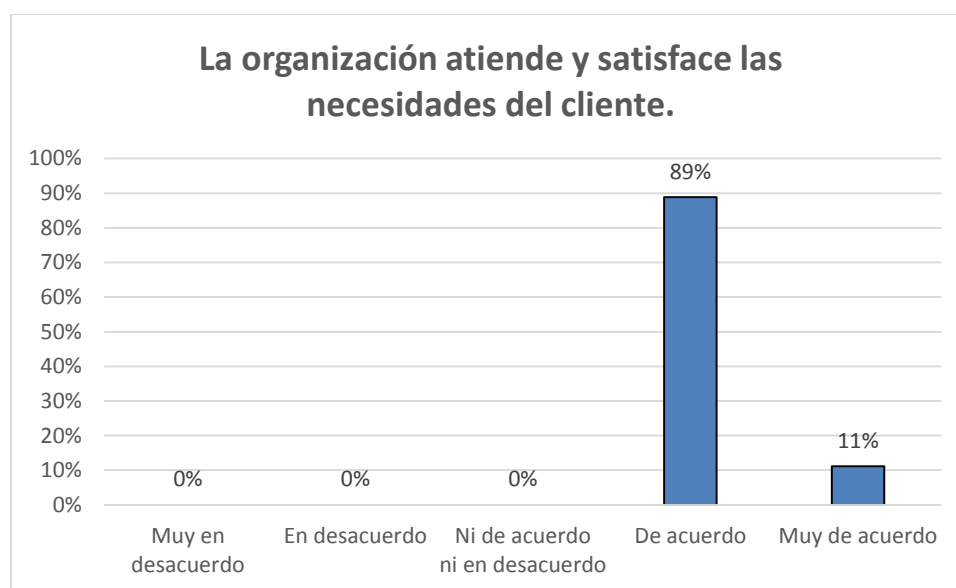


Figura 13: atención y satisfacción del cliente

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú

De acuerdo a los datos presentados en la figura 13, compuesta por la dimensión enfoque al cliente, se observa que el 89% (8) de los encuestados están de acuerdo con la atención y satisfacción que se le brinda al cliente y un 11% (1) está muy de acuerdo. Concluyendo que la empresa Procesadora Perú si atiende y satisface las necesidades del cliente.

2.- Esquemas sistémicos para comunicar las necesidades y expectativas del cliente.

DETALLE	NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Esquemas sistémicos para comunicar las necesidades y expectativas del cliente.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
	De acuerdo	7	78%
	Muy de acuerdo	2	22%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú

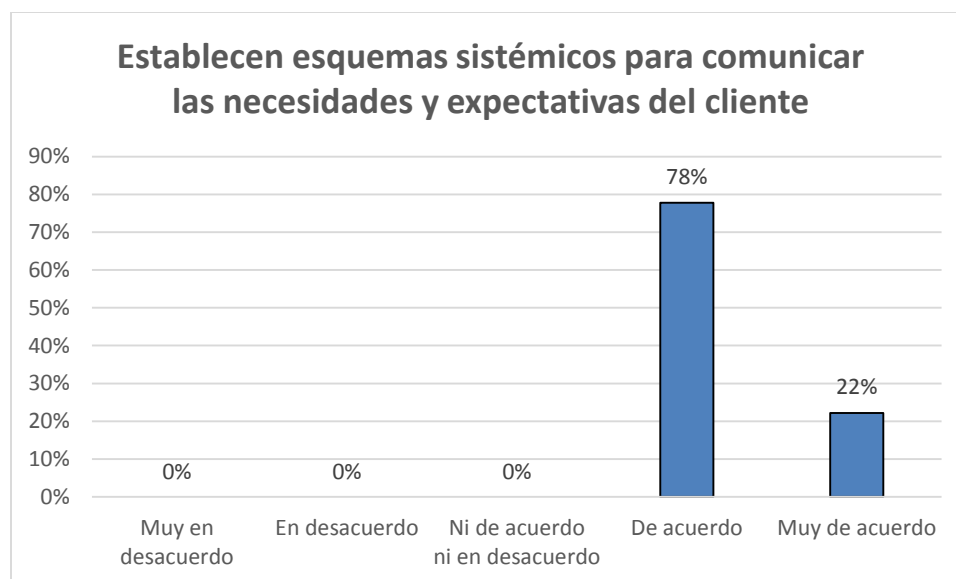


Figura 14: Esquemas sistémicos para comunicar las necesidades y expectativas del cliente.
Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú

De acuerdo a los datos presentados en la figura 14, compuesta por la dimensión enfoque al cliente, se observa que el 78% (7) de los encuestados están de acuerdo que se establecen esquemas sistémicos y un 22% (2) está muy de acuerdo. Concluyendo que la empresa Procesadora Perú si establece esquemas sistémicos para comunicar las necesidades y expectativas del cliente.

3.- Medición de las necesidades del cliente y toma de acciones en base a los análisis documentados.

DETALLE	NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Medición de las necesidades del cliente y toma de acciones en base a los análisis documentados	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
	De acuerdo	6	67%
	Muy de acuerdo	3	33%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú

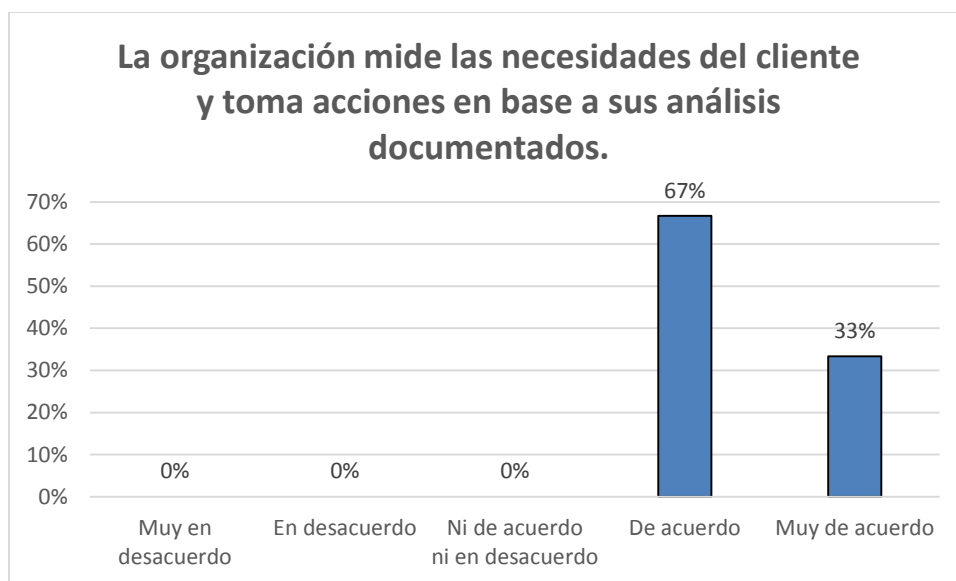


Figura 15: Medición de las necesidades del cliente y toma de acciones en base a los análisis documentados

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú

De acuerdo a los datos presentados en la figura 15, compuesta por la dimensión enfoque al cliente, se observa que el 67% (6) de los encuestados están de acuerdo que se mide las necesidades del cliente y se toma acciones en base a análisis documentados y un 33% (3) está muy de acuerdo. Concluyendo que la empresa Procesadora Perú realiza una medición frecuente de las necesidades del cliente y toma acciones en base a sus análisis documentados.

4.- Herramientas, sistemas y metodologías para la solución de problemas, mejora continua e innovación.

DETALLE	NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Uso de herramientas, sistemas y metodologías para solución de problemas, mejora continua e innovación	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
	De acuerdo	7	78%
	Muy de acuerdo	2	22%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

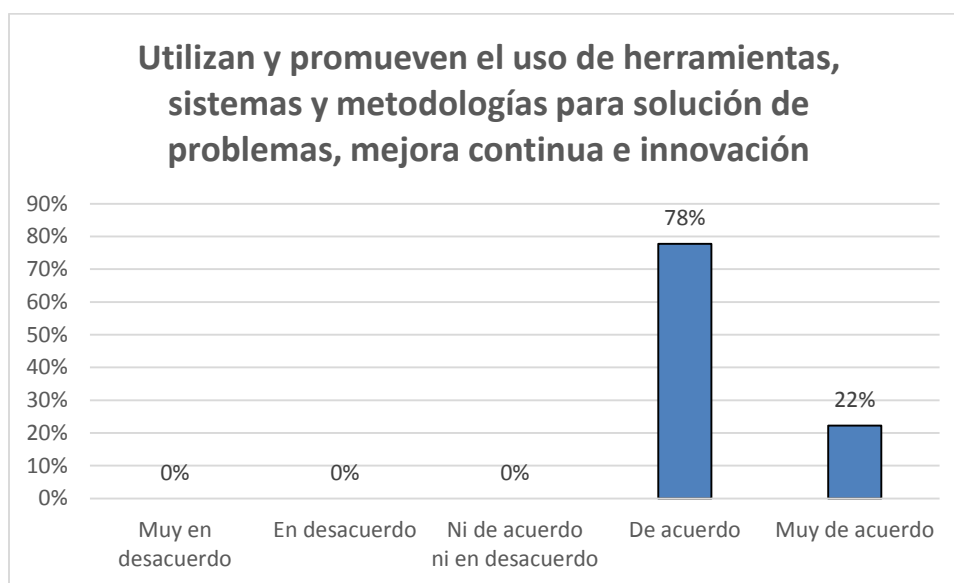


Figura 16: Uso de herramientas, sistemas y metodologías para solución de problemas, mejora continua e innovación.

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

De acuerdo a los datos presentados en la figura 16, compuesta por la dimensión Liderazgo, se observa que el 78% (7) de los encuestados están de acuerdo que se usan herramientas, sistemas y metodologías para solución de problemas, mejora continua e innovación y un 22% (2) está muy de acuerdo. Concluyendo que la empresa Procesadora Perú si utiliza y promueve el uso herramientas, sistemas y metodologías para solución de problemas, mejora continua e innovación.

5.- Pilares de la cultura organizacional.

DETALLE	NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Promueven y desarrollan los pilares de la cultura organizacional	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
	De acuerdo	6	67%
	Muy de acuerdo	3	33%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.



Figura 17: Promueven y desarrollan los pilares de la cultura organizacional
Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú

De acuerdo a los datos presentados en la figura 17, compuesta por la dimensión Liderazgo, se observa que el 67% (6) de los encuestados está de acuerdo que se promueve y desarrolla los pilares de la cultura organizacional y un 33% (3) está muy de acuerdo. Concluyendo que la empresa Procesadora Perú si promueve y desarrolla los pilares de la cultura organizacional.

6.- Esfuerzo y logros de todos los miembros de la organización.

DETALLE	NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Reconocen el esfuerzo y logros de los miembros de la organización	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	56%
	De acuerdo	4	44%
	Muy de acuerdo	0	0%
	TOTAL		9

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

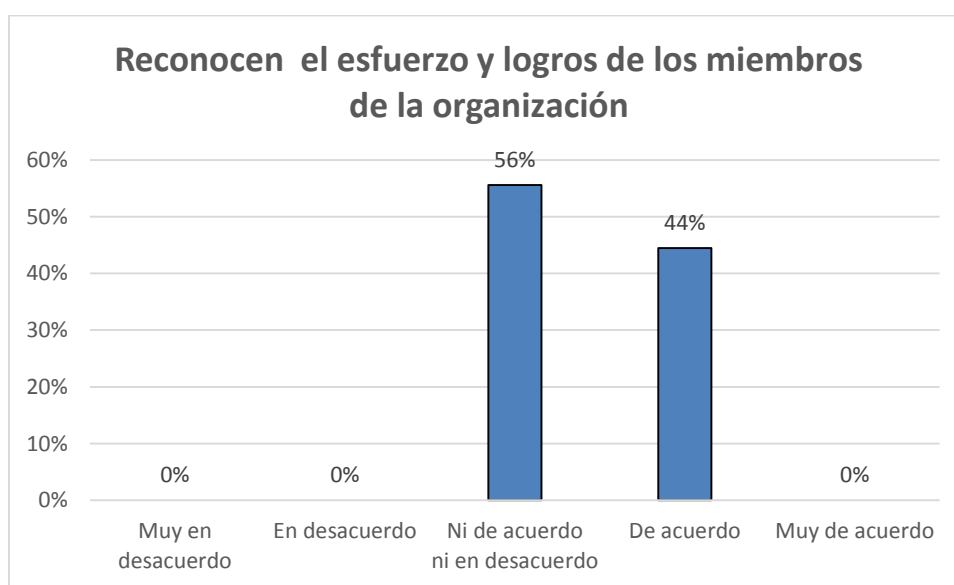


Figura 18: Reconocen el esfuerzo y logros de los miembros de la organización

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú

De acuerdo a los datos presentados en la figura 18, compuesta por la dimensión Liderazgo, se observa que el 56% (5) de los encuestados no está ni de acuerdo ni en desacuerdo en el reconocimiento del esfuerzo y logros de los miembros de la organización y un 44% (4) está de acuerdo. Concluyendo que la empresa Procesadora Perú en cierta medida reconoce el esfuerzo y logros de los miembros de la organización ya que la alta dirección no siempre reconoce el desempeño laboral de los empleados.

7.- Participación activa del personal en la toma de decisiones de la empresa.

DETALLE	NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Participación del personal en la toma de decisiones	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	1	11%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	33%
	De acuerdo	5	56%
	Muy de acuerdo	0	0%
	TOTAL		9

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú

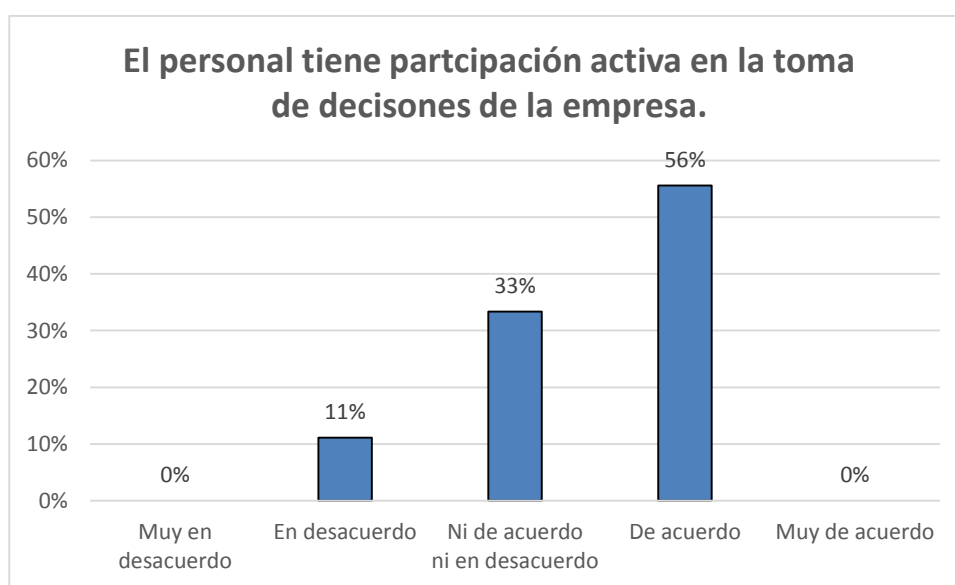


Figura 19: Participación del personal en la toma de decisiones

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

De acuerdo a los datos presentados en la figura 19, compuesta por la dimensión participación del personal, se observa que el 56% (5) de los encuestados está de acuerdo que el personal tiene participación activa en la toma de decisiones en la empresa, un 33% (3) no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 11% (1) está en desacuerdo. Concluyendo que el personal tiene participación activa en la toma de decisiones de la empresa.

8.- Seguimiento continuo del desempeño del personal en la empresa.

DETALLE	NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Seguimiento continuo del desempeño del personal	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	11%
	De acuerdo	8	89%
	Muy de acuerdo	0	0%
	TOTAL		9

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú

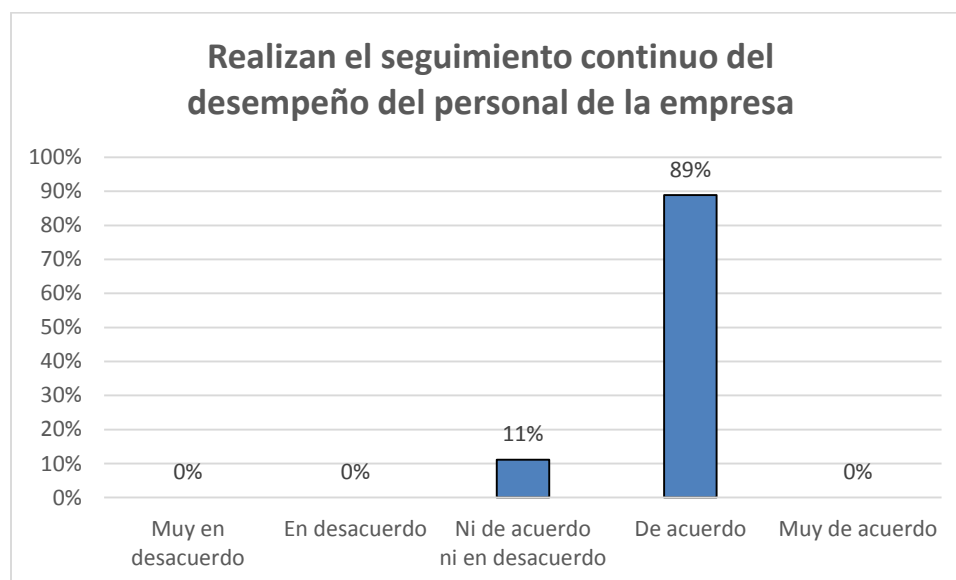


Figura 20: Seguimiento continuo del desempeño del personal

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

De acuerdo a los datos presentados en la figura 20, compuesta por la dimensión participación del personal, se observa que el 89% (8) de los encuestados está de acuerdo que se realiza un seguimiento continuo del desempeño del personal y un 11% (1) no está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Concluyendo que la empresa Procesadora Perú si realiza un seguimiento continuo del desempeño del personal de cada área.

9.- Seguimiento de los procesos de calidad.

DETALLE	NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Seguimiento de los procesos de calidad	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
	De acuerdo	8	89%
	Muy de acuerdo	1	11%
	TOTAL		9

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

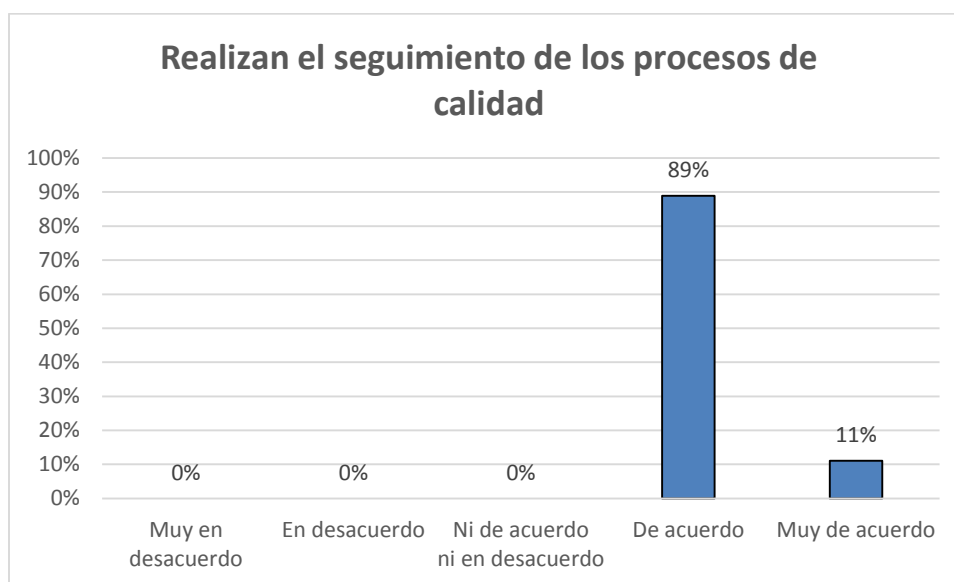


Figura 21: Seguimiento de los procesos de calidad

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

De acuerdo a los datos presentados en la figura 21, compuesta por la dimensión enfoque basado en los procesos, se observa que el 89% (8) de los encuestados está de acuerdo que se realiza el seguimiento de los procesos de calidad y un 11% (1) está muy de acuerdo. Concluyendo que la empresa Procesadora Perú si realiza el seguimiento de los procesos de calidad.

10.- Funciones e indicadores de desempeño para cada proceso.

DETALLE	NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Establecen funciones e indicadores de desempeño para cada proceso	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	1	11%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	11%
	De acuerdo	6	67%
	Muy de acuerdo	1	11%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

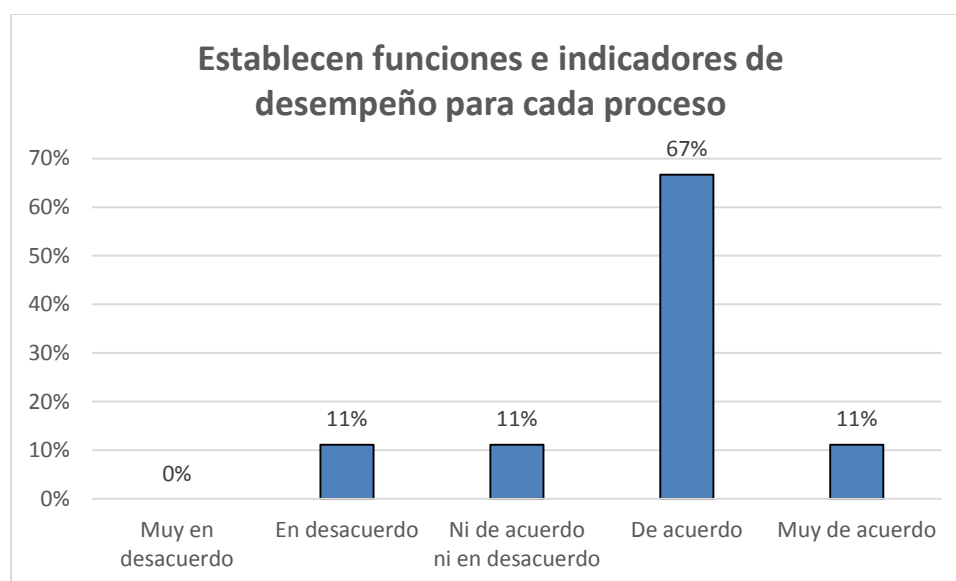


Figura 22: Establecen funciones e indicadores de desempeño para cada proceso.
Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

De acuerdo a los datos presentados en la figura 22, compuesta por la dimensión enfoque basado en los procesos, se observa que el 67% (6) de los encuestados está de acuerdo que se establecen funciones e indicadores de desempeño para cada proceso, un 11% (1) en desacuerdo, un 11% (1) ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 11% (1) muy de acuerdo. Concluyendo que la empresa Procesadora Perú si establece funciones e indicadores de desempeño para cada proceso.

11.- Evaluaciones periódicas del sistema de calidad

DETALLE	NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Evaluaciones periódicas del sistema de calidad	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	1	11%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	11%
	De acuerdo	4	44%
	Muy de acuerdo	3	33%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

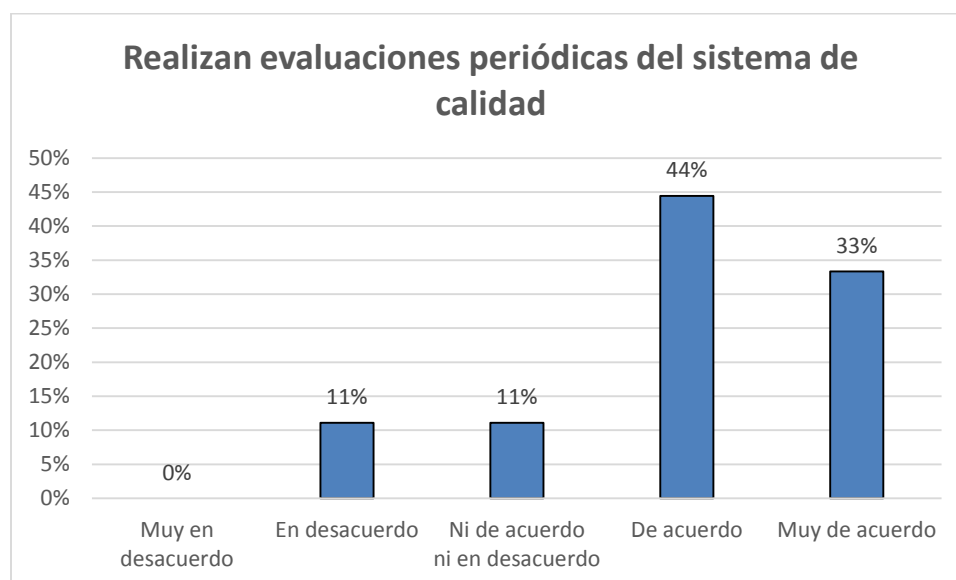


Figura 23: Evaluaciones periódicas del sistema de calidad.

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los datos presentados en la figura 23, compuesta por la dimensión enfoque de sistema para la gestión, se observa que el 44% (4) de los encuestados está de acuerdo que se realizan evaluaciones periódicas del sistema de calidad, un 11% (1) en desacuerdo, un 11% (1) ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 33% (3) muy de acuerdo. Concluyendo que la empresa Procesadora Perú si realiza evaluaciones periódicas de su sistema de calidad.

12.- El sistema de calidad compara el producto ofrecido con las necesidades del cliente proponiendo mejoras o rediseños.

DETALLE	NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
El sistema de calidad compara el producto con las necesidades del cliente proponiendo mejoras o rediseños.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
	De acuerdo	6	67%
	Muy de acuerdo	3	33%
	TOTAL		9

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

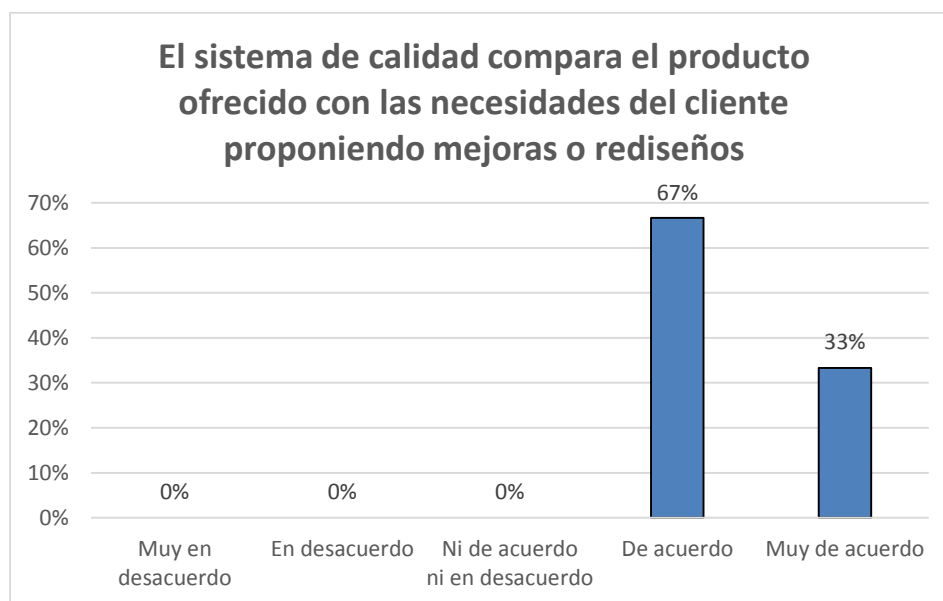


Figura 24: El sistema de calidad compara el producto con las necesidades del cliente proponiendo mejoras o rediseños.

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

De acuerdo a los datos presentados en la figura 24, compuesta por la dimensión enfoque de sistema para la gestión, se observa que el 67% (6) de los encuestados está de acuerdo que el sistema de calidad compara el producto con las necesidades del cliente a fin de proponer mejorar o rediseños y un 33% (3) está muy de acuerdo. Concluyendo que la empresa Procesadora Perú si cuenta con un sistema de calidad que propone mejoras o rediseños de los productos para brindar mayor satisfacción del cliente.

13.- Mejora continua de la eficiencia del sistema de calidad.

DETALLE	NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejora continua de la eficiencia del sistema de calidad	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
	De acuerdo	8	89%
	Muy de acuerdo	1	11%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

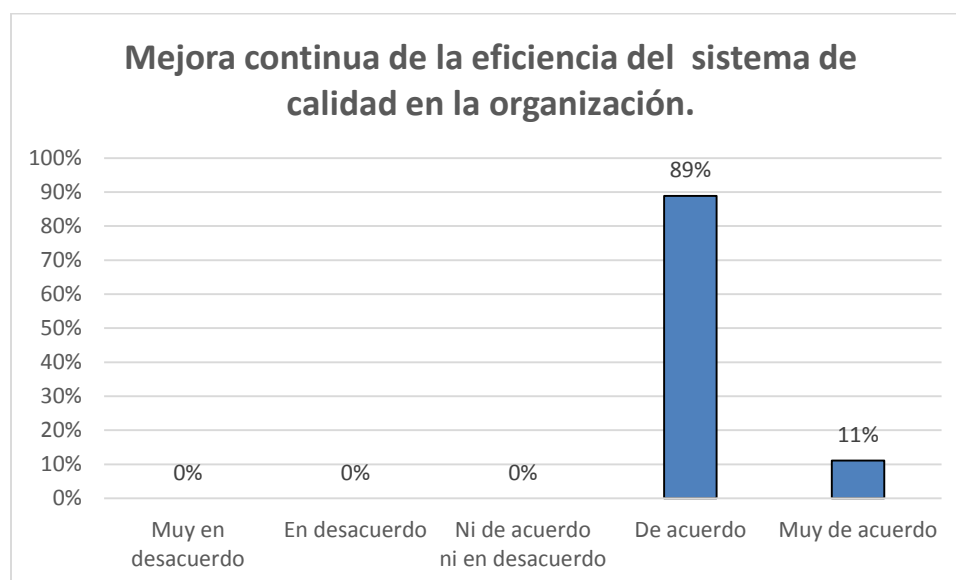


Figura 25: Mejora continua de la eficiencia del sistema de calidad.

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

De acuerdo a los datos presentados en la figura 25, compuesta por la dimensión mejora continua, se observa que el 89% (8) de los encuestados está de acuerdo que se realiza la mejora continua del sistema de calidad y un 11% (1) está muy de acuerdo. Concluyendo que la empresa Procesadora Perú mejora continuamente la eficiencia de su sistema de calidad.

14.- Capacitación al personal de técnicas y herramientas de mejora continua de los productos, procesos y sistemas.

DETALLE	NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Capacitan al personal de llevar a cabo técnicas y herramientas de mejora continua	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
	De acuerdo	7	78%
	Muy de acuerdo	2	22%
	TOTAL		9

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

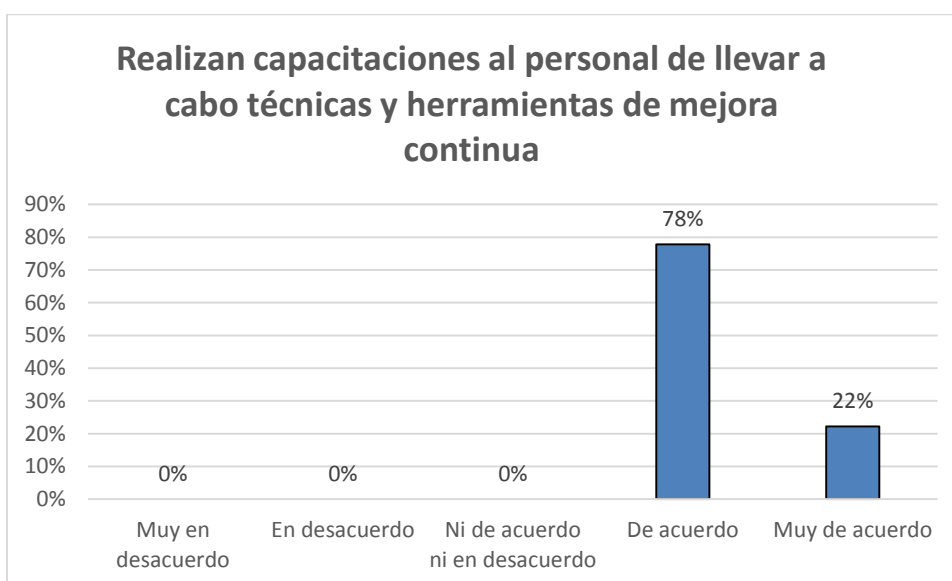


Figura 26: Capacitan al personal de llevar a cabo técnicas y herramientas de mejora continua.

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

De acuerdo a los datos presentados en la figura 26, compuesta por la dimensión mejora continua, se observa que el 78% (7) de los encuestados está de acuerdo que se realiza la mejora continua del sistema de calidad y un 22% (2) está muy de acuerdo. Concluyendo que la empresa Procesadora Perú realiza capacitaciones al personal de llevar a cabo técnicas y herramientas de mejora continua.

15.- Sistemas de datos e información confiable y actualizada para la toma de decisiones.

DETALLE	NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Uso de sistemas de datos e información confiable y actualizada para la toma de decisiones	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
	De acuerdo	7	78%
	Muy de acuerdo	2	22%
	TOTAL		9

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

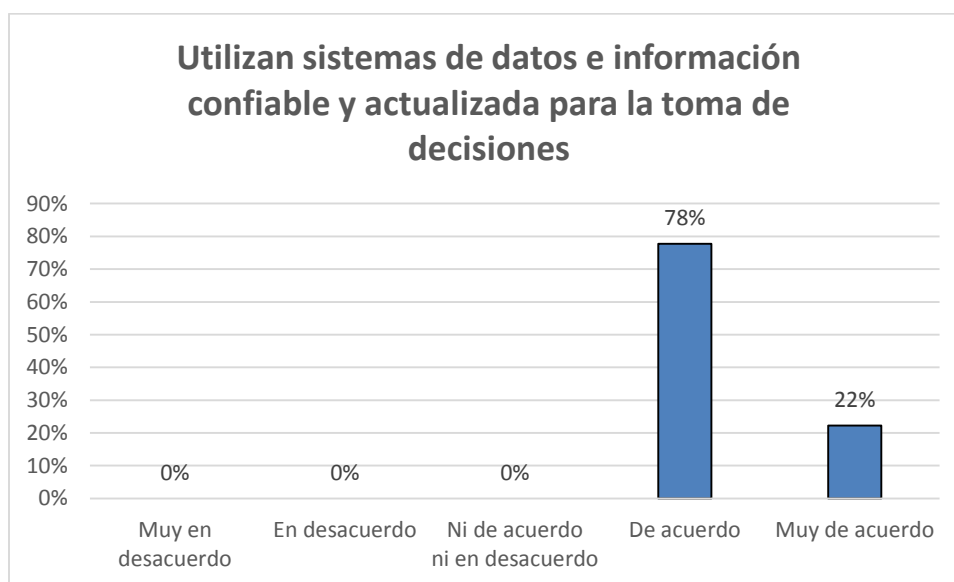


Figura 27: Uso de sistemas de datos e información confiable y actualizada para la toma de decisiones.

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

De acuerdo a los datos presentados en la figura 27, compuesta por la dimensión enfoque basado en hechos para la toma de decisiones, se observa que el 78% (7) de los encuestados está de acuerdo que se realiza la mejora continua del sistema de calidad y un 11% (2) está muy de acuerdo. Concluyendo que la empresa Procesadora Perú se basa en sistemas de datos e información confiable y actualizada para una mejor toma de decisiones.

16.- Alianzas y acuerdos de largo plazo con los proveedores.

DETALLE	NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alianzas y acuerdos de largo plazo con los proveedores	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	33%
	De acuerdo	4	44%
	Muy de acuerdo	2	22%
	TOTAL		9

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

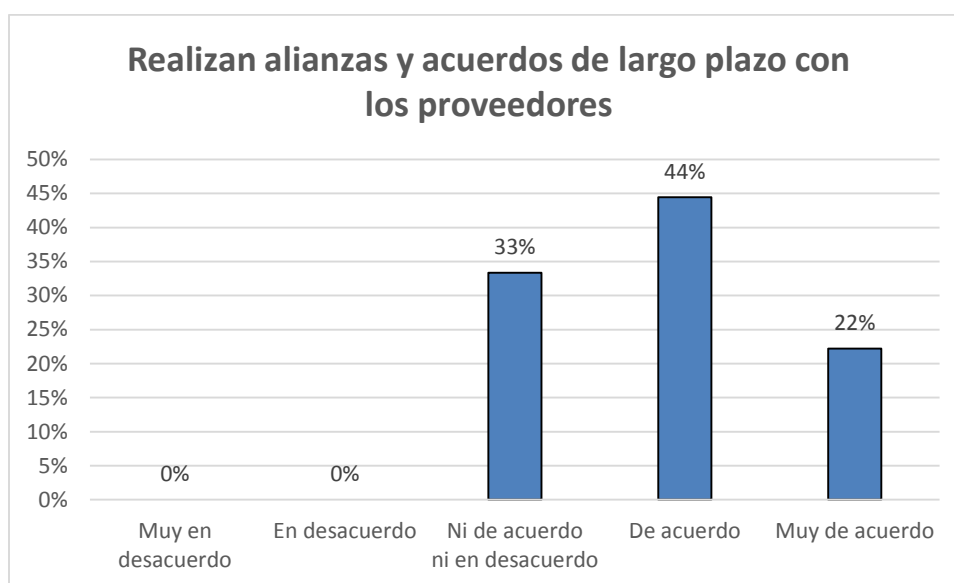


Figura 28: Alianzas y acuerdos de largo plazo con los proveedores

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

De acuerdo a los datos presentados en la figura 28, compuesta por la dimensión relaciones beneficiosas con el proveedor, se observa que el 44% (4) de los encuestados está de acuerdo que se realizan alianzas y acuerdos de largo plazo con los proveedores, un 33% (3) no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la participación del personal en la toma de decisiones en la empresa y un 22% (2) muy de acuerdo. Concluyendo que la empresa Procesadora Perú realiza acuerdos de largo plazo con los proveedores con el fin de reducir costos y tiempo.

17.- Auditorías a proveedores.

DETALLE	NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Auditorías a sus proveedores	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	1	11%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	11%
	De acuerdo	5	56%
	Muy de acuerdo	2	22%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

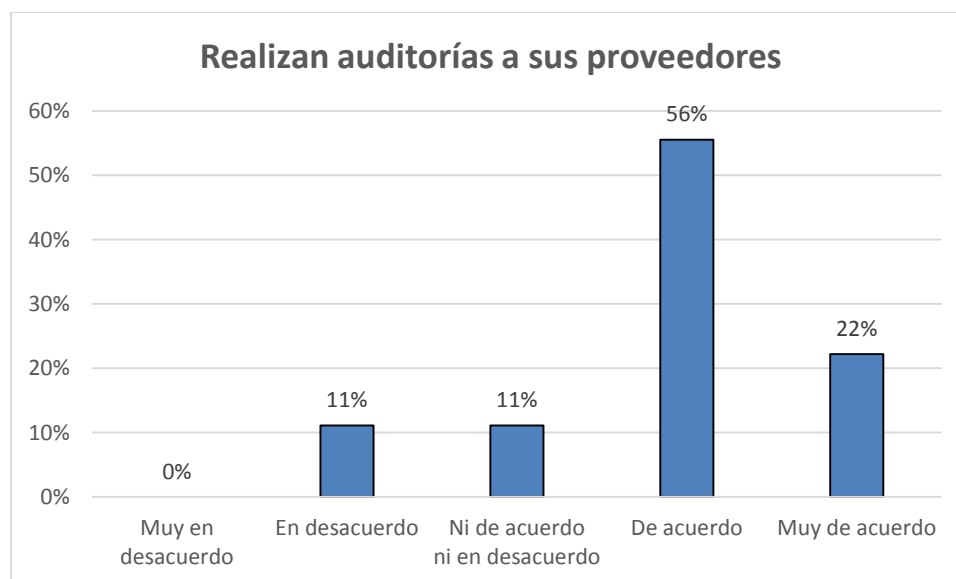


Figura 29: Auditorías a sus proveedores

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

De acuerdo a los datos presentados en la figura 29, compuesta por la dimensión relaciones beneficiosas con el proveedor, se observa que el 56% (5) de los encuestados está de acuerdo que se realizan auditorías a los proveedores, un 11% (1) en desacuerdo, un 11% (1) ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 22% (2) muy de acuerdo. Concluyendo que la empresa Procesadora Perú si realiza auditorías a sus proveedores.

18.- Políticas para la selección y evaluación a proveedores.

DETALLE	NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Establecen políticas para la selección y evaluación a proveedores	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	1	11%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
	De acuerdo	3	33%
	Muy de acuerdo	5	56%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

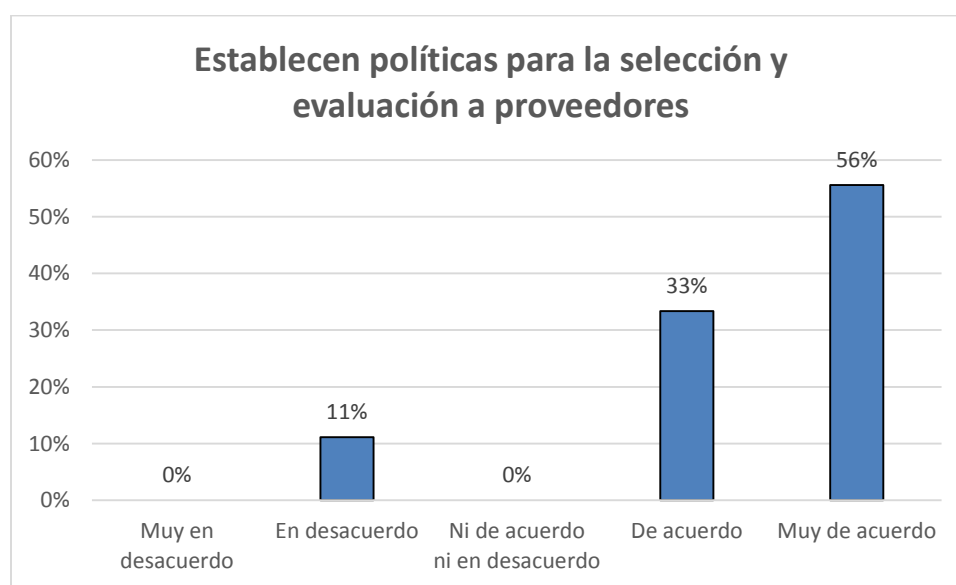


Figura 30: Establecen políticas para la selección y evaluación a proveedores.

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

De acuerdo a los datos presentados en la figura 30, compuesta por la dimensión relaciones beneficiosas con el proveedor, se observa que el 56% (5) de los encuestados está muy de acuerdo que se establecen políticas para la selección y evaluación a proveedores, un 33% (3) de acuerdo y un 11% (1) en desacuerdo. Concluyendo que la empresa Procesadora Perú establece políticas para la selección y evaluación a proveedores las cuales se realizan a través de encuestas o entrevistas.

3.1.2 Analizar el nivel de competitividad en la exportación del banano congelado de la empresa Procesadora Perú SAC Chiclayo 2018.

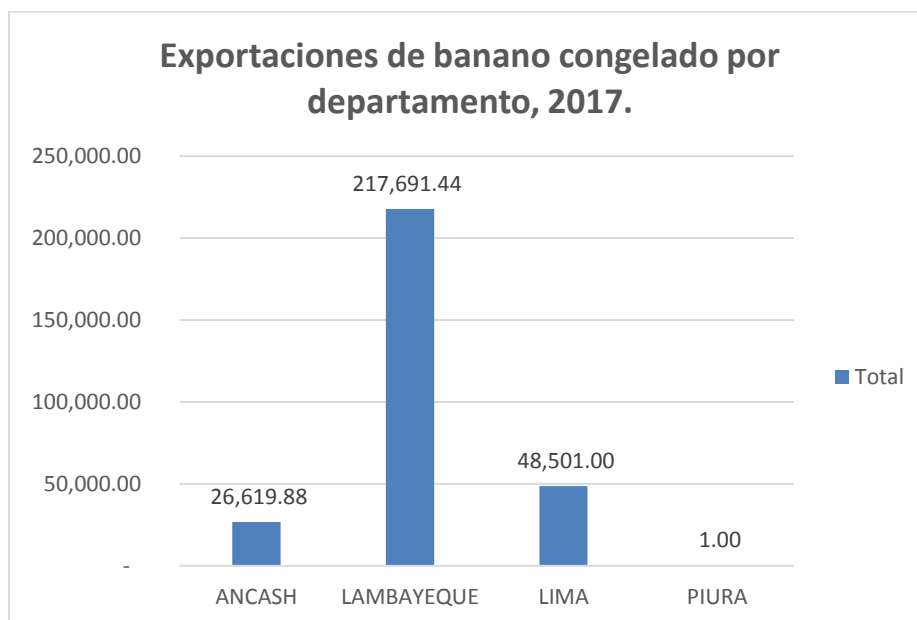


Figura 31: Exportaciones de banano congelado por departamento (2017).

Fuente: Sunat.

Elaboración: propia.

La figura 31. Muestra las exportaciones del banano congelado por departamento en el año 2017. El primer lugar lo ocupó Lambayeque, exportando US\$ 217,691.44 en valor FOB, teniendo como mercados de destino a Alemania, Bélgica, Chile, Estados Unidos, Nueva Zelanda y países bajos; en segundo lugar lo ocupó Lima, exportando US\$ 48,501.00 en valor FOB, teniendo como mercado de destino a Corea del Sur; y el tercer lugar lo ocupó Ancash, exportando US\$ 26,619.88 en valor FOB, teniendo como mercado de destino a Estados Unidos e Israel.

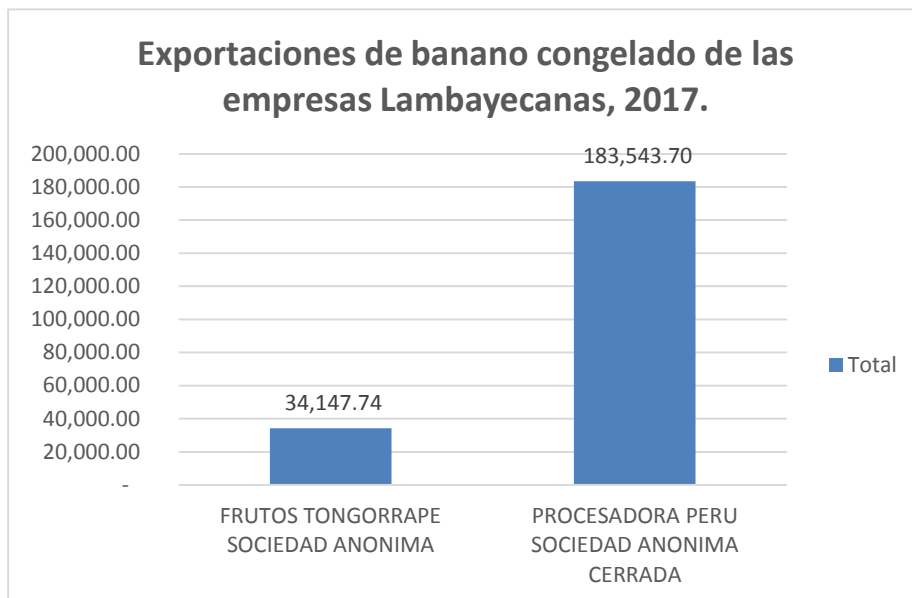


Figura 32: Exportaciones de banano congelado de las empresas Lambayecanas (2017).

Fuente: Sunat.

Elaboración: propia.

La figura 32. Muestra las exportaciones de dos empresas Lambayecanas que exportaron banano congelado en el año 2017, donde la empresa que sobresale en sus exportaciones es Procesadora Perú SAC con un monto total de US\$ 183,543.70 en valor FOB y Frutos Tongorrape SA con un monto total de US\$ 34,147.74 en valor FOB.



Figura 33: Mercado de destino de las exportaciones de banano congelado de la empresa Procesadora Perú (2017).

Fuente: Sunat

Elaboración: propia.

La figura 33. Muestra los mercados de destino de las exportaciones de banano congelado de la empresa Procesadora Perú en el año 2017. Las exportaciones de banano congelado de dicha empresa tuvieron como principal destino Chile con un monto de US\$126,624.50 en valor FOB y Estados Unidos US\$ 56,919.20 en valor FOB.

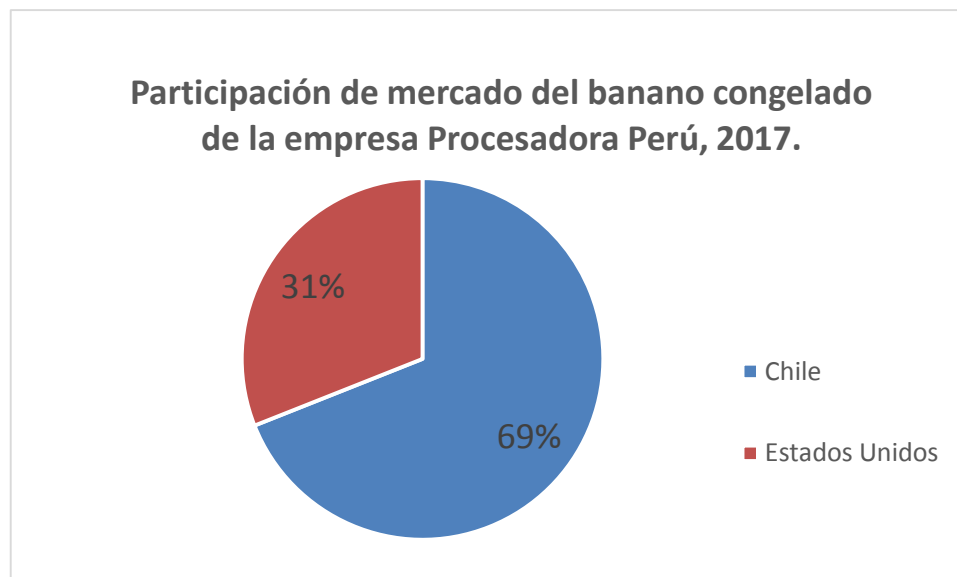


Figura 34: Participación de mercado de las exportaciones de banano congelado de la empresa Procesadora Perú (2017).

Fuente: Sunat.

Elaboración: propia

La figura 34. Muestra la participación de mercado de la empresa Procesadora Perú en el año 2017, destacando como su principal mercado de destino Chile con una participación de 69% debido a que se concentran sus mayores clientes potenciales y Estados Unidos con una participación del 31%.

Tabla 11

Precio promedio de banano congelado de la empresa Procesadora Perú al mercado chileno, 2015-2017.

PRECIO PROMEDIO (US\$/KG)	
Chile	Precio FOB por KG
2015	2.00
2016	1.81
2017	1.92

Fuente: Sunat
Elaboración: propia.

La tabla 11. Muestra el precio promedio del banano congelado en valor FOB de la empresa Procesadora Perú al mercado Chileno, observándose que ha tenido una baja en el año 2016, pasando de US\$2.00a US\$1.81debido a plagas que han afectado del producto ocasionado manchas rojizas y en el año 2017 ha venido recuperándose pasando de US\$1.81 a US\$1.92por kilogramo.

Tabla 12

Precio promedio de banano congelado de la empresa Procesadora Perú al mercado estadounidense, 2015-2017.

PRECIO PROMEDIO (US\$/KG)	
Estados Unidos	Precio FOB por KG
2015	2.32
2016	1.91
2017	1.95

Fuente: Sunat.
Elaboración: propia.

La tabla 12. Muestra el precio promedio del banano congelado en valor FOB de la empresa Procesadora Perú al mercado estadounidense, observándose que ha tenido una baja en el año 2016 debido a plagas que han afectado del producto ocasionado manchas rojizas, pasando de US\$2.32 a US\$1.91 y en el año 2017 ha venido recuperándose pasando de US\$1.91 a US\$1.95 por kilogramo.

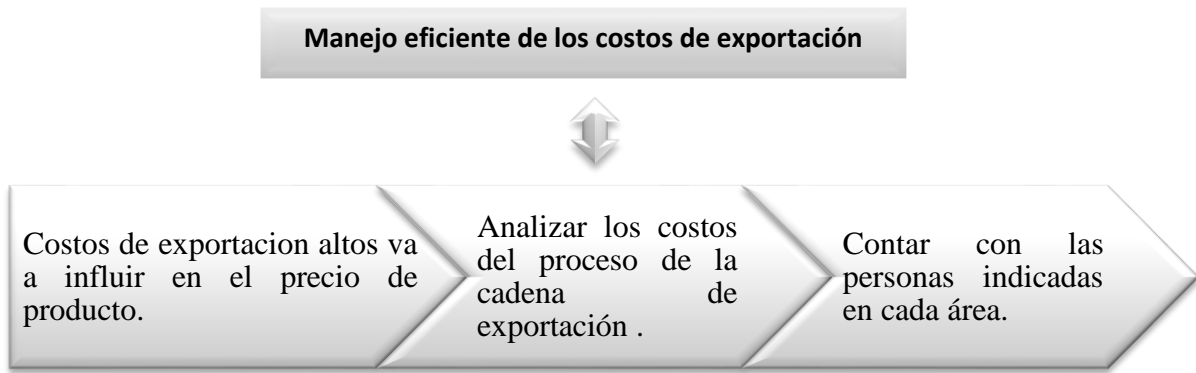


Figura 35: Manejo eficiente de los costos de exportación en las empresas.

Fuente: Entrevista aplicada a especialistas.

Elaboración: Propia

En la figura 35. Muestra la opinión de los especialistas respecto al manejo eficiente en los costos de exportación de los productos para lograr mayor competitividad, por lo que indicaron que abarca analizar el proceso de la cadena de exportación como los costos de producción, manejo de los productos, proveedores, operadores logísticos, costos de mano de obra, costos financieros y principalmente tener a las personas indicadas para analizar todo ello ya que propondrán en donde mejorar y como mejorar logrando a través de ello reducir costos. Por ende se debe invertir tanto el sector privado como estatal para lograr costos competitivos.

1.- Diseño, empaque y embalaje del producto cumple con los estándares del cliente.

DETALLE	NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
El diseño, empaque y embalaje del producto cumple con los estándares del cliente	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
	De acuerdo	4	44%
	Muy de acuerdo	5	56%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

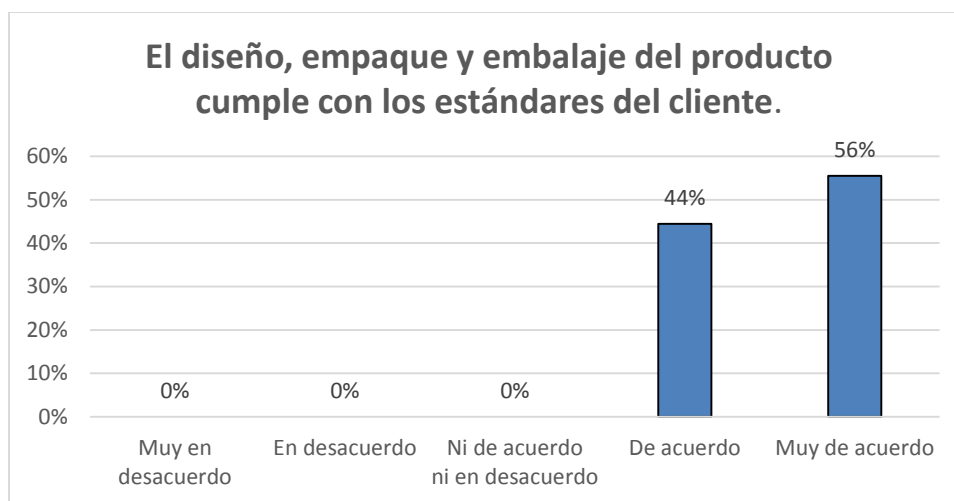


Figura 36: El diseño, empaque y embalaje del producto cumple con los estándares del cliente.

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

De acuerdo a los datos presentados en la figura 36, compuesta por la dimensión calidad del producto, se observa que el 56% (5) de los encuestados está muy de acuerdo que el diseño, empaque y embalaje del producto cumple con los estándares del cliente y un 44% (2) de acuerdo. Concluyendo que el diseño, empaque y embalaje de la empresa Procesadora Perú cumple con los estándares del cliente.

2.- Inversión en tecnología para la producción.

DETALLE	NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Inversión en tecnología para la producción	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	44%
	De acuerdo	3	33%
	Muy de acuerdo	2	22%
	TOTAL		9

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

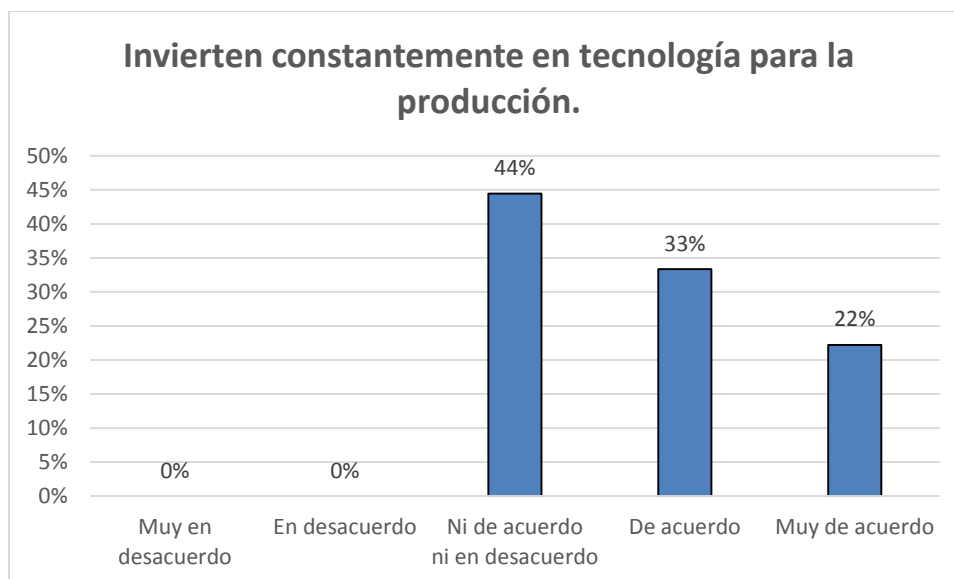


Figura 37: Invierten constantemente en tecnología para la producción.

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

De acuerdo a los datos presentados en la figura 37, compuesta por la dimensión calidad del producto, se observa que el 44% (4) de los encuestados está ni de acuerdo ni en desacuerdo que se invierte en tecnología para la producción, un 33% (3) de acuerdo y un 22% (2) muy de acuerdo. Concluyendo que la empresa Procesadora Perú en cierta medida invierte en tecnología para la producción.

3.- Métodos y técnicas para mayor conservación del producto.

DETALLE	NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Métodos y técnicas para mayor conservación del producto	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
	De acuerdo	6	67%
	Muy de acuerdo	3	33%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

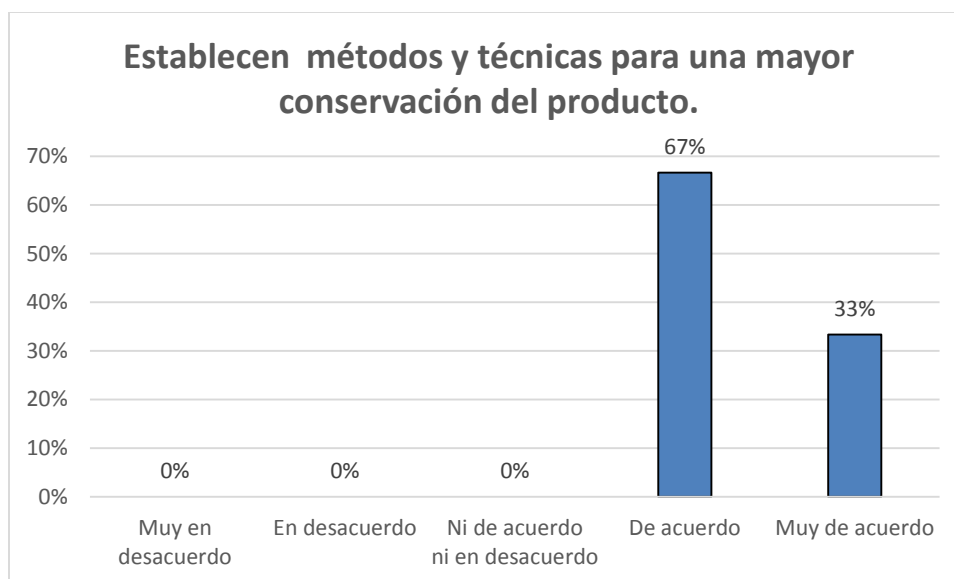


Figura 38: Establecen métodos y técnicas para una mayor conservación del producto.

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

De acuerdo a los datos presentados en la figura 38, compuesta por la dimensión calidad del producto, se observa que el 67% (6) de los encuestados está de acuerdo que se establecen métodos y técnicas para una mayor conservación del producto y un 33% (3) muy de acuerdo. Concluyendo que la empresa Procesadora Perú si establece métodos y técnicas para una mayor conservación del producto.

4.- Normas de calidad debidamente documentadas.

DETALLE	NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Las normas de calidad están debidamente documentadas.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
	De acuerdo	5	56%
	Muy de acuerdo	4	44%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

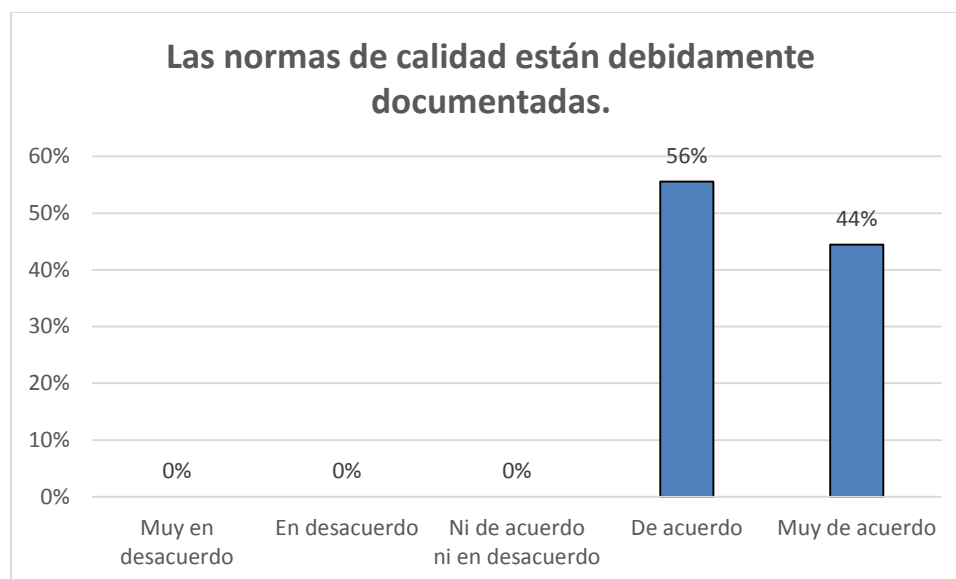


Figura 39: Las normas de calidad están debidamente documentadas.

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

De acuerdo a los datos presentados en la figura 39, compuesta por la dimensión calidad del producto, se observa que el 56% (5) de los encuestados está de acuerdo que las normas de calidad se encuentran debidamente documentadas y un 44% (4) muy de acuerdo. Concluyendo que la empresa Procesadora cuenta con normas de calidad debidamente documentadas.

5.- Gestionan y optimizan el tiempo de entrega del servicio.

DETALLE	NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Gestionan y optimizan el tiempo de entrega del servicio.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	11%
	De acuerdo	7	78%
	Muy de acuerdo	1	11%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

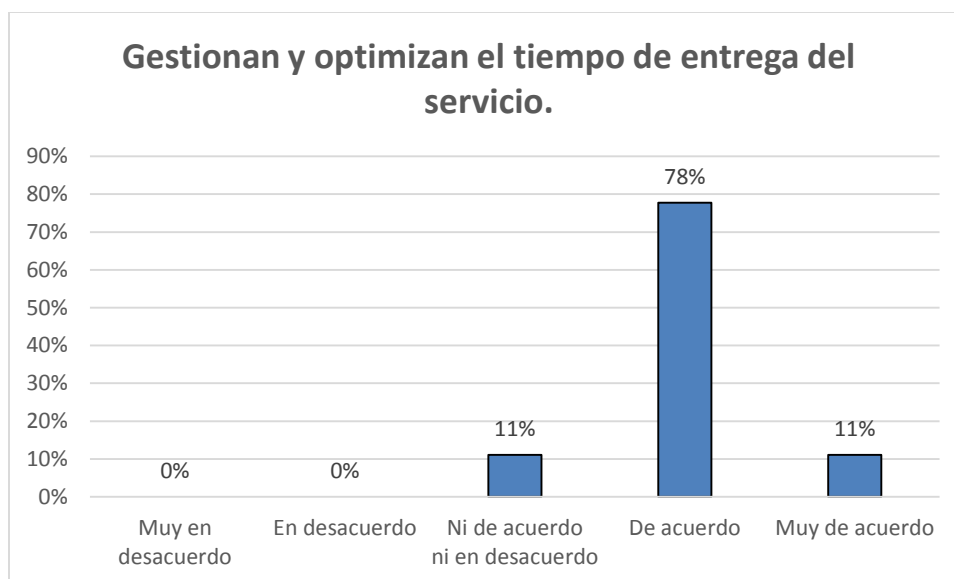


Figura 40: Gestionan y optimizan el tiempo de entrega del servicio.

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

De acuerdo a los datos presentados en la figura 40, compuesta por la dimensión calidad de servicio, se observa que el 78% (7) de los encuestados está de acuerdo que se gestiona y optimiza el tiempo de entrega del servicio, un 11% (1) muy de acuerdo y un 11% (1) ni de acuerdo ni en desacuerdo. Concluyendo que la empresa Procesadora Perú gestiona y optimiza el tiempo de entrega del servicio brindado.

6.- Flexibilidad en capacidad de producción para cubrir las necesidades del cliente.

DETALLE	NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Flexibilidad en capacidad de producción	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	11%
	De acuerdo	6	67%
	Muy de acuerdo	2	22%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

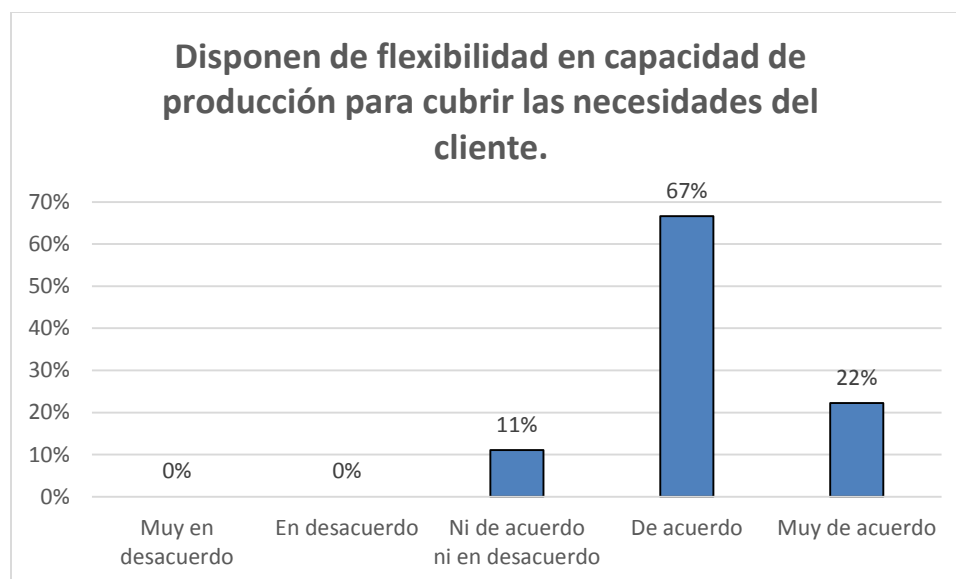


Figura 41: Disponen de flexibilidad en capacidad de producción para cubrir las necesidades del cliente.

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

De acuerdo a los datos presentados en la figura 41, compuesta por la dimensión calidad de servicio, se observa que el 67% (6) de los encuestados está de acuerdo que se dispone de flexibilidad en capacidad de producción para cubrir las necesidades del cliente, un 22% (2) muy de acuerdo y un 11% (1) ni de acuerdo ni en desacuerdo. Concluyendo que la empresa Procesadora Perú dispone de flexibilidad en capacidad de producción para cubrir las necesidades del cliente.

7.- Proceso de producción flexible para permitir cambios en los productos

DETALLE	NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Proceso de producción flexible a cambios	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	1	11%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
	De acuerdo	6	67%
	Muy de acuerdo	2	22%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

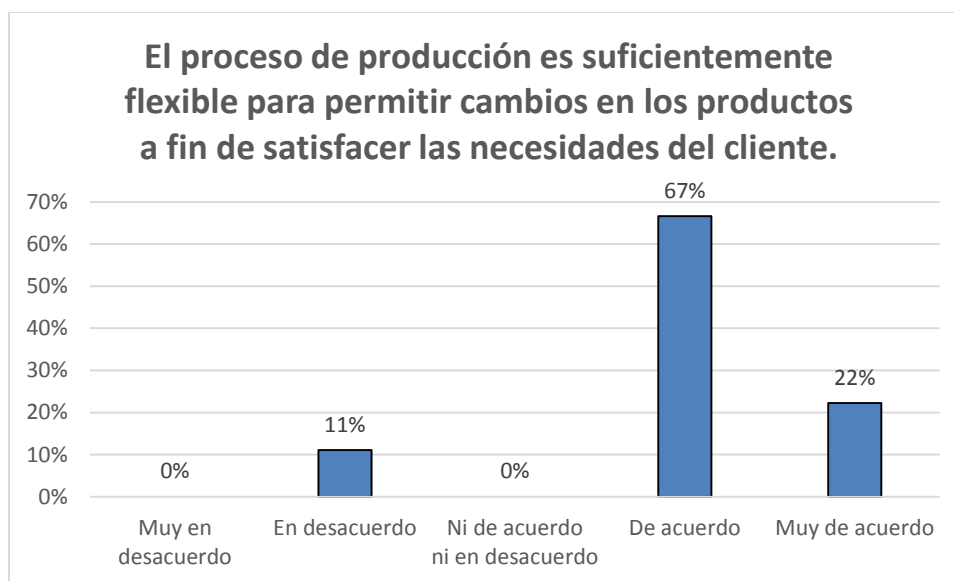


Figura 42: Disponen de flexibilidad en capacidad de producción para cubrir las necesidades del cliente.

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

De acuerdo a los datos presentados en la figura 42, compuesta por la dimensión calidad de servicio, se observa que el 67% (6) de los encuestados está de acuerdo que el proceso de producción es suficientemente flexible para permitir cambios en los productos, un 22% (2) muy de acuerdo y un 11% (1) desacuerdo. Concluyendo que la empresa Procesadora Perú cuenta con un proceso de producción flexible para permitir cambios en los productos a fin de satisfacer las necesidades del cliente.

8.- Recepcionista encargado directamente de brindar atención al cliente.

DETALLE	NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
El cliente es atendido por un recepcionista encargado de brindar atención al cliente.	Muy en desacuerdo	1	11%
	En desacuerdo	2	22%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	22%
	De acuerdo	3	33%
	Muy de acuerdo	1	11%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

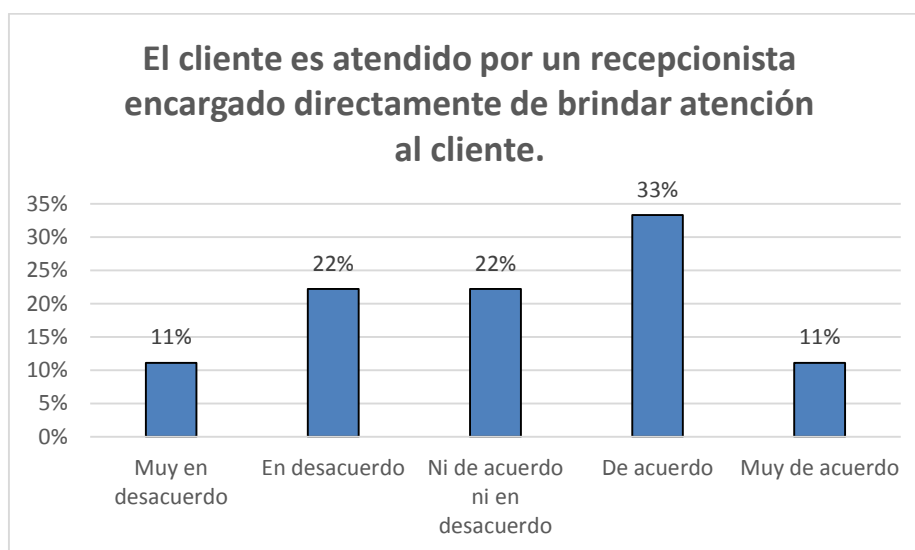


Figura 43: El cliente es atendido por un recepcionista encargado directamente de brindar atención al cliente.

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

De acuerdo a los datos presentados en la figura 43, compuesta por la dimensión calidad de servicio, se observa que el 33% (3) de los encuestados está de acuerdo que el cliente es atendido por un recepcionista encargado directamente de brindar atención al cliente, un 22% (2) ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 22% (2) en desacuerdo, 11% muy en desacuerdo y un 11% muy de acuerdo. Concluyendo que la empresa Procesadora Perú cuenta con un recepcionista encargado directamente de brindar atención al cliente.

9.- Autonomía para atender adecuadamente las necesidades del cliente.

DETALLE	NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
La organización tiene suficiente autonomía para atender las necesidades del cliente.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	11%
	De acuerdo	6	67%
	Muy de acuerdo	2	22%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

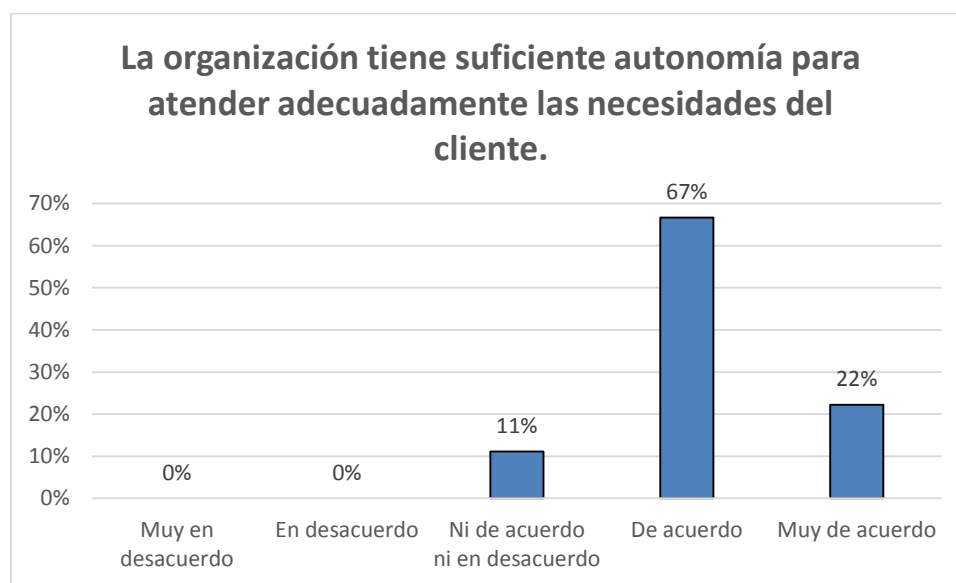


Figura 44: La organización tiene suficiente autonomía para atender adecuadamente las necesidades del cliente.

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

De acuerdo a los datos presentados en la figura 44, compuesta por la dimensión calidad de servicio, se observa que el 67% (6) de los encuestados está de acuerdo que la organización tiene suficiente autonomía para atender las necesidades del cliente, un 22% (2) muy de acuerdo y un 11% (1) ni de acuerdo ni en desacuerdo. Concluyendo que la empresa Procesadora Perú tiene suficiente autonomía para atender adecuadamente las necesidades del cliente.

10.- Horarios flexibles que se adapta a la disponibilidad del cliente.

DETALLE	NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Horarios flexibles que se adapta a la disponibilidad del cliente.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	22%
	De acuerdo	5	56%
	Muy de acuerdo	2	22%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

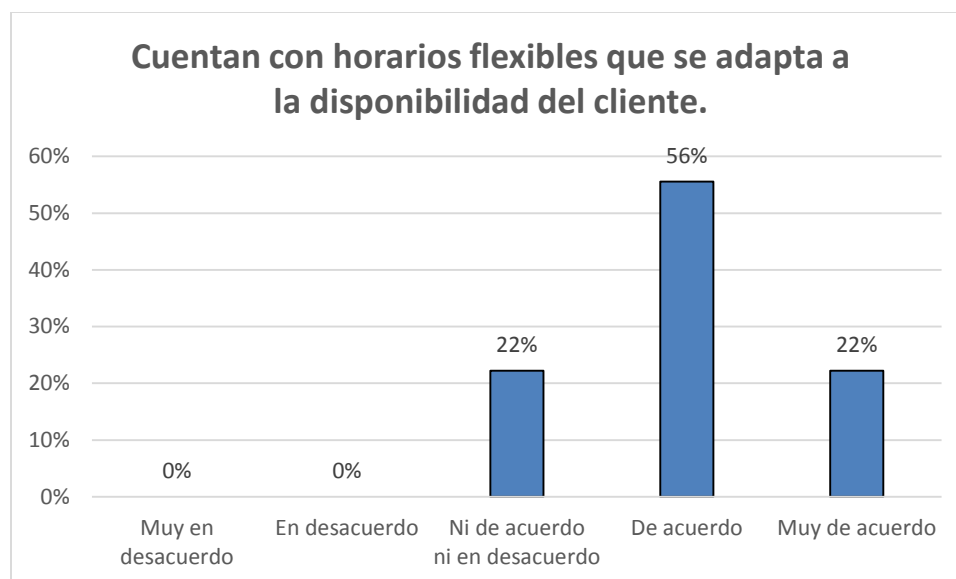


Figura 45: Cuentan con horarios flexibles que se adapta a la disponibilidad del cliente.

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

De acuerdo a los datos presentados en la figura 45, compuesta por la dimensión calidad de servicio, se observa que el 56% (5) de los encuestados está de acuerdo que cuentan con horarios que se adaptan a la disponibilidad del cliente, un 22% (2) muy de acuerdo y un 11% (2) ni de acuerdo ni en desacuerdo. Concluyendo que la empresa Procesadora Perú dispone de horarios flexibles que se adaptan a la disponibilidad del cliente.

11. Gestionan y resuelven los problemas de los clientes.

DETALLE	NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Gestionan y resuelven los problemas de los clientes.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
	De acuerdo	6	67%
	Muy de acuerdo	3	33%
	TOTAL		9

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

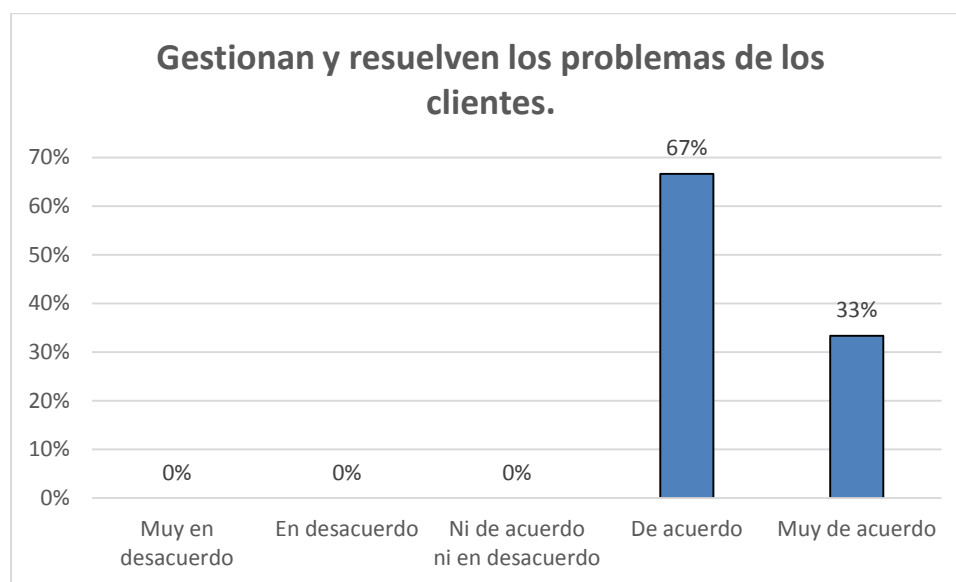


Figura 46: Gestionan y resuelven los problemas de los clientes.

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

De acuerdo a los datos presentados en la figura 46, compuesta por la dimensión calidad de servicio, se observa que el 67% (6) de los encuestados está de acuerdo que se gestionan y resuelven los problemas de los clientes; y un 33% (3) muy de acuerdo. Concluyendo que la empresa Procesadora gestionan y resuelve los problemas de los clientes.

12. Políticas de descuentos a sus clientes.

DETALLE	NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Políticas de descuentos a sus clientes.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	78%
	De acuerdo	2	22%
	Muy de acuerdo	0	0%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

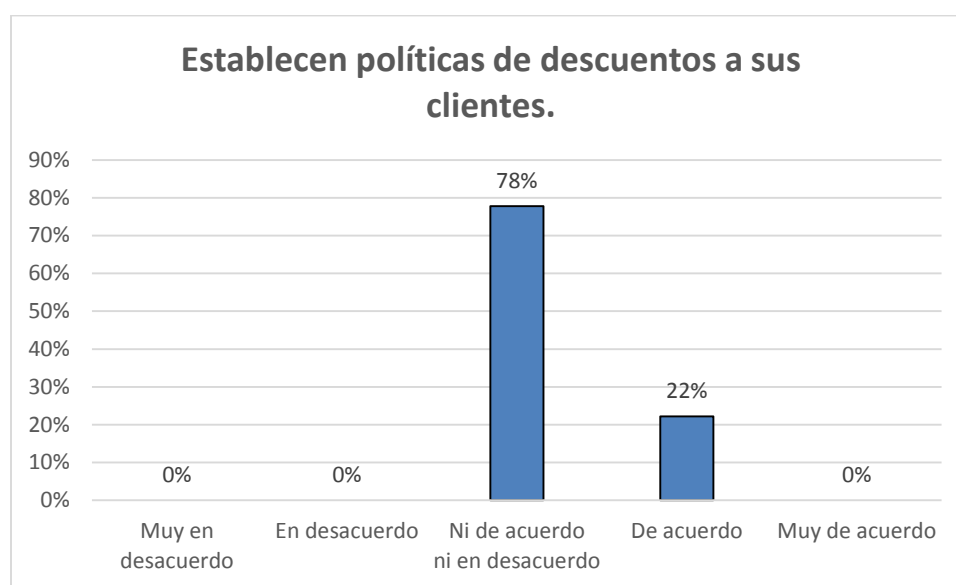


Figura 47: Establecen políticas de descuentos a sus clientes.

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

De acuerdo a los datos presentados en la figura 47, compuesta por la dimensión precio, se observa que el 78% (7) de los encuestados no está ni de acuerdo ni en desacuerdo que se establecen políticas de descuentos a sus clientes y un 22% (2) de acuerdo. Concluyendo que la empresa Procesadora en algunas ocasiones establece políticas de descuentos a sus clientes.

13.- Facilidades de pagos a sus clientes.

DETALLE	NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Facilidades de pagos a sus clientes.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	11%
	De acuerdo	6	67%
	Muy de acuerdo	2	22%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

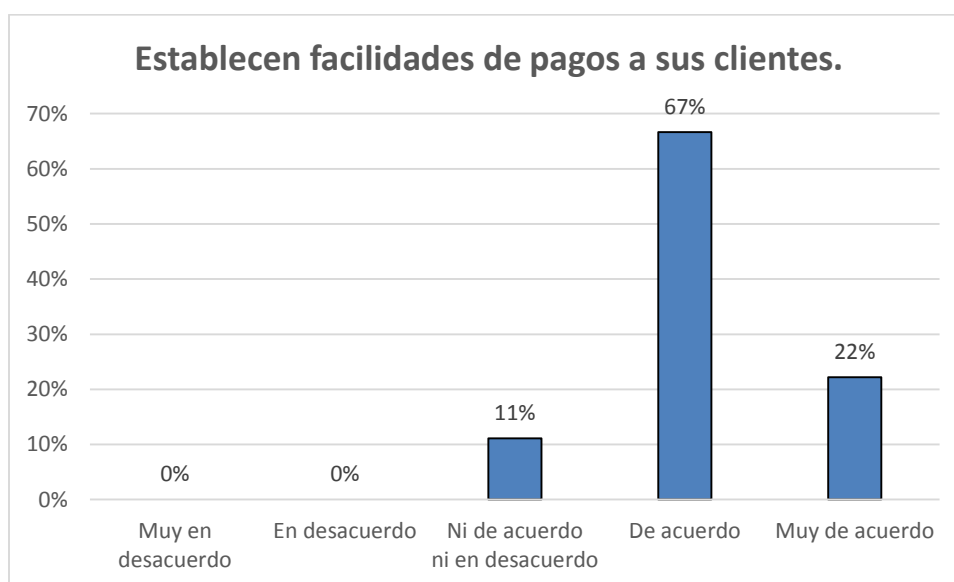


Figura 48: Establecen facilidades de pagos a sus clientes.

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

De acuerdo a los datos presentados en la figura 48, compuesta por la dimensión precio, se observa que el 67% (6) de los encuestados está de acuerdo que se establecen facilidades de pagos a sus clientes, un 22% (2) muy de acuerdo y un 11% (1) ni de acuerdo ni en desacuerdo. Concluyendo que la empresa Procesadora Perú se establecen facilidades de pagos a sus clientes.

14. El precio de venta cubre sus costos totales y proporciona un gran margen de utilidad.

DETALLE	NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
El precio de venta cubre sus costos totales y proporciona un gran margen de utilidad.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	33%
	De acuerdo	4	44%
	Muy de acuerdo	2	22%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

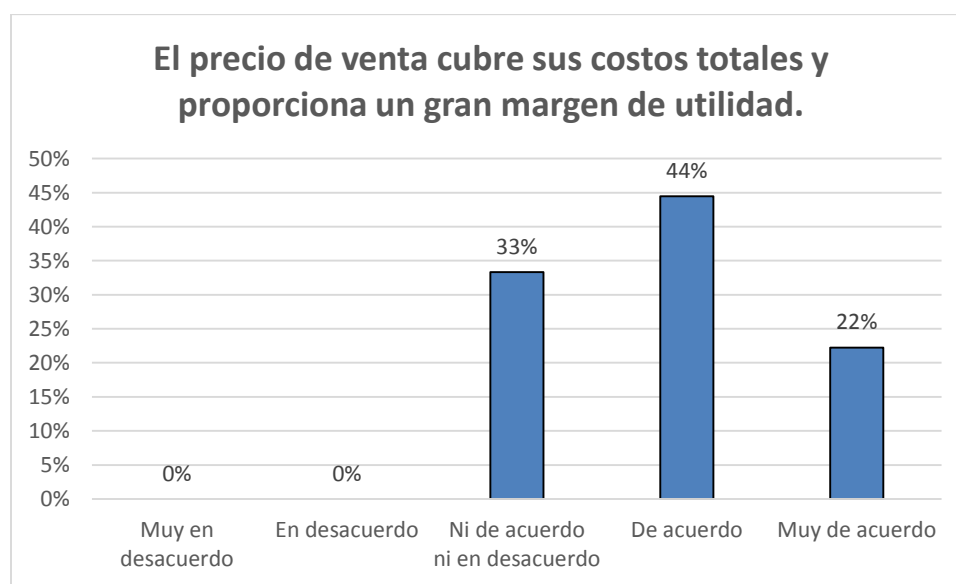


Figura 49: El precio de venta cubre sus costos totales y proporciona un gran margen de utilidad.

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

De acuerdo a los datos presentados en la figura 49, compuesta por la dimensión precio, se observa que el 44% (6) de los encuestados está de acuerdo que se establecen facilidades de pagos a sus clientes, un 22% (2) muy de acuerdo y un 11% (1) ni de acuerdo ni en desacuerdo. Concluyendo que la empresa Procesadora Perú se establecen facilidades de pagos a sus clientes.

15.- Manejo de los costos de exportación de sus productos.

DETALLE	NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Manejo eficiente de los costos de exportación de sus productos.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	11%
	De acuerdo	6	67%
	Muy de acuerdo	2	22%
	TOTAL		9

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

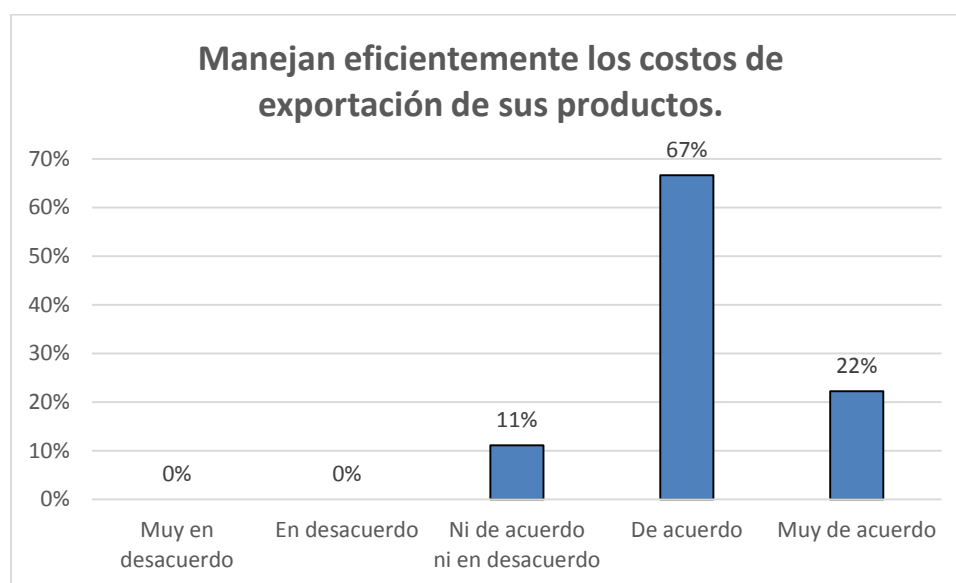


Figura 50: Manejan eficientemente los costos de exportación de sus productos.
Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

De acuerdo a los datos presentados en la figura 50, compuesta por la dimensión precio, se observa que el 67% (6) de los encuestados está de acuerdo del manejo eficiente de los costos de exportación de sus productos, un 22% (2) muy de acuerdo y un 11% (1) ni de acuerdo ni en desacuerdo. Concluyendo que la empresa Procesadora Perú maneja eficientemente los costos de exportación de sus productos.

16.- Estrategias para la reducción de costos

DETALLE	NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Estrategias para la reducción de costos en la organización.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	11%
	De acuerdo	4	44%
	Muy de acuerdo	4	44%
	TOTAL		9

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

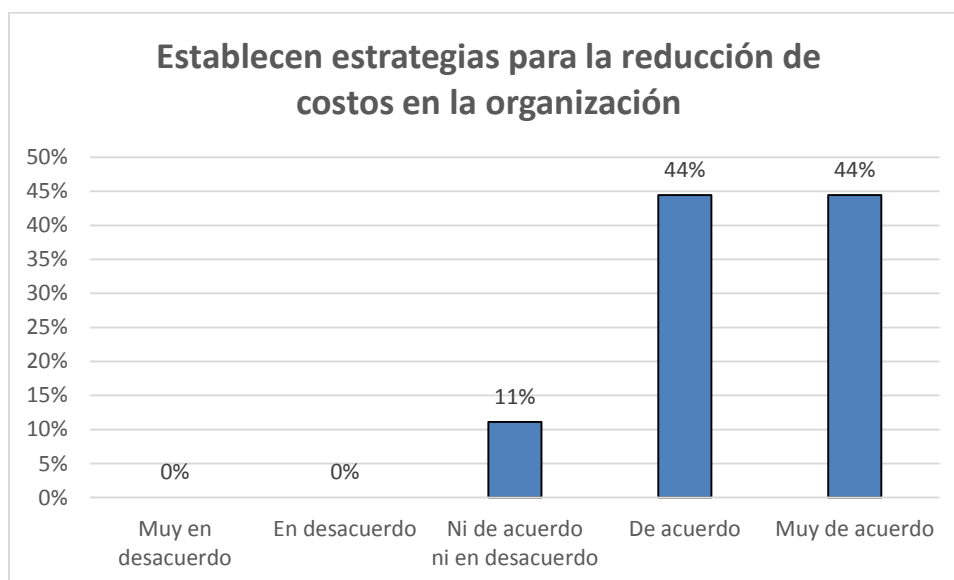


Figura 51: Establecen estrategias para la reducción de costos en la organización.
Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

De acuerdo a los datos presentados en la figura 51, compuesta por la dimensión precio, se observa que el 44% (4) de los encuestados está muy de acuerdo que se establecen estrategias para la reducción de costos en la organización, un 44% (4) de acuerdo y un 11% (1) ni de acuerdo ni en desacuerdo. Concluyendo que la empresa Procesadora Perú establece estrategias para la reducción de costos en la organización.

17.- Administran eficientemente el proceso de internacionalización del producto.

DETALLE	NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Administran eficientemente el proceso de internacionalización del producto.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	11%
	De acuerdo	7	78%
	Muy de acuerdo	1	11%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.



Figura 52: Administran eficientemente el proceso de internacionalización del producto
Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

De acuerdo a los datos presentados en la figura 52, compuesta por la dimensión precio, se observa que el 78% (7) de los encuestados está de acuerdo que el proceso de internacionalización del producto se administra eficientemente, un 11% (1) muy de acuerdo y un 11% (1) ni de acuerdo ni en desacuerdo. Concluyendo que la empresa Procesadora Perú administra eficientemente el proceso de internacionalización del producto.

18.- Participación de mercado en los últimos 3 años

DETALLE	NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ha crecido su participación de mercado en los últimos 3 años.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	33%
	De acuerdo	5	56%
	Muy de acuerdo	1	11%
	TOTAL		9

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

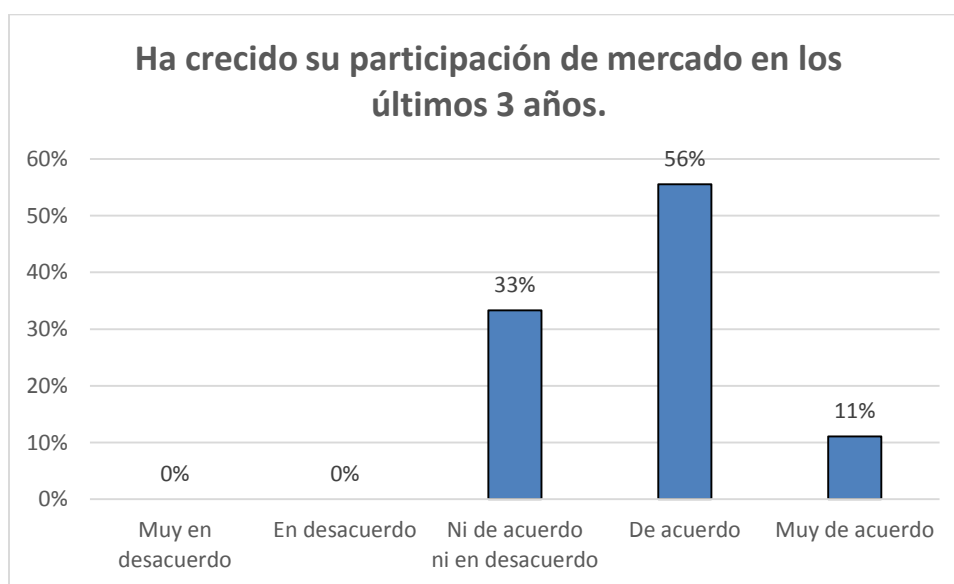


Figura 53: Ha crecido su participación de mercado en los últimos 3 años.

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Procesadora Perú.

De acuerdo a los datos presentados en la figura 53, compuesta por la dimensión precio, se observa que el 44% (4) de los encuestados está de acuerdo que su participación de mercado ha tenido un crecimiento en los últimos 3 años, un 33% (1) ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 11% (1) muy de acuerdo. Concluyendo que en la empresa Procesadora Perú ha crecido su participación de mercado en los últimos 3 años.

Tabla 13

Análisis de competitividad de la empresa Procesadora Perú.

ANÁLISIS DE COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA PROCESADORA PERÚ	
CRITERIO (o atributo)	PROMEDIO
Diseño, empaque y embalaje	9
Tecnología	8
Métodos y técnicas de conservación	7
Normas de calidad documentadas	9
Tiempo de entrega	8
Flexibilidad en capacidad de producción	8
Procesos flexibles a cambios	8
Recepcionista de atención al cliente	7
Autonomía	8
Horarios flexibles al cliente	8
Gestión y resolución de problemas	8
Políticas de descuentos	6
Facilidades de pagos	8
Precio de venta	8
Manejo de costos de exportación	8
Estrategias de reducción de costos	9
Administración del proceso de internacionalización	8
Crecimiento de la participación de mercado	8
Calificación	143
(suma de puntos y porcentual)	(141/180)*100
	= 79%

Fuente: Gutiérrez (2010).

Elaboración: Propia.

En la tabla N° 13. Muestra el análisis de competitividad de la empresa Procesadora Perú, el cual ha sido adaptado al ejemplo de la evaluación competitiva de Gutiérrez en su libro Calidad y productividad. Los criterios son evaluados en un rango del 0 a 10, dónde: muy mala (2 puntos) representado en porcentaje de 0 a 20%; mala (4 puntos) representado en porcentaje de 20 a 40%; regular (6 puntos) representado en porcentaje de 40 a 60%; buena (8 puntos) representado en porcentaje de 60 a 80% y muy buena (10 puntos) representado en porcentaje de 80 a 100%.

Para dicho análisis se tomó en cuenta la opinión de clientes internos de la empresa entre ellos los jefes de área y gerente general, los cuales nos dieron una puntuación por

ítem, siendo promediada y calificada, teniendo como resultado un **79%** que representa un **nivel de competitividad bueno.**

Los criterios que mayor puntaje obtuvieron son: el diseño, empaque y embalaje, debido a que la empresa elabora los productos de acuerdo a los parámetros que brinda el cliente, y para ello es verificado y aprobado por los miembros de Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos con los que cuenta la empresa, a fin de evaluar los peligros en el diseño y desarrollo de los productos, y cuenta con certificados de conformidad de los materiales de empaque. Asimismo tenemos el criterio de normas de calidad documentadas, debido a que sus políticas, objetivos, manuales, procedimientos y registros se encuentran debidamente documentados. Y finalmente el criterio de estrategias de reducción de costos, ya que la empresa se enfoca en mejorar constantemente los costos logísticos y de producción.

Por otro lado el criterio que menor puntaje obtuvo es la política de descuento que establece la empresa, debido a que solo a clientes antiguos se aplica un descuento dependiendo de la cantidad que se solicite, por el contrario a los clientes nuevos no se aplica ningún descuento. Mayormente la empresa vende el producto al precio establecido por efectos de reducción en sus márgenes de ganancias.

3.1.3 Establecer la relación de la gestión de calidad y nivel de competitividad en las exportaciones de banano congelado de la empresa Procesadora Perú SAC Chiclayo 2018.

Hi: La gestión de calidad influye en el nivel de competitividad en las exportaciones del banano congelado de la empresa Procesadora Perú SAC Chiclayo 2018.

Ho: La gestión de calidad no influye en el nivel de competitividad en las exportaciones del banano congelado de la empresa Procesadora Perú SAC Chiclayo 2018.

Hernández, Fernandez y Baptista(2010). “El coeficiente de correlación de Pearson se mide a través de la puntuación obtenida de cada variable, la cual puede variar de -1.00 a +1.00”.

Tabla 14

Nivel de correlación de Pearson.

Nivel de medición	Correlación
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2010).

Elaboración: Propia.

Regla de significancia

- Si $P < 0.05$ = Aceptar H_1
- Si $P > 0.05$ = Rechazar H_1

Tabla 15

Correlación de Gestión de calidad y Competitividad.

CORRELACIONES			
R de Pearson		Gestión de Calidad	Competitividad
Gestión de Calidad	Coefficiente de correlación	1.000	,748*
	Sig.		0.020
Competitividad	Coefficiente de correlación	,748*	1.000
	Sig.	0.020	

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

Fuente: SPPSS V22
Elaboración: Propia

La tabla N° 15. Muestra la correlación de Pearson de ambas variables, la cual posee una correlación positiva considerable ($r=0,748$) según la tabla 14. Asimismo se tiene un nivel de significancia de $(0.020) < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: La gestión de calidad influye en el nivel de competitividad en las exportaciones del banano congelado de la empresa Procesadora Perú SAC Chiclayo 2018.

Concluyendo que a mayor calidad le proporcionemos al banano congelado, el nivel de competitividad de la empresa será mayor.

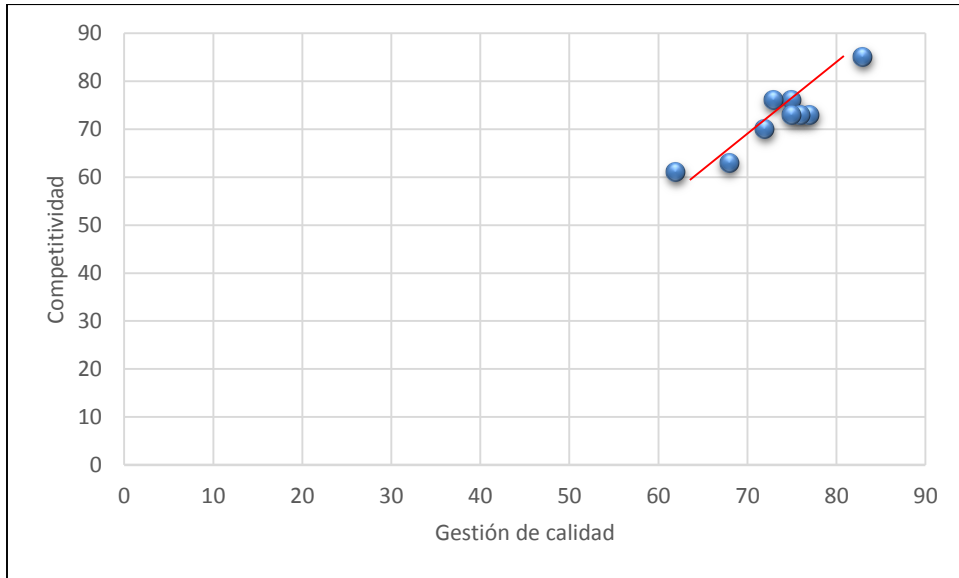


Figura 54: Gráfico de dispersión de Gestión de calidad y Competitividad
Fuente: SPSS V22.

La figura 54. Muestra la relación que existe entre gestión de calidad y el nivel de competitividad, dado que la tendencia es lineal y tiende a ascender. Asimismo puede notarse las aproximaciones de los puntos de intersección que tienen ambas variables.

IV. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se analizará y discutirá los resultados obtenidos por cada objetivo y se contrastará con teorías y antecedentes citadas en la presente investigación.

1. Determinar de qué manera la gestión de calidad influye en el nivel de competitividad en la exportación de banano congelado de la empresa Procesadora Perú SAC Chiclayo 2018.

En el objetivo general, se determinó que la gestión de calidad influye en el nivel de competitividad de la empresa, ya que existe una correlación positiva y significativa entre ambas variables, aprobándose la hipótesis alternativa y rechazándose la hipótesis nula concordando con el especialista Lic. Carlos Ypanaqué quien señala que uno de los factores que influyen en la competitividad de una empresa es la calidad del producto, actualizándose constantemente del manejo del tema de calidad en un mercado. Este resultado coincide con Gutiérrez (2010), quién establece que uno de los factores básicos que influye en la satisfacción del cliente y por ende en la competitividad de una empresa es la gestión de calidad del producto.

2. Diagnosticar la gestión de calidad del banano congelado de la empresa Procesadora Perú SAC Chiclayo 2018.

En el primer objetivo específico, se diagnosticó que la empresa cuenta con normas referenciales en su manual de calidad, los cuales establecen lineamientos de calidad que cumple la empresa, así como de diversos documentos acorde al sistema de gestión de calidad e inocuidad alimentaria, y que sirve para tener un mayor control y organización, concordando con la especialista Ing. Andrea Velarde, quien señala que es muy importante el control de los documentos internos en una empresa y adaptarse a la documentación que establece el Sistema de gestión de calidad o de la inocuidad ISO 2000. Este resultado coincide con Rojas (2018) manifestando que la documentación implementada a dicha empresa, ha permitido un mayor orden, compromiso y responsabilidad por parte del personal. Del mismo modo lo indica Gutierrez(2010) al manifestar que la documentación es

de gran importancia en el SGC para comunicar los planes y objetivos de una empresa y de contar con normas referenciales en el manual de calidad.

Asimismo la empresa realiza el control del personal a través de su formación, higiene personal y revisiones médicas establecidas en el manual de Buenas Prácticas de Manufactura, su cumplimiento es vital para mantener el HACCP y no incurrir en las no conformidades cuando llegan auditorias anuales, ya que las BPM es un pilar básico para que el producto salga conforme, concordando con la especialista Ing. Andrea Velarde quien comenta que son normas de higiene que el personal de planta debe cumplir, ya que ayudan a que el producto salga en buenas condiciones. Este resultado coincide con Rojas (2018) quien afirma que las Buenas Prácticas de Manufactura proveen requisitos de higiene para facilitar un mayor orden, clasificación, aseo y limpieza en el proceso de producción, asimismo de brindar condiciones sanitarias para obtener productos no infestados.

3. Analizar el nivel de competitividad en la exportación del banano congelado de la empresa Procesadora Perú SAC Chiclayo 2018.

En el segundo objetivo específico, se analizó que la empresa tiene un nivel de competitividad bueno con un 79%, tomándose en cuenta la opinión de clientes internos entre los cuales fueron jefes de área y gerente general respecto a diversos criterios de competitividad, logrando obtener mayor puntaje en los criterios de diseño empaque y embalaje del producto, normas de calidad documentadas y estrategias de reducción de costos. Este resultado coincide con Gutiérrez (2010) quien establece que para realizar un análisis de competitividad debe tomarse en cuenta la voz de clientes sobre criterios o atributos de valor con el fin de conocer cuáles son sus ventajas competitivas.

Asimismo las exportaciones de la empresa Procesadora Perú en el año 2017, obtuvo un monto de US\$ 183,543.70 en valor FOB, teniendo como principales destinos Chile y Estados Unidos. Lambayeque se posiciona en el primer lugar a nivel nacional según datos estadísticos de la SUNAT. Este resultado coincide con MINAGRI(2014) quien detalla que en la costa norte se encuentra las regiones productoras de banano congelado más

importantes entre las cuales tenemos a Lambayeque y esto se debe las limitadas lluvias en la costa peruana que no requiere altos costos en drenaje.

4. Establecer la relación de la gestión de calidad y nivel de competitividad en las exportaciones de banano congelado de la empresa Procesadora Perú SAC Chiclayo 2018.

En el tercer objetivo específico, se estableció la relación de ambas variables a través de la prueba de correlación de Pearson, dando como resultado un coeficiente de correlación positiva considerable de ($r=0,748$) con un nivel de significancia de $(0.020) < 0.05$, por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aprobó la hipótesis alterna; y con un diagrama de dispersión lineal que tiende a ascender. Este resultado coincide con Carmin (2017) quién afirma que existe una relación positiva alta entre la variable Gestión de calidad y competitividad ya que el resultado de la R de Pearson dio un valor de 0.908, por lo tanto se aprobó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula.

V. CONCLUSIONES

1. La gestión de calidad es un factor clave para generar mayor competitividad en las empresas, mientras más calidad se le proporcione al banano congelado la competitividad de la empresa será mayor; estableciendo el coeficiente de determinación de Pearson que el 56% de los conceptos de la gestión de calidad tiene influencia en el nivel de competitividad.
2. La empresa Procesadora Perú cuenta con una gestión de calidad adecuada, ya que sigue lineamientos de calidad de distintas normativas para validar anualmente el cumplimiento de su Sistema de gestión de calidad; cuenta con documentación acorde a lo que establece el Sistema de gestión de calidad e inocuidad alimentaria entre los principales tenemos el manual de calidad, planes, procedimientos, políticas y objetivos de calidad; realiza el control del personal de planta y el control de las no conformidades del producto. Asimismo en la encuesta realizada, los criterios de menor puntaje fueron: Reconocen el esfuerzo y logros del personal; y participan en la toma de decisiones de la empresa.
3. La empresa Procesadora Perú cuenta con un nivel de competitividad bueno representado en un 79%, obteniendo mayor puntaje en los criterios de diseño, empaque y embalaje; normas de calidad documentadas y estrategias de reducción de costos, y teniendo un menor puntaje en el criterio de políticas de descuento a los clientes. Asimismo la empresa Procesadora Perú fue el principal exportador de banano congelado en el año 2017, con un monto total de US\$ 183,543.70 en valor FOB, con una participación de mercado del 69%, teniendo como destinos a Chile y Estados Unidos; su precio FOB/KG ha venido recuperándose en el año 2017 de la caída del precio en el año 2016, debido a las plagas que afectaron el cultivo.
4. Existe una correlación positiva considerable de las variables gestión de calidad y nivel de competitividad, puesto que nos dio como resultado un coeficiente de correlación de Pearson de ($r=0,748$), con un nivel de significancia de $(0.020) < 0.05$; por lo tanto se aprobó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula. Asimismo el diagrama de dispersión es lineal y tiende a ascender.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda enfocarse en los 8 principios de la gestión de calidad, ya que abarca la calidad total del producto dónde no solo se enfoca en los procesos de producción sino aplicar el concepto de calidad a todos los procesos vinculados o no a la producción de productos, siendo principios básicos que sustentan la calidad y competitividad de una empresa, ya que a mayor calidad le aportemos al producto el nivel de competitividad de la empresa será mayor.
2. Se recomienda a los altos directivos y jefes de área lograr que los empleados se sientan comprometidos con la empresa para su mayor satisfacción y motivación, a través del reconocimiento al esfuerzo y logros de los empleados; y de involucrarlos en la toma de decisiones, ya que va a generar mayor productividad y motivación por parte del personal de la empresa. Asimismo de mejorar constantemente el Sistema de Gestión de Calidad dependiendo de los resultados que arrojan los informes que pueden afectar el sistema, realizar las acciones preventivas y correctivas correspondientes.
3. Se recomienda que se implementen mayores medidas preventivas para evitar la infestación del producto por presencia de plagas en los cultivos y de lograr precios competitivos analizando los costos financieros y de producción, el mercado, la competencia, los límites de precio y las condiciones de venta, con la finalidad de cubrir sus costos totales y de incrementar el margen de ganancia.
4. Se recomienda realizar un seguimiento constante de los procedimientos establecidos en el manual de calidad, elaborar planes de acción para cada proceso, detectar las oportunidades de mejora, enfocarse en la retroalimentación con los empleados, clientes y proveedores, y entrenar y capacitar al personal de las buenas prácticas en los procesos; ya que la gestión de calidad influye significativamente en la competitividad de la empresa, por lo tanto la empresa debe enfocarse el brindar un producto de calidad que satisfaga las necesidades del cliente.

VII. REFERENCIAS

- Alvarez, J., & Ketty, V. (2014). *Análisis de la gestión de calidad y su influencia en la competitividad alcanzada por las pymes del cantón milagro, período 2012 – 2013 (tesis de pregrado)*. obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/2764/an%20de%20la%20gesti%20de%20calidad%20y%20su%20influencia%20en%20la%20competitividad%20alcanzada%20por%20las%20pymes%20del%20cant%20milagro%20per%20dodo>
- Amez, E. (2017). *Gestión de la certificación de calidad y su influencia en la competitividad en las empresas agro-exportadoras de mermelada de mango en Lima (Tesis de postgrado)*. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2668/1/2017_Amez_Gestion_de_la_certificacion_de_calidad.pdf
- Arana, G., Camisón, C., Casadesús, M., & Martiarena, A. (2008). *Gestión de la calidad y competitividad de las empresas de la CAPV*. San Sebastián: 1 era edición.
- Arrascue, J., & Segura, E. (2016). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte Clinifer chiclayo-2015 (Tesis de pregrado)*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/uss/2283/Tesis%20de%20Arrascue%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Burga, Y., Huertas, R., Liza, N., & Ochoa, L. (2015). *Calidad en las Empresas Peruanas del Sub Sector Comercialización de prendas de vestir en la región lambayeque (tesis de pregrado)*. obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9669/burga_huertas_calidad_vestir_lambayeque.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Carmin. (2017). *Gestión de calidad y su influencia en la competitividad de la empresa de servicios Copemi S.A.C. Sayán - Huaura, 2017*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14060/Carmin_MRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carro, R., & Gonazález, D. (2008). *Administración de la calidad total*. Mar del plata: 1era edición.
- Castro, F. d., & Sigüeñas, P. (2015). *Modelo de gestión de calidad para lograr la fidelización de los clientes de la empresa exportadora el Sol SAC en el distrito de San José – provincia de Pacasmayo en el año 2015 (Tesis de pregrado)*. Obtenido de

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1433/1/Castro_Flor_Fidelizacion_Clientes_Calidad.pdf

Cerezo, C. (2016). *Diseño de un sistema de gestión de calidad ISO 9001 a una empresa procesadora y comercializadora de camarón (Tesis de pregrado)*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5447/1/t-ucsg-pre-eco-cica-228.pdf>

Coaguila, A. (2017). *Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C (Tesis de pregrado)*. Obtenido de http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/ucsp/15240/1/coaguila_gonzales_ant_met.pdf

Cruz, y. (2016). *Caracterización, competitividad y gestión de calidad en las mype rubro banano orgánico en tumbes 2016 (Tesis de pregrado)*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/590/cruz_merino_yoselyn_faviola_competitividad_gestion_calidad_banano_organico.pdf?sequence=1&isallowed=y

Gutierrez, H. (2010). *Calidad total y productividad*. Mexico, D.F.: 3era edicion.

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F: 5ta edición.

ISO. (2015). *Quality management principles*. Obtenido de <https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/pub100080.pdf>

ISO. (2016). *Selection and use of the ISO 9000 family of standars*. Obtenido de <https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/en/PUB100208.pdf>

ITC. (2011). *Gestión de calidad de la exportación: Guía para pequeños y medianos exportadores*. Ginebra: 2da edicion.

Jany. (1994, citado en Bernal 2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá D.C.: 3era edición.

Lopéz, R. (2005). *La calidad total en la empresa moderna*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425942412006.pdf>

Mallery, & George. (2003 citado en Frías 2014). *Apuntes de SPSS*. Obtenido de <https://www.uv.es/friasnav/ApuntesSPSS.pdf>

NAAC, N. A. (2003). *Total Quality Managment*. Bangalore: 1era edición.

Nava, V. (2015). *¿Que es la calidad?* México: 1era edición.

- Pardo, C., & Novillo, E. (2016). Proceso de control de calidad para el banano de exportación en finca bananera. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, p.3.
- Piky, M. (2007). *La IQF o congelación rápida de manera individual*. Obtenido de <https://www.directoalpaladar.com/nuevas-tendencias/la-iqf-o-congelacion-rapida-de-manera-individual>
- Proaño, K. (2014). *La gestión de calidad y su incidencia en la competitividad de la empresa Multicisva S.A de la ciudad de Ambato (Tesis de pregrado)*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7601/1/160%20o.e..pdf>
- Ramírez, W. (2016). Solo el 1% de la empresas en el Perú cuentan con certificaciones de calidad. 1.
- Rojas, A. (2018). *Implementación de un modelo de sistema de gestión de calidad e inocuidad alimentaria bajo el enfoque de la norma ISO 22000:2005 en los procesos productivos de la empresa Mis Frutales de la ciudad de Riobamba (Tesis de postgrado)*. Obtenido de <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/19185/1/cd-8569.pdf>
- Salazar, G. (2018). *Tips en cosecha y poscosecha de banano*. Guayaquil: Publicaciones Ecuauímica.
- Schuurman. (1997). *Quality management and competitiveness the diffusion of the ISO 9000 standards in latin america and recommendations for government strategies*. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4688/S9700133_en.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- SIICEX. (2009). *Ficha producto plátano*. Obtenido de <http://www.siicex.gob.pe/siicex/resources/fichaproducto/825668503rad1B3A1.pdf>
- SIICEX. (2014). *Tendencias de la producción y el comercio del banano en el mercado internacional y nacional*. Obtenido de [file:///c:/users/karol/downloads/boletin-banano%20\(1\).pdf](file:///c:/users/karol/downloads/boletin-banano%20(1).pdf)
- Suchánek, P., Richter, J., & Králová, M. (2017). *Customer satisfaction with quality of products of food business*. Obtenido de <file:///C:/Users/KAROL/Downloads/595.pdf>
- Vergara, H. (2017). Sistemas de Gestión: Garantizando la competitividad en las empresas. *Revista de certificación del Perú*, p.14.

Anexo 01: Instrumentos
Cuestionario a jefes de área de la empresa Procesadora Perú

N°	VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD	RESPUESTAS				
		1 Muy en desacu erdo	2 En desacu erdo	3 Ni de acuerd o ni en desacu erdo	4 De acuerd o	5 Muy de acuerd o
1	La organización atiende y satisface las necesidades del cliente.					
2	Establecen esquemas sistémicos para comunicar las necesidades y expectativas del cliente.					
3	La organización mide frecuentemente las necesidades del cliente y toma acciones respectivas en base a sus análisis documentados.					
4	Utilizan y promueven el uso de herramientas, sistemas y metodologías para la solución de problemas, mejora continua e innovación.					
5	Promueven y desarrollan los pilares de la cultura organizacional.					
6	Reconocen el esfuerzo y logros de todos los miembros de la organización.					
7	El personal tiene participación activa en la toma de decisiones de la empresa.					
8	Realizan el seguimiento continuo del desempeño del personal en la empresa.					
9	Realizan el seguimiento de los procesos de calidad.					
10	Establecen las funciones e indicadores de desempeño para cada proceso.					
11	Realizan evaluaciones periódicas del sistema de calidad					
12	El sistema de calidad compara el producto ofrecido con las necesidades del cliente a fin de proponer mejoras o rediseños.					
13	Mejoran continuamente la eficiencia del sistema de calidad en la organización.					
14	Realizan capacitaciones al personal de llevar a cabo técnicas y herramientas de mejora continua en los productos, procesos y sistemas.					
15	Utilizan sistemas de datos e información confiable y actualizada para la toma de decisiones.					
16	Realizan alianzas y acuerdos de largo plazo con los proveedores.					
17	Realizan auditorías a sus proveedores.					
18	Establecen políticas para la selección y evaluación a proveedores.					

N°	VARIABLE: COMPETITIVIDAD	RESPUESTAS				
		1 Muy en desacu erdo	2 En desacu erdo	3 Ni de acuerd o ni en desacu erdo	4 De acuerd o	5 Muy de acuerd o
1	El diseño, empaque y embalaje del producto cumple con los estándares del cliente.					
2	Invierten constantemente en tecnología para la producción.					
3	Establecen métodos y técnicas para una mayor conservación del producto.					
4	Las normas de calidad están debidamente documentadas.					
5	Gestionan y optimizan el tiempo de entrega del servicio.					
6	Disponen de flexibilidad en capacidad de producción para cubrir las necesidades del cliente.					
7	El proceso de producción es suficientemente flexible para permitir cambios en los productos a fin de satisfacer las necesidades del cliente.					
8	El cliente es atendido por un recepcionista encargado directamente de brindar atención al cliente.					
9	La organización tiene suficiente autonomía para atender adecuadamente las necesidades del cliente.					
10	Cuentan con horarios flexibles que se adapta a la disponibilidad del cliente.					
11	Gestionan y resuelven los problemas de los clientes.					
12	Establecen políticas de descuentos a sus clientes.					
13	Establecen facilidades de pagos a sus clientes.					
14	El precio de venta cubre sus costos totales y proporciona un gran margen de utilidad.					
15	Manejan eficientemente los costos de exportación de sus productos.					
16	Establecen estrategias para la reducción de costos en la organización					
17	Administran eficientemente el proceso de internacionalización del producto.					
18	Ha crecido su participación de mercado en los últimos 3 años.					

Entrevista a la jefa de calidad de la empresa Procesadora Perú

Datos del entrevistado (a): Silvia Castro

1.- ¿La alta dirección comunica la importancia de satisfacer los requisitos del cliente y se asegura de su cumplimiento?

Sí, la alta dirección es quien establece una política de gestión con la cual trabajamos y esa política es firmada por el gerente y se plasma su compromiso de trabajar satisfaciendo al cliente y se asegura de su cumplimiento.

2.- ¿Cómo se mide, analiza y mejora continuamente la gestión de calidad en la empresa?

Se verifica su cumplimiento con ciertas Normativas como por ejemplo en la planta tenemos la certificación BRC que abarca lo que es ISO 9001 y también abarca inocuidad alimentaria, entonces anualmente verificamos con una certificadora el cumplimiento de estas normativas y con eso validamos el cumplimiento del sistema de gestión de calidad ya que nos realizan auditorias.

3.- ¿Se realiza el seguimiento continuo al personal del cumplimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura?

Sí, porque la base de la inocuidad alimentaria es el cumplimiento de las BPM y SSOP son los pilares para mantener el HACCP; y aplicar el HACCP y cumplir las BPM es lo básico para que el producto salga conforme; por ello se tienen registros de control del personal, de infraestructura, de saneamiento y todo en base de las BPM, control del agua, control de los servicios básicos, salud del personal porque el personal que labora que trabaja en planta tiene que tener un carnet de salud que eso lo sacan en los centros de salud.

4.- ¿El sistema de gestión de calidad se encuentra debidamente documentando? ¿Qué documentación lo avala?

El Sistema de gestión empieza con la elaboración de documentos, el control de los documentos, los manuales y todos los procedimientos que se tiene para cumplir con la

planificación de los procesos que elaboramos en la planta; contamos con políticas, manuales de los procesos, manual de calidad, manual HACCP, plan HACCP, BPM, SSOP, diversos procedimientos del proceso para el cumplimiento del plan HACCP, procedimientos de los PCC (Puntos críticos de control), procedimiento y registros de todos los monitoreos que se hacen, y aparte también el control de proveedores de los insumos todo lo que es cajas y bolsas de todo ello se tiene un control.

5.- ¿De qué manera la organización planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto?

De acuerdo a las órdenes de pedido, primero nos llega la orden de pedido del cliente y en base a eso producción planifica cuantas toneladas de materia prima requiere, que insumos requieren y en base a ello planifican también el personal y los horarios de producción.

6.- ¿Cómo se identifica y controla el producto que no es conforme con los requisitos del cliente?

Se tiene un procedimiento de producto no conforme, todo producto que esta fuera del parámetro del cliente, se observa y se coloca una no conformidad y se hace un documento un registro, un registro de no conformidad, donde se detalla porque se observó, el motivo de observación, detalla la cantidad, el lote observado, también detalla el tratamiento que se va hacer a ese lote, aparte del tratamiento también tiene un punto de liberación si amerita o no amerita liberar el producto, es todo un tratamiento del producto no conforme y si se requiere de análisis microbiológicos, se hace un análisis antes de liberar el producto. En materia prima puede darse infestaciones o en producto terminado también puede contaminarse por el personal por el ambiente por la infraestructura puede llegar a contaminarse o si no se desinfecta bien sale el producto contaminado, ahí si se observa porque no cumple con la especificación del cliente porque el cliente da un parámetro microbiológico y se hacen análisis para ver si baja o no la carga, si baja la carga entonces se da liberación pero si se mantiene en rangos que no están de acuerdo al cliente pues queda observado.

7.- ¿Cuáles son las acciones que realiza la organización para eliminar las causas de las no conformidades del producto?

Hacemos un análisis de causa raíz para ver cuál es el motivo de la no conformidad y dependiendo de las causas obtenidas elaboramos un plan de acción para poder corregir en donde estuvo el error.

Entrevista a profundidad realizada a expertos en la materia

Datos del entrevistado (a): Carlos Ypanaqué

1.- ¿Por qué es importante aplicar la gestión de calidad en las empresas?

Todo producto tiene que cumplir con ciertos estándares internacionales, los cuales no solamente lo verifica SENASA sino los compradores a nivel internacional y sobre todo las diferentes instituciones que regulan el tema de calidad dentro del país destino, entonces es importante que las empresas tengan las diferentes certificaciones en todo el sentido de la calidad, sea la parte si es orgánica si tienen ISO, GLOBAL GAP, o cualquier tipo de certificación que pueda tener la empresa en función del producto, es importante porque también las nuevas tendencias te mencionan que el producto tiene que cumplir con ciertas regulaciones o con ciertos estándares internacionales que permitan o que sustenten que el producto que se están consumiendo es de calidad, que garantiza que el producto final que estas consumiendo sea preparado correctamente y con la higiene correspondiente obviamente con las certificaciones de calidad.

2.- ¿Cuáles serían los pasos para lograr una mejor calidad de producto que el de la competencia?

Es indispensable que constantemente como empresa uno este mejorando la calidad porque el mercado mismo si no innovas, si constante no cambias esto y no ayudas que tu producto constantemente tenga mejor calidad pues simplemente desapareces del mercado, es evaluar las nuevas tendencias de consumo, las nuevas regulaciones que dan ciertos mercados, ver exactamente que es calidad para un país, porque el concepto o la palabra calidad varía en función del mercado hacia donde se dirige. Hay países que piden ciertos productos con ciertos estándares mínimos y para ellos tienen una buena calidad pero hay países que de una u otra forma son muy exigentes en términos de calidad y obviamente hablar de calidad es ahí ya hablar de otros niveles.

3.- ¿Cuáles son los documentos que debe contar una empresa para garantizar un sistema de gestión de calidad efectivo?

Depende del producto, depende de que certificaciones tenga para comprobar que tu producto es de calidad; en el sistema de gestión de calidad puedes tener distintos tipos de certificaciones desde una certificación orgánica, un Global Gap, un HACCP por ejemplo que es bastante completa, en función de esas certificaciones te ayudan a saber excantante como estas a nivel de otras empresas. En uva por ejemplo si tú no tienes Global Gap sencillamente no exportas, pero este tipo de gestiones de calidad muchas veces en la actualidad ya no se está volviendo un estándar ya no es muchas veces una diferenciación porque todos ya lo tienen ahorita, que exportador de café no tiene certificación orgánica, en uva la certificación Global Gap, ya no es algo novedoso pues ahorita lo que hace novedoso es la variedad, no en sí la calidad de la gestión, sino más que todo la calidad del producto en temas quizás de sabores, de olores, de perfección del producto, esa tendencia de mercado está que exige más al productor y exige más a la empresa exportadora; certificaciones de calidad todos lo tienen ya no están novedoso, eso hace 5 o 10 años era el boom porque todo el mundo necesitaba el mundo exigía pero eso ahora ya no es diferenciación se volvió algo común en donde si tú quieres ingresar lo mínimo que tienes que tener es eso y ahora lo que exige el mercado es totalmente diferente.

4.- ¿Cuál es la importancia de aplicar las buenas prácticas de manufactura en una empresa?

Es indispensable porque tú controlas la calidad en toda la cadena de producción y en toda la cadena de valor del producto, ves exactamente en qué punto de la cadena estas teniendo complicaciones en que punto de una u otra forma puedes reutilizar alguna materia que no te sirva, como la reutilizas como aprovechas este tipo de materias, es importante saber exactamente como nosotros podemos saber paso a paso como identificar todos esos procesos, paso a paso saber cómo esta gestión de la calidad puede ayudarte a mejorar el producto y no solamente ayudarte a mejorar el producto sino ayudar a mejorar los costos de producción y que otros productos puedes sacar derivados de lo que usualmente desechas, entonces todos esos procesos ahí que identificarlos saber cómo manejar todo eso. El personal tiene que estar capacitado es lo ideal de toda institución y sobre todo que estén

constantemente actualizados con las normas porque el tema de las BPM cuando no se está actualizado y vienen las auditorias ahí se viene las no conformidades y tienes que levantar esas observaciones, entonces lamentablemente eso acarrea gastos adicionales a la empresa, en cambio si es que tú lo estas constantemente implementando, tus trabajadores cumplen con las exigencias de esto e inclusive no solamente tus colaboradores sino la alta dirección que tiene que cumplir con todo eso, pues si todos los cumplen y lo tienen de la mejor forma posible pues todos felices sobre todo cuando lleguen las auditorias.

5.- ¿Por qué es importante que las empresas realicen un seguimiento, análisis y mejora de sus procesos productivos?

Es indispensable porque ahí identificas en que estas fallando, en que debes seguir mejorando y como mejorarlo, y eso acarrea menores costos, mientras sigas mejorando todos esos procesos en esos cuellos de botella que existen en los diferentes procesos pues es mejor.

6.- ¿Qué factores vuelven competitivos a una empresa?

Depende del producto al cuál te dirijas; como por ejemplo una empresa que trabaja con café si hablamos de café tenemos que tener una buena tasa que significa tasa una buena puntuación que te haga un café especial, café diferenciado; eso se alcanza teniendo un mejor manejo agronómico desde la preparación de la tierra hasta el molido y tostado del café, todo eso es un buen manejo pero tiene que darse como corresponde, no como muchas empresas creen hacerlo, tienen que cumplir con las exigencias de calidad del producto, si es que no cumples con las exigencias mínimas aunque sea, muchas veces van a tener diferentes tipos de calidades en un mismo producto, mientras se cumplan y sobre todo estés innovando constantemente los procesos y estés investigando, yendo a capacitaciones, a misiones comerciales, a ferias en donde constantemente estas aperturando mercados, viendo como los productos se están diferenciando, cuales son las nuevas tendencias de mercado, traes esos conocimientos y lo empiezas a aplicar en tu empresa, como diferencias el producto de otras solamente estando actualizado de cómo se está manejando en el mercado el tema de calidad porque si hablamos de calidad y hablamos de diferenciación del producto no necesariamente es hacerlo mejor al producto y eso es lo que muchas empresas

fallan, darle diferenciación al producto es que al cliente le guste tu producto, si el cliente está contento con tu producto pues tu calidad es buena, tu diferenciación es buena, pero como identificas que tu cliente este contento con tu producto, analizando los mercados, yendo a visitar a tus compradores, a tus importadores o bróker con los cuales estés trabajando ellos informan cómo quieren su producto cuales son las tendencias del producto, y como se sabe yendo al país de destino.

7.- ¿Por qué es muy importante invertir constantemente en tecnología para la producción?

Mejores costos, mientras tengas una maquinaria que de una u otra forma te ayude a minimizar tiempos, mientras mejor tecnología puedas tener va a ser muchísimo mejor porque te permite tener menos tiempos, te permite tener mayor producción en ese mismo tiempo, minimizas costos y sobre todo tienes mayor producción para atender a tus cliente.

8.- ¿Cuáles son las certificaciones internacionales que debe contar una empresa exportadora de banano congelado?

A nivel HACCP podría ser una de ellas, Global gap que es la más completa inclusive que engloba al HACCP, esas serían las principales.

9.- ¿Cómo influye el manejo eficiente de los costos de exportación en la competitividad empresarial?

Es ver muchas veces los temas de producción, ver los temas de manejo de tu producto, ver quienes te abastecen con el producto, ver exactamente cuáles son los operadores logísticos con los cuales estas trabajando, es ver todo el proceso de la cadena de exportación. Usualmente ese tipo de costos cuando se revisan es solamente tratar de tener a las personas indicadas en cada puesto, mientras que tengas a las personas indicadas y hagan esas personas bien su trabajo como corresponde, pues todos los costos van a bajar porque esas personas van a generarte mejores posibilidades, van a proponerte en función al conocimiento que tienen y en función al trabajo constante dentro de la empresa, van a proponer en donde mejorar como mejorar porque esas personas están constantemente en la práctica están pendientes de todo el proceso.

Datos del entrevistado (a): Eduardo Rojas

1.- ¿Por qué es importante aplicar la gestión de calidad en las empresas?

La gestión de calidad es importante porque permite controlar los procesos, se mapea el proceso para ver si hay oportunidades de mejora, puedes detectar cuellos de botella en los procesos y generar soluciones, eso hace que tu proceso vaya mejorando día a día, posiblemente incorporando soluciones tecnológicas o detectando duplicidad de funciones. Es importante para las empresas para generar procesos mucho más eficientes para el uso de recursos, tecnología, etc.; y eso es permanente la gestión del proceso nunca termina.

2.- ¿Cuáles serían los pasos para lograr una mejor calidad de producto que el de la competencia?

La innovación es importante, si es que no hay innovación es poco probable que te mantengas en el mercado, siempre vas a estar copiando a la competencia o imitando lo que están haciendo ellos en el mercado, pero la innovación tiene que estar enfocada en tratar de otorgarle la mayor cantidad de beneficios a los clientes, sino detectamos la necesidades reales del cliente y buscar la mejor forma de satisfacer esas necesidades entonces es poco probable que puedas generar productos innovadores.

3.- ¿Cuáles son los documentos que debe contar una empresa para garantizar un sistema de gestión de calidad efectivo?

Lo ideal sería implementar el “Total Quality Managment”, es decir un sistema de gestión de calidad total no solamente a los procesos de producción de los productos sino aplicar el concepto de calidad a todos los procesos independientemente si están vinculados o no a la producción de productos. La documentación principal es el mapa de macro-procesos y los sub-procesos que están vinculados a ellos; para esto es importante también detectar cuáles son los procesos que están vinculados al core-bussiness del negocio, es decir, a la actividad más importante del negocio, la generadora de las ventajas competitivas y porque enfocarse en eso, porque en realidad eso es lo que te va a dar la ventaja sobre tus competidores.

4.- ¿Cuál es la importancia de aplicar las buenas prácticas de manufactura en una empresa?

Se tiene que documentar las BPM, si las BPM no están documentadas es poco posible que se puedan aplicar al resto de la organización. Las BPM provienen usualmente de la gente que está el área operativa o los trabajadores que están dentro de los procesos son parte de los procesos, además de generarle conocimiento a los trabajadores también ayuda a que se motiven para mejorar cada día y puedan proponer alternativas o soluciones, eso ayuda mucho ya que hoy en las empresas es muy difícil conseguir lo que es la motivación de los empleados.

5.- ¿Por qué es importante que las empresas realicen un seguimiento, análisis y mejora de sus procesos productivos?

Si nos enfocamos en los procesos productivos es para el uso eficiente de recursos pero el uso eficiente de recursos no quiere decir que seas el mejor en el mercado, en realidad tus productos tiene que satisfacer las necesidades del mercado y eso a través de la innovación, la innovación no solo te vincula al desarrollo de nuevos productos si no a cómo gestionar mejor tus recursos para tener un producto que sea muy competitivo en el mercado.

6.- ¿Qué factores vuelven competitivos a una empresa?

El principal factor que vuelve competitivo a una empresa es la innovación y la innovación tiene que ser permanente no importa en el sector en el que te encuentres, ahora la innovación no solo está ligado a tecnología pero sin embargo tienes que tener en cuenta que la coyuntura hoy exige que las empresas incorporen las TIC en todos los procesos para mejorar, para hacernos más eficientes, para hacernos más amigables con los clientes; el mercado ya se está digitalizando entonces la tendencia global es que las empresas digitalicen sus procesos de contacto incluso de comercialización con los clientes por es muy importante que las empresas se enfoquen en mejorar sus procesos productivos pero siempre teniendo en cuenta que la clave es la innovación.

7.- ¿Por qué es muy importante invertir constantemente en tecnología para la producción?

La tecnología está ligada al uso eficiente de recursos, hoy en día estamos atravesando en un proceso a la 4ta revolución industrial que está ligada a la robotización del uso de la inteligencia artificial en todas las industrias, entonces las empresas que no inviertan en tecnología lo más probable es que queden desfasadas y la competencia prevalezca en el mercado y simplemente la empresa que sea menos eficiente en el mercado terminará desapareciendo, por eso mientras tu core-business no sea un producto artesanal porque en el caso de los artesanos si es necesario que los productos estén hechos a mano ya que es la ventaja competitiva en el mercado eso es lo que aprecia el mercado, el segmento de mercado al cual está dirigido, la tecnología es vital para que te puedas sostener en un mundo competitivo.

8.- ¿Cuáles son las certificaciones internacionales que debe contar una empresa exportadora de banano congelado?

Son las que exige el mercado de destino, si se va a exportar a Asia, Estados Unidos que son los principales mercados o la Unión Europea; primero hay que analizar cuáles son las certificaciones que pide cada mercado de destino y en función a eso obtener las certificaciones necesarias.

9.- ¿Cómo influye el manejo eficiente de los costos de exportación en la competitividad empresarial?

La logística es importante ya que se convierte en un proceso vital para la competitividad de los productos, si tienes costos de exportación muy altos comparados con los de la competencia, eso va a influir que tu producto seas más caro que de la competencia en el mercado de destino, por lo tanto se requiere que los costos sean muy competitivos y que en el país se desarrolle la logística en el comercio internacional como por ejemplo en Chile, Panamá o Colombia donde hay mucha inversión tanto en el sector privado como estatal para mejorar y reducir los costos logísticos.

Datos del entrevistado (a): Andrea Velarde

1.- ¿Por qué es importante aplicar la gestión de calidad en las empresas?

La gestión de calidad es importante en las empresas porque permite tener un mejor control aplicando el sistema lo cual es un conjunto de elementos que nos permite ser más organizado en el control de documentos, control de los procesos, nos ayuda a permitir ver como esta nuestro cliente, a ver si nuestro cliente está seguro de lo que compra de que está satisfecho sobre todo la satisfacción y los riesgos porque según la ISO 9001:2015 los riesgos nos van a llevar también en un sentido que si no cumplimos con el tema de la satisfacción puede ver un rompimiento entre cliente y empresa, lo que pasa en varias empresas no avanzan se quedan estancadas porque no hay una retroalimentación de cliente - proveedor; entonces la gestión de calidad ayuda a permitir ver el control de toda la empresa a nivel documentario, a nivel de procesos y a nivel de cliente, en eso es lo que ayuda el sistema de calidad.

2.- ¿Cuáles serían los pasos para lograr una mejor calidad de producto que el de la competencia?

Primero saber la competencia, hacer un análisis de FODA, saber mi cliente que producto va a sacar al mercado ya que de repente yo le doy una mejora, toda empresa trabaja con la mejora si no hay mejora en la empresa no puedes avanzar, entonces de repente podríamos ingresar un producto nuevo al mercado o de repente ya no para jóvenes sino para niños ir cambiando innovando cada día.

3.- ¿Cuáles son los documentos que debe contar una empresa para garantizar un sistema de gestión de calidad efectivo?

La efectividad se mide a nivel de indicadores cuando tu proceso ya está controlado es decir tus maquinas trabajan bien, no son máquinas antiguas sino son modernas, tu personal es un personal idóneo para ese puesto, hay una mejora salarial, tu producto se está vendiendo a ese cliente es decir tienes un cliente fiel, tus exportaciones están avanzando, y el control de los documentos todo lo que necesitamos sobre todo documentos internos de la misma empresa que elabora los documentos y aparte adaptarnos a una documentación que pide el

sistema de gestión de calidad o de la inocuidad ISO 22000 que pide el control de los productos potencialmente no inocuos que es el control de los BPR operativos, control de los que de las BPM, el control de los productos no conformes y la trazabilidad que es muy importante, en el caso de que haya un rechazo o en el caso de un producto que no haya cumplido con la satisfacción del cliente y se me hace una queja entonces yo hago una trazabilidad hacia atrás y digo mira mi producto está pasando por esto. Son parte de los controles en cuanto son los mandatorios: la trazabilidad, control de producto no conforme, productos potencialmente no inocuos, recall recojo de productos, también aplicando estrategias o herramientas y el HACCP el análisis de peligro lo cual es obligatorio para todo los productos.

4.- ¿Cuál es la importancia de aplicar las buenas prácticas de manufactura en una empresa?

Las BPM son normas de higiene que nosotros debemos cumplir en una planta porque es lo básico para nosotros poder hacer un producto porque sin eso no hacemos nada estaríamos adulterando o contaminando nosotros mismos, seríamos agentes propios de los alimentos en contaminación; entonces las BPM ayuda a que el producto salga en buenas condiciones porque nosotros mismo estamos aportando a que ese producto salga en buenas condiciones.

5.- ¿Por qué es importante que las empresas realicen un seguimiento, análisis y mejora de sus procesos productivos?

Es importante porque nos permite a nosotros identificar las fallas en los procesos, a identificar ya que de repente yo tengo una producción un rendimiento que está casi al 90% y no hablamos de 100% porque no sería perfecto, entonces si yo digo mi empresa va bien mucho me voy a confiar por eso es muy importante hacer ese tipo de análisis o hacer a menos revisiones internas, o reuniones mensuales o semanales para ir viendo con mi personal que es lo que falta porque no solamente hay que decir vamos bien sino de repente que podemos mejorar, vamos más allá, que podemos crear más o diseñar, entonces cuando las empresas avanzan y avanzan dicen ya queremos hacer más porque estamos ahí vamos bien. Siempre un producto tiene un ciclo si yo veo que mi producto está arriba no puede caer.

6.- ¿Qué factores vuelven competitivos a una empresa?

Los factores intrínsecos, los factores externos como la competencia no, yo creo que más la empresa debe verse internamente por ejemplo del área de Recursos si es importante la responsabilidad, el compromiso de la alta dirección sobre todo la persona y el tema monetario son recursos económicos, recursos disponibles son los recursos económicos y de compromiso.

7.- ¿Por qué es muy importante invertir constantemente en tecnología para la producción?

Porque la tecnología cambia, la tecnología varía en tres dos años un equipo se desfasa, a los 10 años nada más se devalúa entonces la tecnología va cambiando diario, hoy día estoy comprando un equipo al año ya me salió un equipo más versátil con más funciones, la tecnología cambia así no sea tecnología hablamos de métodos yo puedo crear un método entonces los métodos que ya son de manera más específica de la persona aplicando ya con un experimental pero la tecnología en si avanza cada día, es innovación.

8.- ¿Cuáles son las certificaciones internacionales que debe contar una empresa exportadora de banano congelado?

BRC, IFS, SQF, Global Gap para ver de dónde lo traes ver el tema de los insecticidas los químicos que se han utilizado y el FSSC 22000 que está ahora de moda.

9.- ¿Cómo influye el manejo eficiente de los costos de exportación en la competitividad empresarial?


Depende de la moneda devaluativa o depende de la SUNAT ya que se encuentra en la página unos costos que colocan sobre el banano, dependiendo cuanto tu ofreces al cliente pero siempre hay que revisar cuanto me sale en costos de materiales de empaque cuanto me sale en costos mano de obra, hay que realizar un análisis financiero y logístico para saber cuánto yo le voy a dar a mi cliente, ya que yo debo de ganar un 25% ya es un tema de cliente y proveedor, pero aparte debemos ver en la SUNAT diferencias o comparaciones.

Guía de análisis documental

Dimensiones	Indicadores	Documentación
Calidad del producto	Número de funcionalidades y atributos del producto	<ul style="list-style-type: none"> - Manual de calidad de la empresa Procesadora Perú. - Política de calidad de la empresa Procesadora Perú.
	Tiempo de durabilidad del producto	-Instrucciones técnicas, formularios, registros de la empresa Procesadora Perú.
	Confiabilidad del producto	- Indicadores de desempeño del proceso del banano congelado de la empresa Procesadora Perú.
Precio	Precio directo	<ul style="list-style-type: none"> - Precio FOB de la empresa Procesadora Perú (http://www.sunat.gob.pe/). - Precio FOB de las empresas exportadoras de banano congelado. (http://www.sunat.gob.pe/, https://www.trademap.org/Index.aspx).

Anexo 02: validación de instrumentos

Experto N 1: Gestión de calidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARRERA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y Nombres del validador: Arrunategui Juanita Betsy

1.2 Grado académico, cargo e institución donde labora: Uss - Docente
Maestra en Ciencias con mención en docencia Universitaria e Invest.

1.3 Nombre del Instrumento: Gestión de calidad

1.4 Título de la Investigación: Gestión de calidad y nivel de competitividad de la empresa
Procesadora Perú SAC Chidayo 2018.

1.5 Autor(a): Koral Jarafin Gamonal Cuzma.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

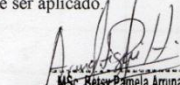
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					100
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					95
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					100
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					100
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones.					100
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					90
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					95
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del trabajo.					100
9. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					100
PROMEDIO DE VALIDACION						

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: %.

IV: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(...) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 (...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lambayeque, de 2018



MSc. Betsy Pamela Arrunategui Huamán
COESPE N° 333
Firma del Experto

Años de experiencia 07 DNI N° 43665321 Teléfono N° 942191168

Encuesta N°1 ENCUESTA AL GERENTE GENERAL Y JEFES DE LA EMPRESA

Estimado señor(a) (ita), conocedores de su trayectoria académica y profesional, se le ha elegido como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido de las preguntas relacionadas a cada variable del tema. Se le solicita marcar con una (X) el grado de pertinencia, calidad y adecuación de cada ítem con su respectivo concepto.

TITULO: Gestión de calidad y nivel de competitividad en las exportaciones del banano congelado de la empresa procesadora Perú SAC Chiclayo 2018.

OBJETIVO: Diagnosticar la gestión de calidad del banano congelado de la empresa Procesadora Perú SAC Chiclayo 2018.

Este cuestionario será presentado en escala de likert con alternativas de: Muy en desacuerdo = 1, En desacuerdo = 2, Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3, De acuerdo = 4, Muy de acuerdo = 5.

	Ítems relacionados al gerente general y 5 jefes de la empresa Procesadora Perú	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es de conformidad para la tesis?	
		Si	No	Si	No	Si	No
1	La organización atiende y satisface las necesidades del cliente.	✓			✓	✓	
2	Establecen esquemas sistémicos para comunicar las necesidades y expectativas del cliente.	✓			✓	✓	
3	La organización mide frecuentemente las necesidades del cliente y toma acciones respectivas en base a sus análisis documentados.	✓			✓	✓	
4	Utilizan y promueven el uso de herramientas, sistemas y metodologías para la solución de problemas, mejora continua e innovación.	✓			✓	✓	
5	Promueven y desarrollan los pilares de la cultura organizacional.	✓			✓	✓	
6	Reconocen el esfuerzo y logros de todos los miembros de la organización.	✓			✓	✓	
7	El personal tiene participación activa en la toma de decisiones de la empresa.	✓			✓	✓	
8	Realizan el seguimiento continuo del desempeño del personal en la empresa.	✓			✓	✓	
9	Realizan el seguimiento de los procesos de calidad.	✓			✓	✓	
10	Establecen las funciones e indicadores de desempeño para cada proceso.	✓			✓	✓	
11	Realizan evaluaciones periódicas del sistema de calidad	✓			✓	✓	
12	El sistema de calidad compara el producto ofrecido con las necesidades del cliente a fin de proponer mejoras o rediseños.	✓			✓	✓	
13	Mejoran continuamente la eficiencia del sistema de calidad en la organización.	✓			✓	✓	
14	Realizan capacitaciones al personal de llevar a cabo técnicas y herramientas de mejora continua en los productos, procesos y sistemas.	✓			✓	✓	
15	Utilizan sistemas de datos e información confiable y actualizada para la toma de decisiones.	✓			✓	✓	
16	Realizan alianzas y acuerdos de largo plazo con los proveedores.	✓			✓	✓	
17	Realizan auditorias a sus proveedores.	✓			✓	✓	
18	Establecen políticas para la selección y evaluación a proveedores.	✓			✓	✓	

Experto N 1: competitividad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARRERA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: Betsy Armatzegui Huamán
 1.2 Grado académico, cargo e institución donde labora: US3 - Docente
Maestra en Ciencias con mención en Docencia universitaria e Inv.
 1.3 Nombre del Instrumento: Competitividad
 1.4 Título de la Investigación: Gestión de calidad y nivel de competitividad de la empresa
Procesadora Para SAC Chidayo 2018
 1.5 Autor(a): Karel Jozwin Gamonal Cosma.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					100
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					100
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones.					95
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					90
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					100
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del trabajo.					90
9. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					100
PROMEDIO DE VALIDACION						

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: %.

IV: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (...) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 (...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lambayeque, de 2018

Betsy Armatzegui Huamán
 MSC. Betsy Pamela Armatzegui Huamán
 TÍTULO DE MAESTRO
 COESPE N° 331

Años de experiencia 07 DNI. N° 43665321 Teléfono N° 942191168

Encuesta N°2 ENCUESTA AL GERENTE GERENTE GENERAL Y JEFES DE LA EMPRESA

Estimado señor(a) (ita), conocedores de su trayectoria académica y profesional, se le ha elegido como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido de las preguntas relacionadas a cada variable del tema. Se le solicita marcar con una (X) el grado de pertinencia, calidad y adecuación de cada ítem con su respectivo concepto.

TITULO: Gestión de calidad y nivel de competitividad en las exportaciones del banano congelado de la empresa procesadora Perú SAC Chiclayo 2018.

OBJETIVO: Diagnosticar el nivel de competitividad en la exportación del banano congelado de la empresa Procesadora Perú SAC Chiclayo 2018.

Este cuestionario será presentado en escala de likert con alternativas de: Muy en desacuerdo = 1, En desacuerdo = 2, Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3, De acuerdo = 4, Muy de acuerdo = 5.

Ítems relacionados al gerente general y 5 jefes de la empresa Procesadora Perú	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es de conformidad para la tesis?	
	Si	No	Si	No	Si	No
1 El diseño, empaque y embalaje del producto cumple con los estándares del cliente.	✓			✓	✓	
2 Invierten constantemente en tecnología para la producción.	✓			✓	✓	
3 Establecen métodos o técnicas de conservación para prologar la vida útil del producto.	✓			✓	✓	
4 Las normas de calidad están debidamente documentadas.	✓			✓	✓	
5 Gestionan y optimizan el tiempo de entrega del servicio.	✓			✓	✓	
6 Disponen de flexibilidad en capacidad de producción para cubrir las necesidades del cliente.	✓			✓	✓	
7 El proceso de producción es suficientemente flexible para permitir cambios en los productos a fin de satisfacer las necesidades del cliente.	✓			✓	✓	
8 El cliente es atendido por un recepcionista encargado directamente de brindar atención al cliente.	✓			✓	✓	
9 La organización tiene suficiente autonomía para atender adecuadamente las necesidades del cliente.	✓			✓	✓	
10 Cuentan con horarios flexibles para que el cliente con mayor probabilidad disponga del servicio.	✓			✓	✓	
11 Gestionan y resuelven los problemas de los clientes.	✓			✓	✓	
12 Establecen políticas de descuentos a sus clientes.	✓			✓	✓	
13 Establecen facilidades de pagos a sus clientes.	✓			✓	✓	
14 El precio de venta cubre sus costos totales y proporciona un gran margen de utilidad.	✓			✓	✓	
15 Manejan eficientemente los costos de exportación de sus productos.	✓			✓	✓	
16 Establecen estrategias para la reducción de costos en la organización	✓			✓	✓	
17 Administran eficientemente el proceso de internacionalización del producto.	✓			✓	✓	
18 Ha crecido su participación de mercado en los últimos 3 años.	✓			✓	✓	

Experto N2: Gestión de calidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARRERA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: Jesús Rogelio Soriano Johana
 1.2 Grado académico, cargo e institución donde labora: MBA. Lic. Comercio y Negocios Internacionales, Asesora de Comercio, Vita Cavado Perú SAC.
 1.3 Nombre del Instrumento: Gestión de calidad
 1.4 Título de la Investigación: Gestión de calidad y nivel de competitividad de la empresa Procesadora Perú SAC Chidayo 2018
 1.5 Autor(a): Karol Jazmin Gamonal Usma

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					95%
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					95%
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones.					90%
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					95%
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					95%
8. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del trabajo.					90%
9. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					90%
PROMEDIO DE VALIDACION						

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: %.

IV: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 (...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lambayeque, de 2018

Jesús Rogelio Soriano Johana
 Firma del Experto

Años de experiencia: 10 años DNI. N° 43465735 Teléfono N° 979308850

Encuesta N°1 ENCUESTA AL GERENTE GENERAL Y JEFES DE LA EMPRESA

Estimado señor(a) (ita), conocedores de su trayectoria académica y profesional, se le ha elegido como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido de las preguntas relacionadas a cada variable del tema. Se le solicita marcar con una (X) el grado de pertinencia, calidad y adecuación de cada ítem con su respectivo concepto.

TITULO: Gestión de calidad y nivel de competitividad en las exportaciones del banano congelado de la empresa procesadora Perú SAC Chiclayo 2018.

OBJETIVO: Diagnosticar la gestión de calidad del banano congelado de la empresa Procesadora Perú SAC Chiclayo 2018.

Este cuestionario será presentado en escala de likert con alternativas de: Muy en desacuerdo = 1, En desacuerdo = 2, Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3, De acuerdo = 4, Muy de acuerdo = 5.

	Ítems relacionados al gerente general y 5 jefes de la empresa Procesadora Perú	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es de conformidad para la tesis?	
		Si	No	Si	No	Si	No
1	La organización atiende y satisface las necesidades del cliente.	✓			✓	✓	
2	Establecen esquemas sistémicos para comunicar las necesidades y expectativas del cliente.	✓			✓	✓	
3	La organización mide frecuentemente las necesidades del cliente y toma acciones respectivas en base a sus análisis documentados.	✓			✓	✓	
4	Utilizan y promueven el uso de herramientas, sistemas y metodologías para la solución de problemas, mejora continua e innovación.	✓			✓	✓	
5	Promueven y desarrollan los pilares de la cultura organizacional.	✓			✓	✓	
6	Reconocen el esfuerzo y logros de todos los miembros de la organización.	✓			✓	✓	
7	El personal tiene participación activa en la toma de decisiones de la empresa.	✓			✓	✓	
8	Realizan el seguimiento continuo del desempeño del personal en la empresa.	✓			✓	✓	
9	Realizan el seguimiento de los procesos de calidad.	✓			✓	✓	
10	Establecen las funciones e indicadores de desempeño para cada proceso.	✓			✓	✓	
11	Realizan evaluaciones periódicas del sistema de calidad	✓			✓	✓	
12	El sistema de calidad compara el producto ofrecido con las necesidades del cliente a fin de proponer mejoras o rediseños.	✓			✓	✓	
13	Mejoran continuamente la eficiencia del sistema de calidad en la organización.	✓			✓	✓	
14	Realizan capacitaciones al personal de llevar a cabo técnicas y herramientas de mejora continua en los productos, procesos y sistemas.	✓			✓	✓	
15	Utilizan sistemas de datos e información confiable y actualizada para la toma de decisiones.	✓			✓	✓	
16	Realizan alianzas y acuerdos de largo plazo con los proveedores.	✓			✓	✓	
17	Realizan auditorias a sus proveedores.	✓			✓	✓	
18	Establecen políticas para la selección y evaluación a proveedores.	✓			✓	✓	

Experto N2: Competitividad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARRERA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: Jesús Rogelio Danna Ichana
- 1.2 Grado académico, cargo e institución donde labora: MBA Lic. Comercio y Negocio Internacionales - Asesora de Comercio - Vita Cuatrecasas Perú SAC
- 1.3 Nombre del Instrumento: Competitividad
- 1.4 Título de la Investigación: Gestión de calidad y nivel de competitividad de la empresa Procesadora Perú SAC Chidayo 2018
- 1.5 Autor(a): Karel Susán Gamonal Casma

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					81%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					95%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					95%
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90%
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones.					90%
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					90%
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					90%
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del trabajo.					90%
9. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					95%
PROMEDIO DE VALIDACION						

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: %.

IV: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 (...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lambayeque, de 2018

Firma del Experto

Años de experiencia: 10 Años DNI N° 43465735 Teléfono N° 979308890

Encuesta N°2 ENCUESTA AL GERENTE GERENTE GENERAL Y JEFES DE LA EMPRESA

Estimado señor(a) (ita), conocedores de su trayectoria académica y profesional, se le ha elegido como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido de las preguntas relacionadas a cada variable del tema. Se le solicita marcar con una (X) el grado de pertinencia, calidad y adecuación de cada ítem con su respectivo concepto.

TITULO: Gestión de calidad y nivel de competitividad en las exportaciones del banano congelado de la empresa procesadora Perú SAC Chiclayo 2018.

OBJETIVO: Diagnosticar el nivel de competitividad en la exportación del banano congelado de la empresa Procesadora Perú SAC Chiclayo 2018.

Este cuestionario será presentado en escala de likert con alternativas de: Muy en desacuerdo = 1, En desacuerdo = 2, Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3, De acuerdo = 4, Muy de acuerdo = 5.

	Ítems relacionados al gerente general y 5 jefes de la empresa Procesadora Perú	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es de conformidad para la tesis?	
		Si	No	Si	No	Si	No
1	El diseño, empaque y embalaje del producto cumple con los estándares del cliente.	✓			✓	✓	
2	Invierten constantemente en tecnología para la producción.	✓			✓	✓	
3	Establecen métodos o técnicas de conservación para prologar la vida útil del producto.	✓		✓		✓	
4	Las normas de calidad están debidamente documentadas.	✓			✓	✓	
5	Gestionan y optimizan el tiempo de entrega del servicio.	✓			✓	✓	
6	Disponen de flexibilidad en capacidad de producción para cubrir las necesidades del cliente.	✓			✓	✓	
7	El proceso de producción es suficientemente flexible para permitir cambios en los productos a fin de satisfacer las necesidades del cliente.	✓			✓	✓	
8	El cliente es atendido por un recepcionista encargado directamente de brindar atención al cliente.	✓			✓	✓	
9	La organización tiene suficiente autonomía para atender adecuadamente las necesidades del cliente.	✓			✓	✓	
10	Cuentan con horarios flexibles para que el cliente con mayor probabilidad disponga del servicio.	✓		✓		✓	
11	Gestionan y resuelven los problemas de los clientes.	✓			✓	✓	
12	Establecen políticas de descuentos a sus clientes.	✓			✓	✓	
13	Establecen facilidades de pagos a sus clientes.	✓			✓	✓	
14	El precio de venta cubre sus costos totales y proporciona un gran margen de utilidad.	✓			✓	✓	
15	Manejan eficientemente los costos de exportación de sus productos.	✓			✓	✓	
16	Establecen estrategias para la reducción de costos en la organización	✓			✓	✓	
17	Administran eficientemente el proceso de internacionalización del producto.	✓			✓	✓	
18	Ha crecido su participación de mercado en los últimos 3 años.	✓			✓	✓	

Experto N3: Gestión de calidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARRERA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: Cuneo Fernández Francisco Eduardo
 1.2 Grado académico, cargo e institución donde labora: MBA - Coordinador de la escuela de Negocios Internacionales
 1.3 Nombre del Instrumento: Gestión de calidad
 1.4 Título de la Investigación: Gestión de calidad y nivel de competitividad de la empresa Procesadora Pescó SMC Chidayo 2018
 1.5 Autor(a): Kard Juanín Gamonal Cosma.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Exce-lente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					98%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					98%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					98%
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					97%
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones.					98%
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					98%
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					98%
8. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del trabajo.					98%
9. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					98%
PROMEDIO DE VALIDACION						

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: %.

IV: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 (...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lambayeque, 26 de Junio 2018



Años de experiencia 3 DNI. N° 4379079 Teléfono N° 929306740

Encuesta N°2 ENCUESTA AL GERENTE GERENTE GENERAL Y JEFES DE LA EMPRESA

Estimado señor(a) (ita), conocedores de su trayectoria académica y profesional, se le ha elegido como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido de las preguntas relacionadas a cada variable del tema. Se le solicita marcar con una (X) el grado de pertinencia, calidad y adecuación de cada ítem con su respectivo concepto.

TITULO: Gestión de calidad y nivel de competitividad en las exportaciones del banano congelado de la empresa procesadora Perú SAC Chiclayo 2018.

OBJETIVO: Diagnosticar el nivel de competitividad en la exportación del banano congelado de la empresa Procesadora Perú SAC Chiclayo 2018.

Este cuestionario será presentado en escala de likert con alternativas de: Muy en desacuerdo = 1, En desacuerdo = 2, Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3, De acuerdo = 4, Muy de acuerdo = 5.

Ítems relacionados al gerente general y 5 jefes de la empresa Procesadora Perú	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es de conformidad para la tesis?	
	Si	No	Si	No	Si	No
1 El diseño, empaque y embalaje del producto cumple con los estándares del cliente.	X			X	X	
2 Invierten constantemente en tecnología para la producción.	X			X	X	
3 Establecen métodos o técnicas de conservación para prologar la vida útil del producto.	X			X	X	
4 Las normas de calidad están debidamente documentadas.	X			X	X	
5 Gestionan y optimizan el tiempo de entrega del servicio.	X			X	X	
6 Disponen de flexibilidad en capacidad de producción para cubrir las necesidades del cliente.	X			X	X	
7 El proceso de producción es suficientemente flexible para permitir cambios en los productos a fin de satisfacer las necesidades del cliente.	X			X	X	
8 El cliente es atendido por un recepcionista encargado directamente de brindar atención al cliente.	X			X	X	
9 La organización tiene suficiente autonomía para atender adecuadamente las necesidades del cliente.	X			X	X	
10 Cuentan con horarios flexibles para que el cliente con mayor probabilidad disponga del servicio.	X			X	X	
11 Gestionan y resuelven los problemas de los clientes.	X			X	X	
12 Establecen políticas de descuentos a sus clientes.	X			X	X	
13 Establecen facilidades de pagos a sus clientes.	X			X	X	
14 El precio de venta cubre sus costos totales y proporciona un gran margen de utilidad.	X			X	X	
15 Manejan eficientemente los costos de exportación de sus productos.	X			X	X	
16 Establecen estrategias para la reducción de costos en la organización	X			X	X	
17 Administran eficientemente el proceso de internacionalización del producto.	X			X	X	
18 Ha crecido su participación de mercado en los últimos 3 años.	X			X	X	

Experto N3: Competitividad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARRERA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: Cúneo Fernández FRANCISCO EDUARDO
- 1.2 Grado académico, cargo e institución donde labora: MBA - coordinador de la escuela de Negocios Internacionales
- 1.3 Nombre del Instrumento: Competitividad
- 1.4 Título de la Investigación: Gestión de calidad y nivel de competitividad de la empresa procesadora Perú SAC Chiclayo 2018
- 1.5 Autor(a): Karel Jarín Gamonal Cosma.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Exce-lente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					98%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					98%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					98%
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					97%
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones.					98%
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					98%
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					98%
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del trabajo.					98%
9. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					98%
PROMEDIO DE VALIDACION						

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: %.

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
 (...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado

Lambayeque, 26 de Junio 2018



Años de experiencia: 3 DNI. N° 43790999 Teléfono N° 929306740

Encuesta N°1 ENCUESTA AL GERENTE GENERAL Y JEFES DE LA EMPRESA

Estimado señor(a) (ita), conocedores de su trayectoria académica y profesional, se le ha elegido como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido de las preguntas relacionadas a cada variable del tema. Se le solicita marcar con una (X) el grado de pertinencia, calidad y adecuación de cada ítem con su respectivo concepto.

TITULO: Gestión de calidad y nivel de competitividad en las exportaciones del banano congelado de la empresa procesadora Perú SAC Chiclayo 2018.

OBJETIVO: Diagnosticar la gestión de calidad del banano congelado de la empresa Procesadora Perú SAC Chiclayo 2018.

Este cuestionario será presentado en escala de likert con alternativas de: Muy en desacuerdo = 1, En desacuerdo = 2, Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3, De acuerdo = 4, Muy de acuerdo = 5.

	Ítems relacionados al gerente general y 5 jefes de la empresa Procesadora Perú	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es de conformidad para la tesis?	
		Si	No	Si	No	Si	No
1	La organización atiende y satisface las necesidades del cliente.	X			X	X	
2	Establecen esquemas sistémicos para comunicar las necesidades y expectativas del cliente.	X			X	X	
3	La organización mide frecuentemente las necesidades del cliente y toma acciones respectivas en base a sus análisis documentados.	X			X	X	
4	Utilizan y promueven el uso de herramientas, sistemas y metodologías para la solución de problemas, mejora continua e innovación.	X			X	X	
5	Promueven y desarrollan los pilares de la cultura organizacional.	X			X	X	
6	Reconocen el esfuerzo y logros de todos los miembros de la organización.	X			X	X	
7	El personal tiene participación activa en la toma de decisiones de la empresa.	X			X	X	
8	Realizan el seguimiento continuo del desempeño del personal en la empresa.	X			X	X	
9	Realizan el seguimiento de los procesos de calidad.	X			X	X	
10	Establecen las funciones e indicadores de desempeño para cada proceso.	X			X	X	
11	Realizan evaluaciones periódicas del sistema de calidad	X			X	X	
12	El sistema de calidad compara el producto ofrecido con las necesidades del cliente a fin de proponer mejoras o rediseños.	X			X	X	
13	Mejoran continuamente la eficiencia del sistema de calidad en la organización.	X			X	X	
14	Realizan capacitaciones al personal de llevar a cabo técnicas y herramientas de mejora continua en los productos, procesos y sistemas.	X			X	X	
15	Utilizan sistemas de datos e información confiable y actualizada para la toma de decisiones.	X			X	X	
16	Realizan alianzas y acuerdos de largo plazo con los proveedores.	X			X	X	
17	Realizan auditorías a sus proveedores.	X			X	X	
18	Establecen políticas para la selección y evaluación a proveedores.	X			X	X	

Experto N4: Gestión de calidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARRERA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: ROJAS SÁENZ EDUARDO
- 1.2 Grado académico, cargo e institución donde labora: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE NEGOCIOS, ESPECIALISTA 2 - SUNAT
- 1.3 Nombre del Instrumento: Gestión de calidad
- 1.4 Título de la Investigación: Gestión de calidad y nivel de competitividad de la empresa Procesadora Perú SAC Chiclayo 2018.
- 1.5 Autor(a): Karel Jazmín Gamonal Cosma.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				80%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				80%	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				80%	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones.				80%	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				80%	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				80%	
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del trabajo.				80%	
9. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.				80%	
PROMEDIO DE VALIDACION					80%	

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: %.

IV: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lambayeque, de 2018

Firma del Experto

Años de experiencia 17 DNI. N° 31612333 Teléfono N°

Encuesta N°1 ENCUESTA AL GERENTE GENERAL Y JEFES DE LA EMPRESA

Estimado señor(a) (ita), conocedores de su trayectoria académica y profesional, se le ha elegido como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido de las preguntas relacionadas a cada variable del tema. Se le solicita marcar con una (X) el grado de pertinencia, calidad y adecuación de cada ítem con su respectivo concepto.


TITULO: Gestión de calidad y nivel de competitividad en las exportaciones del banano congelado de la empresa procesadora Perú SAC Chiclayo 2018.

OBJETIVO: Diagnosticar la gestión de calidad del banano congelado de la empresa Procesadora Perú SAC Chiclayo 2018.

Este cuestionario será presentado en escala de likert con alternativas de: Muy en desacuerdo = 1, En desacuerdo = 2, Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3, De acuerdo = 4, Muy de acuerdo = 5.

Ítems relacionados al gerente general y 5 jefes de la empresa Procesadora Perú		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es de conformidad para la tesis?	
		Si	No	Si	No	Si	No
1	La organización atiende y satisface las necesidades del cliente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Establecen esquemas sistémicos para comunicar las necesidades y expectativas del cliente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	La organización mide frecuentemente las necesidades del cliente y toma acciones respectivas en base a sus análisis documentados.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Utilizan y promueven el uso de herramientas, sistemas y metodologías para la solución de problemas, mejora continua e innovación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Promueven y desarrollan los pilares de la cultura organizacional.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Reconocen el esfuerzo y logros de todos los miembros de la organización.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	El personal tiene participación activa en la toma de decisiones de la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Realizan el seguimiento continuo del desempeño del personal en la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Realizan el seguimiento de los procesos de calidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Establecen las funciones e indicadores de desempeño para cada proceso.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Realizan evaluaciones periódicas del sistema de calidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	El sistema de calidad compara el producto ofrecido con las necesidades del cliente a fin de proponer mejoras o rediseños.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Mejoran continuamente la eficiencia del sistema de calidad en la organización.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Realizan capacitaciones al personal de llevar a cabo técnicas y herramientas de mejora continua en los productos, procesos y sistemas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Utilizan sistemas de datos e información confiable y actualizada para la toma de decisiones.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Realizan alianzas y acuerdos de largo plazo con los proveedores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Realizan auditorias a sus proveedores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Establecen políticas para la selección y evaluación a proveedores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Experto 4: Competitividad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARRERA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y Nombres del validador: ROJAS SANCHEZ EDUARDO

1.2 Grado académico, cargo e institución donde labora: MAGISTER ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE NEGOCIOS - ESPECIALISTA 2 - SUNAT

1.3 Nombre del Instrumento: Competitividad

1.4 Título de la Investigación: Calidad y nivel de Competitividad de la empresa Procesadora Perú SAC Chidayo 2018.

1.5 Autor(a): Karel Jazmín Gonzales Cosma.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				✓ 80%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓ 80%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓ 80%	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				✓ 80%	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones.				✓ 80%	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				✓ 80%	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				✓ 80%	
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del trabajo.				✓ 80%	
9. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.				✓ 80%	
PROMEDIO DE VALIDACION					80%	

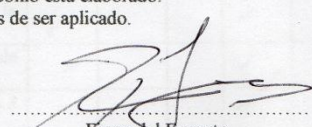
III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: %.

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(...) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lambayeque, de 2018


 Firma del Experto

Años de experiencia: 17 DNI. N° 31042333 Teléfono N°

Encuesta N°2 ENCUESTA AL GERENTE GERENTE GENERAL Y JEFES DE LA EMPRESA

Estimado señor(a) (ita), conocedores de su trayectoria académica y profesional, se le ha elegido como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido de las preguntas relacionadas a cada variable del tema. Se le solicita marcar con una (X) el grado de pertinencia, calidad y adecuación de cada ítem con su respectivo concepto.

TITULO: Gestión de calidad y nivel de competitividad en las exportaciones del banano congelado de la empresa procesadora Perú SAC Chiclayo 2018.

OBJETIVO: Diagnosticar el nivel de competitividad en la exportación del banano congelado de la empresa Procesadora Perú SAC Chiclayo 2018.

Este cuestionario será presentado en escala de likert con alternativas de: Muy en desacuerdo = 1, En desacuerdo = 2, Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3, De acuerdo = 4, Muy de acuerdo = 5.

Ítems relacionados al gerente general y 5 jefes de la empresa Procesadora Perú		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es de conformidad para la tesis?	
		Si	No	Si	No	Si	No
1	El diseño, empaque y embalaje del producto cumple con los estándares del cliente.	✓			✓	✓	
2	Invierten constantemente en tecnología para la producción.	✓			✓	✓	
3	Establecen métodos o técnicas de conservación para prologar la vida útil del producto.	✓			✓	✓	
4	Las normas de calidad están debidamente documentadas.	✓			✓	✓	
5	Gestionan y optimizan el tiempo de entrega del servicio.	✓			✓	✓	
6	Disponen de flexibilidad en capacidad de producción para cubrir las necesidades del cliente.	✓			✓	✓	
7	El proceso de producción es suficientemente flexible para permitir cambios en los productos a fin de satisfacer las necesidades del cliente.	✓			✓	✓	
8	El cliente es atendido por un recepcionista encargado directamente de brindar atención al cliente.		✓		✓		✓
9	La organización tiene suficiente autonomía para atender adecuadamente las necesidades del cliente.	✓			✓	✓	
10	Cuentan con horarios flexibles para que el cliente con mayor probabilidad disponga del servicio.	✓			✓	✓	
11	Gestionan y resuelven los problemas de los clientes.	✓			✓	✓	
12	Establecen políticas de descuentos a sus clientes.	✓			✓	✓	
13	Establecen facilidades de pagos a sus clientes.	✓			✓	✓	
14	El precio de venta cubre sus costos totales y proporciona un gran margen de utilidad.	✓			✓	✓	
15	Manejan eficientemente los costos de exportación de sus productos.	✓			✓	✓	
16	Establecen estrategias para la reducción de costos en la organización	✓			✓	✓	
17	Administran eficientemente el proceso de internacionalización del producto.	✓			✓	✓	
18	Ha crecido su participación de mercado en los últimos 3 años.	✓			✓	✓	

Anexo 03: Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
¿De qué manera la gestión de calidad influye en el nivel de competitividad en las exportaciones del banano congelado de la empresa Procesadora Perú SAC Chiclayo 2018?	Determinar de qué manera la gestión de calidad influye en el nivel de competitividad en la exportación de banano congelado de la empresa Procesadora Perú SAC Chiclayo 2018	Hi: La gestión de calidad influye en el nivel de competitividad en las exportaciones del banano congelado de la empresa	GESTIÓN DE CALIDAD	Aplicada	La población está conformada por el Gerente general y jefes de la empresa Procesadora Perú SAC.	Encuestas, entrevista y análisis documental.	Método estadístico
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	Procesadora Perú SAC Chiclayo 2018.		DISEÑO	MUESTRA	INSTRUMENTOS	
¿Cuáles el diagnóstico de la gestión de calidad del banano congelado de la empresa Procesadora Perú SAC Chiclayo 2018?	Diagnosticar la gestión de calidad del banano congelado de la empresa Procesadora Perú SAC Chiclayo 2018.	Procesadora Perú SAC Chiclayo 2018.					
¿Cuál es el diagnóstico del nivel de competitividad en las exportaciones de banano congelado de la empresa Procesadora Perú SAC Chiclayo 2018?	Diagnosticar el nivel de competitividad en la exportación del banano congelado de la empresa Procesadora Perú SAC Chiclayo 2018.	Ho: La gestión de calidad no influye en el nivel de competitividad en las exportaciones del banano congelado de la empresa	COMPETITIVIDAD	Investigación no experimental, transversal, correlativa.	Muestra no probabilística intencional o por criterio	Cuestionarios, guía de entrevista y análisis de contenido	
Cuáles son los indicadores de la gestión de calidad y el nivel de competitividad en las exportaciones de banano congelado de la empresa Procesadora Perú SAC Chiclayo 2018?	Establecer la relación de la gestión de calidad y nivel de competitividad en las exportaciones de banano congelado de la empresa Procesadora Perú SAC Chiclayo 2018.	Procesadora Perú SAC Chiclayo 2018					

Encuesta a la empresa Procesadora Perú y expertos en la materia.



ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, **MBA. FRANCISCO EDUARDO CÚNEO FERNÁNDEZ** docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Negocios Internacionales de la Universidad César Vallejo Chiclayo, revisor (a) de la tesis titulada: "**GESTIÓN DE CALIDAD Y NIVEL DE COMPETITIVIDAD EN LA EXPORTACIÓN DE BANANO CONGELADO DE LA EMPRESA PROCESADORA DE PERÚ SAC CHICLAYO 2018**" del (de la) estudiante **KAROL JAZMÍN GAMONAL CUSMA** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Pimentel, 24 de junio de 2019


Firma
M.B.A FRANCISCO EDUARDO CÚNEO FERNÁNDEZ
DNI: 43790999

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	-----------------------	--------	---------------------------------

REPORTE DE ORIGINALIDAD DE TURNITIN

REPORTE - GAMONAL CUSMA

INFORME DE ORIGINALIDAD

28%	20%	1%	25%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	7%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	2%
4	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	2%
5	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Senor de Sipan Trabajo del estudiante	1%
7	bibdigital.epn.edu.ec Fuente de Internet	1%
8	es.slideshare.net Fuente de Internet	1%

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Código : F08-PP-PR-02.0
 Versión : 07
 Fecha : 31-03-2017
 Página : 1 de 1

Yo Karol Jazmín Gamonal Cusma identificado con DNI N° 77470326, egresado de la Escuela Profesional de Negocios Internacionales de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Gestión de calidad y nivel de competitividad en la exportación de banano congelado de la empresa Procesadora Perú SAC Chiclayo 2018", en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI: 77470326

FECHA: 21 de Noviembre del 2019.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

La escuela de Negocios Internacionales

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Giamonal Cosma Karol Jazmín

INFORME TÍTULADO:

Gestión de calidad y nivel de competitividad en la exportación de

banano congelado de la empresa Procesadora Perú SAC Chidayo 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Negocios Internacionales

SUSTENTADO EN FECHA: 03 de julio del 2019.

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por unanimidad



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN