



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional de Negocios Internacionales

Gestión de calidad y competitividad en la exportación de espárrago de la Empresa TWF S.A.

Distrito de Supe, del 2024

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Negocios Internacionales

Autoras

Alondra Maylin Cadillo Canales
Marina Franzuat Grados Zegarra

Asesora

M(a). Ana María Peralta Minchola



M(a) Ana María Peralta Minchola
DNU:586

Huacho – Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Profesional de Negocios Internacionales

INFORMACIÓN

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Alondra Maylin Cadillo Canales	70398936	11 de Marzo del 2026
Marina Franzuat Grados Zegarra	72313701	11 de Marzo del 2026
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
M(a). Ana María Peralta Minchola	71130086	https://orcid.org/0000-0003-0266-4962
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Dr. Daniel Alberto Oswaldo Valenzuela Narváez	15724937	https://orcid.org/0000-0001-8967-1684
Dr. Guillermo Percy Aliaga López	15590569	https://orcid.org/0000-0003-3081-2205
Dr. Santos Benito Sánchez García	19669483	https://orcid.org/0000-0001-5488-9691

CADILLO CANALES y GRADOS ZEGARRA

GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LA EXPORTACIÓN DE ESPARRÁGO DE LA EMPRESA TWF S.A. DIS...

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FCE-PREGRADO 2026

Unidad de Investigación de la FCE-2026

Facultad de Ciencias Empresariales

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3472189258

Fecha de entrega

3 feb 2026, 12:44 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

3 feb 2026, 3:52 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

TESIS_MARINA-ALONDRA.pdf

Tamaño del archivo

2.9 MB

67 páginas

12.265 palabras

70.546 caracteres



Página 2 de 73 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3472189258

19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- ▶ N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 18% Fuentes de Internet
- 6% Publicaciones
- 10% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitan distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

Dedicado a mis queridos padres, que no vivieron una vida fácil ni feliz, pero se encargaron de que yo sí la tuviera. Les debo mi vida y todos mis éxitos. A mi abuela, por ser el claro ejemplo de amor y bondad, por rezar toda la noche para que ingresara a la universidad, y que seguramente volverá a hacerlo para que logre titularme, esta vez desde el cielo. Para Elaysa, mi angelito que, de pequeña, se acercaba a alegrarme cuando las cosas no iban bien. A Tyler y Josh, por enseñarme que vale la pena seguir adelante. A Keny, por ser mi lugar seguro en medio del caos, y recordarme que no tengo que cargar con todo sola. Sobre todo, esta tesis se la dedico a Marina de 15 años, por no rendirse y aferrarse a la vida. Estoy muy orgullosa de ti.

Marina Franzuat Grados Zegarra.

Dedico este trabajo con todo mi amor y gratitud, a mi madre. Me entregó todo aquello que ella no tuvo, con amor, sacrificio y una fuerza admirable. Gracias por ser mi ejemplo y mi mayor motivación. A mi padre, quien desde el cielo sigue presente en cada paso que doy. El sacrificio que un día hizo hoy está dando frutos, te agradezco por siempre para darme todo lo que estuvo a tu alcance, y aunque ya no estés físicamente, tu recuerdo, tu amor y tu entrega me acompañan cada día. Este logro también es tuyo, papá. A mis hermanos, quienes son una pieza fundamental en mi vida. Gracias por sostenerme en las situaciones más complejas, por nunca dudar en mí y por ser mi refugio constante. Su apoyo ha sido un pilar en este camino.

Alondra Maylin Cadillo Canales

AGRADECIMIENTO

A Dios, por brindarnos fortaleza, sabiduría y la fe necesaria para seguir adelante, incluso en los momentos más inciertos.

A la Mg. Ana Peralta, porque sin su apoyo y compromiso, esta tesis no habría sido posible. Agradecemos profundamente su paciencia y confianza, incluso cuando desaparecíamos por largos periodos. Gracias por insistir, motivarnos y brindarnos nuevas oportunidades para culminar este proceso. Su acompañamiento fue clave para alcanzar esta meta.

Marina Franzuat Grados Zegarra

Alondra Maylin Cadillo Canales

INDICE

DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTO	7
RESUMEN	12
ABSTRACT	13
INTRODUCCIÓN	14
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema General	16
1.2.2. Problemas Específicos	17
1.3. Objetivos de la investigación	17
1.3.1. Objetivo General	17
1.3.2. Objetivo Específicos	17
1.4. Justificación de la investigación.....	18
1.5. Delimitaciones del estudio	19
1.6. Viabilidad del estudio	19
CAPÍTULO II.....	20
MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes de investigación.....	20
2.1.1. Investigaciones internacionales.....	20
2.1.2. Investigaciones nacionales	21
2.2. Bases Teóricas	23
2.3. Hipótesis	29
2.4. Operacionalización de las variables.....	30
CAPÍTULO III.....	32
METODOLOGÍA	32
3.1. Metodología de investigación	32
3.2. Población y Muestra.....	32
3.2.1. Población.....	32
3.2.2. Muestra.....	32
3.3. Técnica de recolección de datos	32

3.4. Técnicas para el procedimiento de información	33
CAPÍTULO IV.....	34
RESULTADOS	34
4.1. Prueba de normalidad.....	34
4.2. Análisis descriptivo de gestión de la calidad	35
4.3. Análisis descriptivo de competitividad	40
4.4. Comprobación de las hipótesis	46
CAPÍTULO V.....	51
DISCUSIONES	51
CAPÍTULO VI.....	52
CONCLUSIONES.....	52
CAPÍTULO VII.....	54
RECOMENDACIONES.....	54
CAPÍTULO VIII.....	55
BIBLIOGRAFÍA	55
ANEXOS.....	60
ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	61
ANEXO 02: ENCUESTA	63
ANEXO 03: BASE DE DATOS	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Prueba de normalidad.....	34
Tabla 2 Dimensión: planificación de calidad.....	35
Tabla 3 Dimensión: implementación de la calidad.....	36
Tabla 4 Dimensión: control de calidad	37
Tabla 5 Dimensión: retroalimentación.....	38
Tabla 6 Variable: gestión de calidad	39
Tabla 7 Dimensión: poder de negociación de los clientes	40
Tabla 8 Dimensión: amenaza de los nuevos competidores.....	41
Tabla 9 Dimensión: rivalidad entre competidores	42
Tabla 10 Dimensión: amenaza de productos sustitutos	43
Tabla 11 Dimensión: poder de negociación con los proveedores	44
Tabla 12 Variable: Competitividad	45
Tabla 13 Pruebas de Rho de Spearman de gestión de la calidad y competitividad	46
Tabla 14 Prueba de Rho de Spearman planificación de la calidad y competitividad	47
Tabla 15 Prueba de Rho Spearman de implementación de la calidad y competitividad.	48
Tabla 16 Prueba de Rho Spearman de control de calidad y competitividad.....	49
Tabla 17 Prueba de Rho Spearman de control de retroalimentación y competitividad.	50

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1 Dimensión: planificación de la calidad	35
Figura 2 Dimensión: implementación de la calidad	36
Figura 3 Dimensión: Control de calidad.....	37
Figura 4 Dimensión de retroalimentación.....	38
Figura 5 Variable gestión de la calidad	39
Figura 6 Dimensión poder de negociación de los clientes.....	40
Figura 7 Dimensión amenaza de nuevos competidores.....	41
Figura 8. Dimensión rivalidad entre competidores.....	42
Figura 9. Dimensión amenaza de productos sustitutos.....	43
Figura 10 Poder de negociación con los proveedores.....	44
Figura 11. Competitividad	45

RESUMEN

Objetivo: fue determinar la vinculación entre la administración de la calidad y la competitividad en la exportación de espárragos de la empresa TWF S.A. en el distrito de Supe durante el año 2024. El estudio se llevó a cabo de forma cuantitativa. Se entregó un cuestionario sistemático sobre competitividad y gestión de la calidad a una muestra de cincuenta empleados de TWF S.A. con el fin de recopilar datos, seleccionados de una población total de 70 colaboradores. Resultados: En relación con la administración de la calidad, el 92% de los encuestados manifestó que esta es adecuada, mientras que el 8% indicó que es regular; respecto a la competitividad, el 92% de los participantes consideró que es favorable y el 8% la calificó como regular. Conclusión: Con un valor p de 0,000 y un coeficiente de Spearman de 0,900, se descubrió una correlación positiva muy fuerte entre la competitividad y la gestión de la calidad de TWF S.A. Esto demuestra que ambos factores están estrechamente relacionados, lo que indica que mejorar la gestión de la calidad aumentará inmediatamente la capacidad competitiva de la organización.

Palabras claves: Competitividad, gestión de calidad, mejora continua, productividad,

ABSTRACT

Goal: To ascertain the relationship between quality control and competitiveness in TWF S.A.'s asparagus exports from the Supe district in 2024. The investigation was carried out quantitatively using a correlational scope and a non-experimental methodology. For data collection, a structured questionnaire on quality management and competitiveness was applied to a sample of 50 TWF S.A. employees, selected from a total population of 70 collaborators. Results: Regarding quality management, 92% of respondents stated that it was adequate, while 8% indicated that it was average. Regarding competitiveness, 92% of participants found it favorable and 8% rated it as average. Conclusion: A very strong positive association was found between quality management and the competitiveness of TWF S.A., This demonstrates a significant relationship between the two variables, suggesting that optimizing quality management would directly strengthen the organization's competitiveness.

Keywords: Competitiveness, quality management, continuous improvement, productivity,

INTRODUCCIÓN

En el contexto empresarial actual, caracterizado por un mercado globalizado y altamente competitivo, la gestión de calidad está posicionado como factor determinante para que las organizaciones alcancen y mantengan su posición competitiva. Ser competitivo en el mercado se ha convertido en algo esencial para las empresas en esta situación. Como resultado, la competitividad se puede crear mediante una gestión eficaz de la calidad, mientras que se puede perder con una gestión ineficaz de la calidad.

Se evaluaron los diversos aspectos con respecto a cómo debe gestionarse la calidad como por ejemplo la planificación, el control y retroalimentación de la calidad. Al mismo tiempo, se evaluaron los siguientes aspectos de la competitividad: poder de negociación con las empresas proveedoras, competidores del mercado, peligro de nuevos productos en el mercado, amenaza de nuevos competidores y poder de negociación. Las empresas necesitan calidad porque aumenta la satisfacción y la fidelidad de los clientes, incrementa la eficiencia operativa al reducir los errores y el desperdicio, les proporciona una ventaja competitiva al diferenciarlas de la competencia y les ayuda a cumplir con leyes y normas como la ISO 9001. Al garantizar que los productos y servicios satisfagan continuamente las expectativas de los clientes, la dedicación a la calidad fomenta el crecimiento a largo plazo y el progreso constante.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Realidad problemática

Hay cambios importantes a nivel mundial a diferencia de lo que se conoce hoy en día. La exigencia respecto a la calidad se incrementa por parte del cliente y las organizaciones enfrentan desafíos significativos en su gestión, intentado alcanzar los estándares del cliente para ser competitivo.

En el escenario global, es indispensable la gestión de calidad, considerando los estándares internacionales y requerimientos que registra cada país lo que permite tener mayor competitividad en el mercado internacional. Bureau Veritas (2023) menciona que la calidad tiene una vista de forma fundamental para mejorar lo más importante de los clientes como es la satisfacción, ello es parte del aumento de competitividad y la reducción de costos.

En el contexto nacional, el comercio peruano ha sido expuesto a diversos cambios de manera secuencial, forzando a las empresas peruanas a centrarse en mejorar su gestión de calidad. Pontificia Universidad Católica del Perú (2025) indica que actualmente un alrededor de 700 empresas peruanas ya cuenta con acreditación de las normas ISO 9001 en diversos rubros. Consecuentemente, una gestión de calidad eficiente en una empresa generará competitividad o en caso contrario, el mal uso evidenciará la pérdida de ella.

En un contexto local, se encuentra la empresa Trans World Farms S.A., empresa ubicada en el distrito de Supe, provincia de Barranca, dedicada a la agro-exportación de espárragos frescos desde el 2008 y cuenta con mercados importantes como Estados Unidos, España, etc. estando la empresa ubicada en Lima es ahí donde se lleva a cabo todos los procedimientos de exportación. Entre los principales logros a mencionar de la empresa encontramos a sus certificaciones: Global

GAP y HACCP. La sucursal de TWF ubicada en el distrito de Supe cuenta con un total de 70 trabajadores los cuales están divididos en diferentes áreas tales como: área de calidad, área de recursos humanos, área administrativa, y área de seguridad.

La empresa TWF S.A., tiene problemas con el cumplimiento de los estándares de calidad lo que limita su nivel de competitividad dentro del mercado internacional. Tal es el caso que en el último mes del presente año SANASA detectó una anomalía (gusano) dentro de las cajas de espárragos que iban a ser exportados no siendo esta la primera vez, muy a menudo la empresa no considera el cumplimiento de los requerimientos establecidos por las certificaciones internacionales, lo que conllevaría que la competitividad decaiga en el marco de los mercados de exportación de espárrago. Es decir, la estabilidad y sostenibilidad de la empresa estarían en peligro, de seguir en el mismo lineamiento se exponen a perder las certificaciones internacionales, lo que sería perder competitividad en el mercado por la falta de la gestión de calidad, y eso conllevaría a perder el poder de negociación, como es el caso de la empresa TWF S.A., si no se mejora la calidad en los espárragos puede que nunca se obtengan los resultados esperados o lo que la empresa necesite, impidiendo así el crecimiento de la organización. Como consecuencia genera la demora en la llegada de la mercancía y con ello se perjudica al cliente y se pierde protagonismo en el mercado internacional.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo se relaciona la gestión de la calidad y la competitividad en la exportación de espárrago de la empresa TWF S.A., del distrito de Supe, en el año 2024?

1.2.2. Problemas Específicos

- a. ¿Cómo se relaciona la planificación de la calidad y la competitividad en la exportación de espárrago de la empresa TWF S.A., ubicada en el distrito de Supe, durante el año 2024?
- b. ¿Cómo se relaciona la implementación de calidad y la competitividad en la exportación de espárrago de la empresa TWF S.A., en el distrito de Supe, durante el año 2024?
- c. ¿Cómo se relaciona el control de la calidad y la competitividad en la exportación de espárrago de la empresa TWF S.A., ubicada en el distrito de Supe, durante el año 2024?
- d. ¿Cómo se relaciona la retroalimentación y la competitividad en la exportación de espárrago de la empresa TWF S.A., localizada en el distrito de Supe, durante el año 2024?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la concernencia entre la gestión de la calidad y la competitividad en la exportación de espárragos de la empresa TWF S.A., ubicada en el distrito de Supe, durante el año 2024.

1.3.2. Objetivo Específicos

- a. Identificar la concernencia existente entre la planificación de la calidad y la competitividad en la exportación de espárragos de la empresa TWF S.A., ubicada en el distrito de Supe, durante el año 2024.

- b. Determinar la concernencia existente entre la implementación de la calidad y la competitividad en la exportación de espárragos de la empresa TWF S.A., ubicada en el distrito de Supe, durante el año 2024.
- c. Identificar la concernencia existente entre el control de calidad y la competitividad en la exportación de espárragos de la empresa TWF S.A., ubicada en el distrito de Supe, durante el año 2024.
- d. Determinar la concernencia existente entre la retroalimentación y la competitividad en la exportación de espárragos de la empresa TWF S.A., ubicada en el distrito de Supe, durante el año 2024.

1.4. Justificación de la investigación

Al considerar el mundo globalizado y altamente competitivo en el cual se desarrollan las empresas tanto internacionales, nacionales y especialmente las locales, resulta relevante realizar el presente estudio para poder solucionar una de las problemáticas que conlleva el contexto actual del mercado empresarial.

A nivel teórico, la presente investigación permitirá adquirir nuevos conocimientos relacionados a la gestión de calidad y competitividad. Asimismo, permitirá reconocer e identificar la causa de la situación problemática que atraviesa la empresa TWF S.A. respecto a las dos variables ya mencionadas. La investigación dará acceso a poder identificar el nivel de relación que tiene la gestión de calidad y competitividad en el desarrollo de esta empresa peruana. Por último, la investigación realizada sirve como guía para que otros futuros investigadores puedan utilizar la teoría en sus próximos estudios.

A nivel práctico, el presente trabajo de investigación podrá brindar una alternativa de solución a la problemática de TWF S.A. gracias a toda la información recopilada en el estudio.

Asimismo, la información será muy útil para todos los dirigentes u involucrados en la empresa, ya que estos datos permitirán tener una mejor gestión empresarial y obtener mejores resultados.

1.5. Delimitaciones del estudio

Esta investigación tuvo como centro de desarrollo el Distrito de Supe, perteneciente a la provincia de Barranca. Se desarrolló en el periodo 2024. El presente trabajo de investigación tuvo lugar en la empresa TWF S.A. así mismo, este trabajo de investigación abarcó a los trabajadores de la empresa TWF S.A.

1.6. Viabilidad del estudio

Es viable la presente tesis debido a que tiene como fundamento principal la disponibilidad de diversos aspectos tanto sociales, geográficos, políticos, económicos, financieros, materiales y de tiempo a efecto de poder realizar el normal desarrollo del estudio sin la presencia de algún obstáculo, adicionalmente de contar con idóneas capacidades y habilidades del investigador adquiridas por su preparación académica.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

2.1.1. Investigaciones internacionales

Menéndez & Cobeña (2024) realizaron el estudio: “Estudio de caso ecuatoriano: análisis de factores críticos de la calidad para la exportación de pitahaya, Okaso SA”. La cual fue aprobada en la Universidad Católica de Ecuador, y llevada a cabo en la comunidad la Papaya, Rocafuerte, Manabí, Ecuador. El objetivo del estudio era examinar los elementos cruciales del control de calidad de la pitahaya. El estudio fue un diseño descriptivo y explicativo no experimental, un enfoque mixto cualitativo y cuantitativo, y un alcance correlacional, lo cual se llevó a cabo mediante una entrevista a su población de 21 productores de pitahaya. Concluyendo que mientras más factores se sumen y cumplan con la gestión de la calidad, acompañados de un seguimiento y acompañamiento adecuado y una correcta administración de los recursos humanos, se incrementan las posibilidades de alcanzar con éxito los objetivos y metas de la organización.

Mata, Maldonado, & Devesa (2021) en su investigación denominada La Academia Naval Almirante Padilla de Colombia aceptó el estudio “Las Pymes y la relacion de la competitividad y cadena de suministros en Aguascaliente”. Utilizando el rendimiento financiero, el coste de compra y la tecnología de las pymes del estado de Aguas calientes. Se utilizó la entrevista y la observación directa como técnica, la cual se llevó a cabo mediante el instrumento de la encuesta, la cual fue dirigida a 26 administradores de

pequeñas y medianas empresas. Concluyendo que, existe una vinculación relevante entre los constructos, lo que evidencia la importancia de implementar estrategias orientadas a fortalecer una cadena de suministro eficiente que permita alcanzar un mayor nivel de competitividad.

Viteri Ortiz (2021) en su tesis denominada En la provincia de Cotopaxi, Florícola AGRINAG S.A. cuenta con un modelo de gestión de la calidad. Se centró principalmente en crear un modelo orientado a gestionar la calidad que aumente la productividad. Este estudio es de carácter descriptivo. Su muestra está conformada por 26 empleados y se utilizó la observación directa y la entrevista como técnicas. Finalmente, determinó que, aunque existe un sistema para gestionar la calidad basado en normas y regulaciones tanto nacionales como internacionales, carece de un programa que permita medir y analizar la calidad de las estrategias, lo que representa una limitación para definir proyectos estratégicos relacionados con las actividades que inciden en la productividad y la calidad.

2.1.2. Investigaciones nacionales

Condori & Ysla (2024) en su tesis nominada “competitividad y la calidad gestionada en una empresa ferroviaria cusqueña, 2024” fue admitida en la Universidad Norbert Wiener y llevada a cabo en una empresa Ferroviaria Cusqueña. El objetivo de este estudio es determinar la relación entre la competitividad y la gestión de la calidad en la Compañía Ferroviaria de Cusco. El estudio utiliza una técnica transversal, un diseño de investigación no experimental, y es de naturaleza cuantitativa y correlacional. Se aplicó la técnica de la encuesta, para la cual se seleccionó a 92 colaboradores de las principales

áreas. La investigación concluyó que, a empresa ferroviaria cusqueña requiere optimizar sus procesos en las etapas previas, durante y posteriores a la comercialización de sus servicios, con el fin de lograr una gestión más eficiente en sus distintas áreas. Para ello, resulta fundamental brindar capacitación continua a sus trabajadores, fortaleciendo su desempeño laboral y, en consecuencia, generando mayores ventajas competitivas.

Cotrina (2021) en su tesis titulada “Grupo Comercial Campo Verde S.A.C. en la provincia de Huaral, 2021: Control de calidad y niveles de exportación al mercado europeo. El estudio de 2021, cuyo objetivo era En GRUPO COMERCIAL CAMPO VERDE S.A.C.”, se ilustra la relación entre el volumen de exportación al mercado europeo y la gestión de la calidad. Se utiliza el coeficiente alfa de Cronbach (0,933 y 0,900) para validar la fiabilidad del instrumento para una población de 51 trabajadores. Se concluyó que existía una relación estadísticamente significativa entre la gestión de la calidad y el nivel de exportación hacia el mercado europeo en dicha empresa.

Valladares (2023) desarrollo el estudio: “calidad y competitividad en una empresa del rubro alimentario en Tumbes, 2023”, investigación que fue validada en la Universidad César Vallejo. El estudio tuvo como objetivo principal identificar la relación entre la gestión de calidad y la competitividad en una empresa del sector alimenticio. Se utilizó un diseño transversal no experimental en una investigación cuantitativa, aplicada y descriptiva-correlacional. Se entregó un cuestionario a treinta empleados de una empresa alimentaria de la provincia de Tumbes como medio para recopilar datos. Los hallazgos evidenciaron que existe una relación significativa entre la gestión de calidad y la competitividad en dicha organización

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión de calidad

A. Definiciones

Rodríguez (2018) menciona que la gestión de la calidad supone un proceso permanente de perfeccionamiento, en el cual se busca alcanzar resultados óptimos que garanticen la satisfacción del cliente. En este sentido, la calidad no solo está orientada al consumidor final del producto, sino que también involucra a todos los actores que participan en las etapas del proceso productivo.

De acuerdo con Alonso (2024) La gestión de calidad se entiende como el conjunto de políticas, métodos y acciones implementadas en una organización con el objetivo de asegurar y mejorar la calidad de los productos o servicios que ofrece.

Zendesk (2023), la gestión de la calidad puede definirse como la combinación de conocimientos, procedimientos, recursos y personal que colaboran de manera coordinada para lograr un objetivo específico, ya sea garantizar la satisfacción del cliente o cumplir eficientemente con las regulaciones establecidas en la industria.

Fonseca (2023), menciona que son fundamentales para el sistema de gestión de una organización, ya que el objetivo es prevenir los errores antes de que se produzcan, en lugar de descubrirlos después de que ya se hayan producido. Si no se anticipan los errores, no tiene sentido corregirlos repetidamente. garantizar la calidad del proceso es el objetivo más importante, mediante el cual se obtienen los productos, más que la calidad de los productos en sí.

Según Frías (2022), dado que las empresas son conscientes de que esta es una característica que buscan los consumidores, actualmente no hay ningún producto que no pueda describirse como de alta calidad. La rápida finalización de un producto es solo un aspecto que contempla en concepto de calidad y está dentro de la gestión como tal. Además de crear una cultura

corporativa de mejora continua, estamos debatiendo sobre la organización eficaz en todos los procesos de producción.

B. Dimensiones

a) Planificar la calidad

Euro Innova (2022) explica que La planificación de la calidad implica anticiparse a los cambios y encaminar los esfuerzos hacia objetivos de desempeño alcanzables. Por esta razón, numerosas organizaciones establecen su propósito en el mercado y proyectan su situación futura, formulando una planeación estratégica que contemple metas y acciones específicas para lograrlo.

Con el fin de garantizar que los productos, servicios y procesos satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes, al tiempo que se reducen los riesgos, se aumenta la productividad, se cumplen las normativas y se fomenta la mejora continua, todo lo cual conduce a una mayor satisfacción del cliente y a la expansión del negocio, se lleva a cabo una planificación de la calidad.

b) Implementación de la calidad

Pérez (2022) indica que gestionar correctamente la calidad fortalece y mejora los procedimientos internos para asegurar el cumplimiento de los estándares, satisfacer las necesidades del cliente y aumentar la productividad, así como la competitividad organizacional.

Para Scooty (2022), aumentar la satisfacción y la fidelidad de los clientes, reducir los costes (mediante la reducción de residuos y errores), mejorar la eficiencia operativa,

impulsar la competitividad en mercados competitivos y fomentar la innovación y la mejora continuas, las empresas deben adoptar la calidad. Esto garantizará la viabilidad a largo plazo y la resiliencia organizativa ante las dificultades.

c) Control de Calidad

ISO 9001:2015 (2020) el control de calidad se define como el conjunto de técnicas y procedimientos operativos destinados a asegurar que se cumplan los requisitos establecidos. Incluye acciones prácticas que permiten monitorear los procesos y corregir desviaciones o no conformidades respecto a lo planificado en cada fase.

QIMA (2024) El control de calidad consiste en revisar los productos para comprobar que se ajusten a los estándares y especificaciones de la marca antes de ser distribuidos. Aunque suele aplicarse en la fase final de la producción, también puede llevarse a cabo en cualquier etapa del proceso productivo.

d) Retroalimentación

De la Cruz (2020), menciona que se trata de proporcionar a la persona información sobre sus avances o resultados en función de los criterios de evaluación. La retroalimentación resulta efectiva cuando se analizan sus acciones o productos, se reconocen los aciertos, se detectan los errores frecuentes y se señalan los aspectos que requieren un mayor seguimiento y control, puesto que con ello habrá información pertinente y la implementación de estrategias que contribuyan al crecimiento

Para Beltrán (2022), Una buena retroalimentación ayuda a las empresas a alcanzar sus objetivos al fomentar la confianza y la comunicación bidireccional, promover la mejora continua, impulsar la productividad y el compromiso, y ayudar al personal a comprender su rendimiento, corregir errores y desarrollar habilidades. Su objetivo principal es promover una cultura de apertura y desarrollo recíproco entre los directivos y el personal, no solo la evaluación.

MINEDU (2020), menciona que debe sustentarse en criterios previamente definidos y compartidos, ofreciendo ejemplos de trabajo o procedimientos que faciliten la revisión y corrección. Retroalimentar significa dar un valor formativo a lo realizado, evitando elogios o críticas sin fundamento que no contribuyan a orientar sus esfuerzos hacia los objetivos principales.

2.2.2. Competitividad

A. Definiciones

Según Ajila & Zamora (2022), la competitividad se considera un factor fundamental en el ámbito empresarial, ya que las condiciones y fuerzas del mercado determinan el desempeño financiero de la organización, su acceso a mercados emergentes, la ventaja frente a sus competidores y su potencial para atraer inversiones y fomentar su desarrollo sostenido.

Para Rodríguez (2022), se define como la capacidad de ofrecer bienes o servicios mejores y más atractivos que sus competidores, ganando una posición favorable en el mercado a través de la calidad, el precio, la eficiencia y la innovación, lo que le permite ser más rentable y sostenible a lo largo del tiempo, diferenciándose a través de su propuesta de valor y satisfaciendo mejor las necesidades de los clientes.

Para Mundo Empresarial (2023), uno de los factores más importantes para el éxito y la supervivencia de una organización en un mercado global cada vez más exigente y dinámico es la competitividad empresarial. Las empresas deben mejorar constantemente sus procedimientos y ofrecer productos y servicios de mayor calidad que se adecuen a las exigencias de los mercados, la volatilidad de la economía, tecnología y sociedad

B. Dimensiones

El exceso de oferta o sobreoferta ocurre cuando la cantidad disponible de un producto supera la demanda, lo que permite al consumidor elegir entre diversas alternativas, seleccionando aquella que mejor cumpla con sus expectativas en términos de precio, calidad, tiempo de entrega y garantías.

Por otro lado, la amenaza de productos sustitutos surge cuando existen múltiples bienes similares capaces de satisfacer la misma necesidad, lo que provoca que la demanda y el precio de los productos sean más sensibles a cambios, es decir, más elásticos. Cuando un cliente adquiere grandes volúmenes de un producto, se convierte en un elemento clave para la continuidad y operación de la empresa proveedora, lo que reduce la capacidad de negociación de esta frente al cliente.

- **Barreras de entrada (ventajas para las empresas ya establecidas)**

- Economías de escala en la oferta: ocurren cuando las compañías que producen a gran escala logran disminuir el costo por unidad, al distribuir los costos fijos entre un mayor número de productos, utilizar tecnologías más eficientes o conseguir condiciones más favorables con sus proveedores.

- Costos de cambio para los clientes: Al cambiar de proveedor, los compradores enfrentan ciertos gastos fijos que deben asumir.

- Requerimientos de capital: La necesidad de realizar inversiones financieras significativas para competir puede limitar la entrada de nuevos participantes al mercado.

- Ventajas de los actores consolidados, sin importar su tamaño: Los competidores ya establecidos, independientemente de su magnitud, poseen beneficios en costos o calidad que resultan difíciles de alcanzar para los posibles nuevos participantes.

- **Indicadores para medir la rivalidad entre los competidores**

- Cuando en un mercado existen varios competidores con tamaño y poder similares, resulta difícil evitar que se quiten clientes entre sí. En ausencia de una empresa que lidere el sector, no se establecen prácticas comunes que beneficien a toda la industria.

- Cuando el crecimiento del sector es lento, aumenta la competencia entre las empresas por ganar participación en el mercado.

Según Arroyo (2014), la amenaza de nuevos competidores está relacionada con las barreras de entrada. Cuanto menor sea la dificultad para ingresar al mercado, mayor será la amenaza para las empresas establecidas. Por ello, en sectores donde iniciar un negocio es sencillo, la entrada de nuevos competidores es más frecuente.

- **Indicadores para medir la amenaza de los productos sustitutos**

- Cuando un producto sustituto ofrece una mejor relación entre precio y desempeño en comparación con los productos del sector, la rentabilidad de la industria se ve más amenazada, ya que los clientes tienen un incentivo mayor para cambiarse a esa alternativa.

- Cuando el costo para el cliente de cambiar a un producto sustituto es bajo, la probabilidad de que lo haga aumenta. Un ejemplo claro es el paso de un medicamento de marca a su versión genérica, ya que el ahorro económico incentiva el cambio.

-

2.2.2. Definición de términos básicos

- Calidad

Deming (1988) la calidad se entiende como el nivel predecible de uniformidad y confiabilidad que se logra a bajo costo, el cual debe responder a las exigencias del mercado. Para Deming, la calidad representa fundamentalmente un proceso constante de cuestionamientos orientados hacia la mejora continua.

- Control de Calidad

Barbosa (2021) el control de calidad se orienta a garantizar el cumplimiento de los estándares establecidos y, en gran medida, se lleva a cabo mediante procesos de inspección.

- Mejora Continua

Laoyan (2024) maximizar las actividades que aportan valor al cliente y suprimir aquellas que generan ineficiencias.

2.3. Hipótesis

Hay concernencia entre la gestión de calidad y competitividad en la exportación de espárrago de la empresa TWF S.A. distrito de Supe, 2024.

2.3.1. Hipótesis específicas

- Se plantea que la planificación de la calidad guarda una relación significativa con la competitividad en la exportación de espárrago de la empresa TWD S.A., distrito de Supe, 2024.
- Se indica que la implementación de la calidad mantiene una relación positiva con la competitividad en la exportación de espárragos de la empresa TWD S.A., distrito de Supe, 2024.
- Se considera que el control de calidad presenta una relación relevante con la competitividad en la exportación de espárrago de la empresa TWD S.A., distrito de Supe, 2024.
- Se sostiene que la retroalimentación influye de forma significativa en la competitividad en la exportación de espárrago de la empresa TWD S.A., distrito de Supe, 2024.

2.4. Operacionalización de las variables

VARIABLES	Definiciones conceptuales	Dimensiones	Indicadores	Ítems
VARIABLE 1: Gestión de Calidad	Mejías et al. (2018) Es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la Calidad.	Planificación de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos de la calidad. - Política de la calidad. - Procedimientos. - Planificación del producto. 	- P1-4
		Implementación de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de los procesos. - Procedimientos operativos. 	- P5-6
		Control de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisión de los procesos. - Registros de control. - Verificación de resultados. 	- P7-9
		Retroalimentación	<ul style="list-style-type: none"> - Acciones preventivas. - Acciones correctivas. - Resultados esperados. 	- P10-12
VARIABLE 2: Competitividad	Ferraz et al. (1996) La capacidad de una empresa para desarrollar y ejecutar estrategias competitivas con el fin de crecer de manera sostenible o mantener su cuota de mercado.	El poder de negociación de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Clientes fijos. - Presión de costos. - Presión por calidad. 	- P13-15
		Peligro de nuevos rivales	<ul style="list-style-type: none"> - Número de barreras de entrada y salida. - Participación en el mercado. - Crecimiento del mercado. - Aumento de la rivalidad competitiva. 	- P16-20
		Competencia entre rivales	<ul style="list-style-type: none"> - Competencia entre empresas. - Variedad de productos o servicios. - Efecto de la competencia en el mercado. 	- P21-23
		Productos sustitutos	<ul style="list-style-type: none"> - Cuota de mercado. - Presión sobre los costos. - Servicios y bienes alternativos - 	- P24-26
		Capacidad de negociación con proveedores	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad del producto - Dependencia de proveedores 	- P27-28

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Metodología de investigación

La tesis es de nivel correlacional no experimental, así mismo es descriptiva transaccional, de tipo básica

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

Para la toma de datos la población está conformada y determinada por 50 trabajadores del área de calidad de la empresa TWF S.A.

3.2.2. Muestra

Actualmente, el estudio emplea una muestra censal, ya que se incluye a toda la población. De este modo, la investigación considera a los 50 trabajadores del área de calidad de la empresa TWF S.A.

3.3. Técnica de recolección de datos

En este estudio, se aplicó la encuesta como técnica principal de recolección de datos, utilizando el cuestionario como instrumento. Estas herramientas se consideraron las más apropiadas para medir de manera precisa y efectiva las variables “gestión de calidad” y “competitividad” durante el proceso de investigación.

3.4. Técnicas para el procedimiento de información

En este estudio se aplicará la prueba de Kolmogórov–Smirnov, utilizando como herramientas el software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) y Excel. Los hallazgos se mostrarán mediante tablas y gráficos para una mejor interpretación de los datos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Prueba de normalidad

Tabla 1

Prueba de normalidad

<i>Pruebas de normalidad</i>						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de la calidad	,535	50	,000	,303	50	,000
Planificación de la calidad	,540	50	,000	,198	50	,000
Implementación de la calidad	,529	50	,000	,344	50	,000
Control de calidad	,539	50	,000	,255	50	,000
Retroalimentación	,540	50	,000	,198	50	,000
Competitividad	,535	50	,000	,303	50	,000
Poder de negociación de los clientes	,535	50	,000	,303	50	,000
Amenaza de nuevos competidores	,539	50	,000	,255	50	,000
Rivalidad entre competidores	,535	50	,000	,303	50	,000
Amenaza de productos sustitutos	,535	50	,000	,303	50	,000
Poder de negociación con los proveedores	,523	50	,000	,380	50	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Al realizar la prueba de normalidad con una muestra de 50 elementos se considera la estadística de kolmogorov-Smirnov, que busca determinar el tipo de análisis estadístico apropiado para la investigación. Considerando el p-valor menor a 0,05 y considerando que es una prueba no paramétrica o de distribución anormal. Por consiguiente, se empleó la prueba estadística de Rho de Spearman para verificar y contrastar las hipótesis planteadas en la investigación.

4.2. Análisis descriptivo de gestión de la calidad

Tabla 2

Dimensión: planificación de la calidad

		N	%
Válido	Regular	2	4,0
	Bueno	48	96,0
	Total	50	100,0

Nota: Elaboración propia

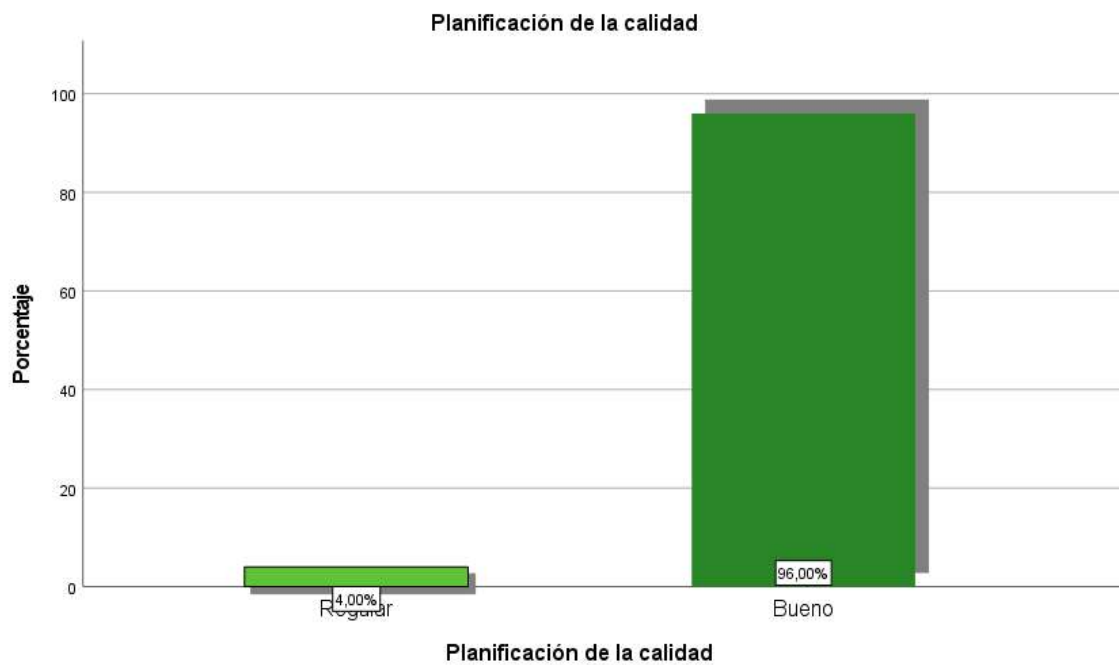


Figura 1 Dimensión: planificación de la calidad

La figura muestra que el 98 % de los participantes evaluó la planificación de la calidad como buena, mientras que el 2 % la consideró regular. Cabe resaltar que esta dimensión abarca los indicadores de objetivos de calidad, políticas de calidad, procedimientos y planificación del producto.

Tabla 3

Dimensión: implementación de la calidad

		<i>N</i>	<i>%</i>
Válido	Regular	5	10,0
	Bueno	45	90,0
	Total	50	100

Nota: Elaboración propia

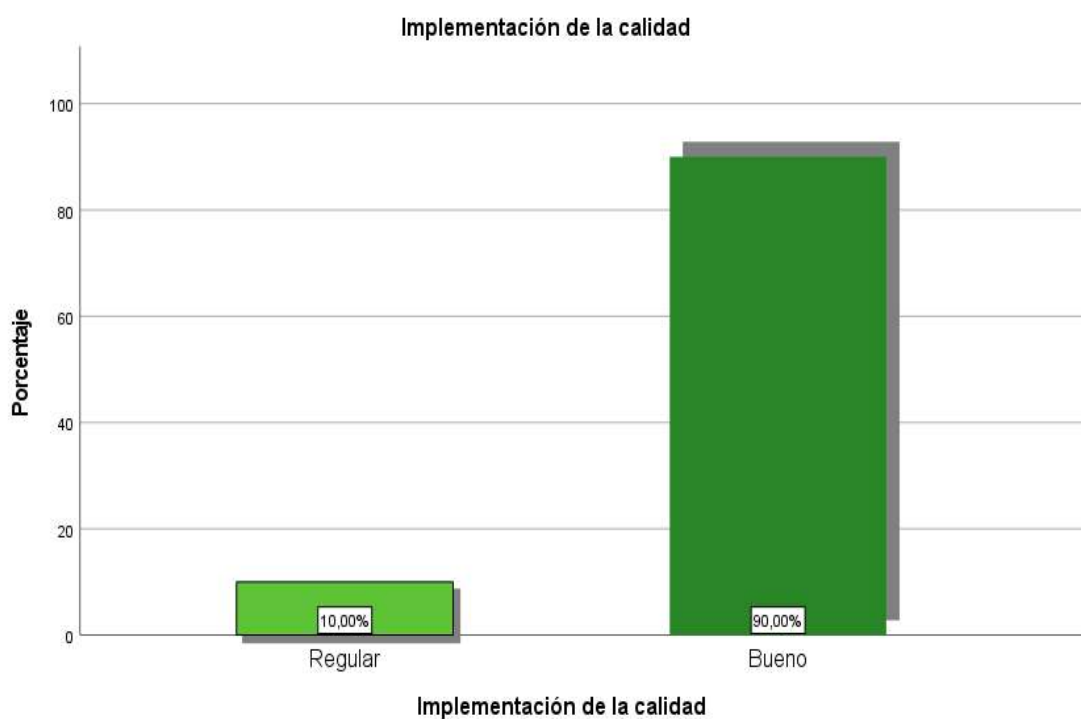


Figura 2 Dimensión: implementación de la calidad

En la figura se observa que el 90 % de los encuestados calificaron la implementación de la calidad como buena, mientras que el 10 % la consideró regular. Esta dimensión incluye los indicadores de flujo de procesos e instrucciones de trabajo.

Tabla 4

Dimensión: control de calidad

		N	%
Válido	Regular	3	6,0
	Bueno	47	94,0
	Total	50	100,0

Nota: Elaboración propia

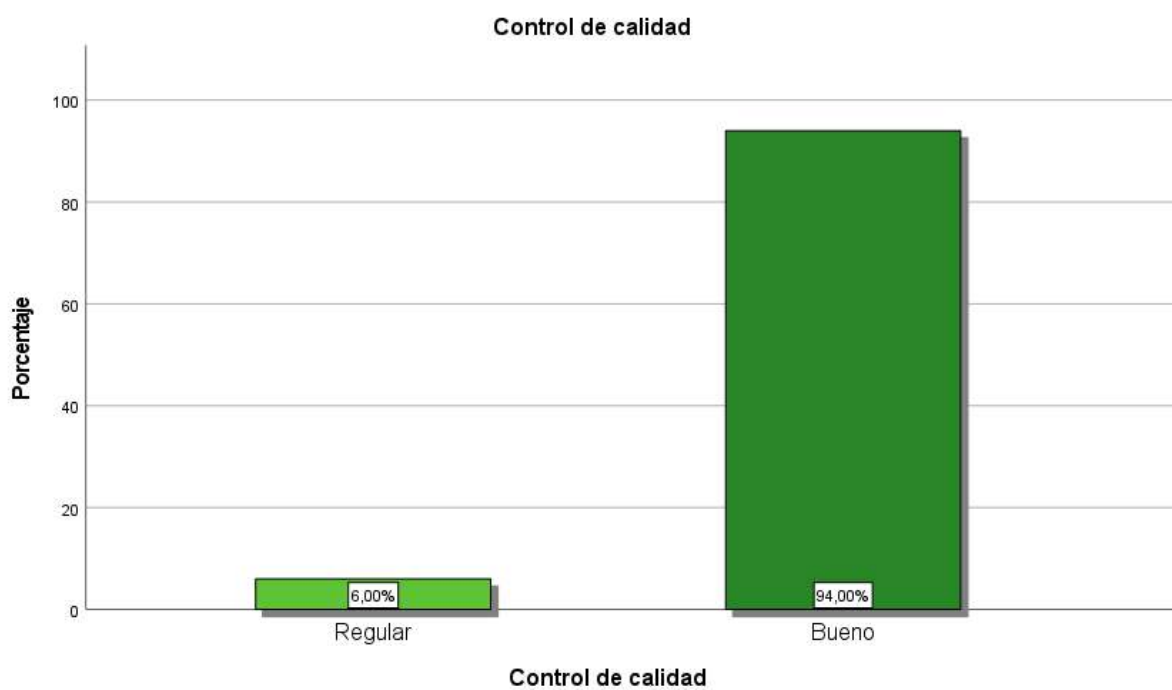


Figura 3 Dimensión: Control de calidad

En la figura se aprecia que el 94% de los encuestados consideran que el control de calidad está en un nivel bueno, mientras que 6% considera que están en un nivel regular. Fundamentando que la dimensión control de calidad contempla los siguientes indicadores supervisión de procesos, registros de control y verificación de resultados.

Tabla 5

Dimensión: Retroalimentación

		N	%
Válido	Regular	2	4,0
	Bueno	48	96,0
	Total	50	100,0

Nota: Elaboración propia

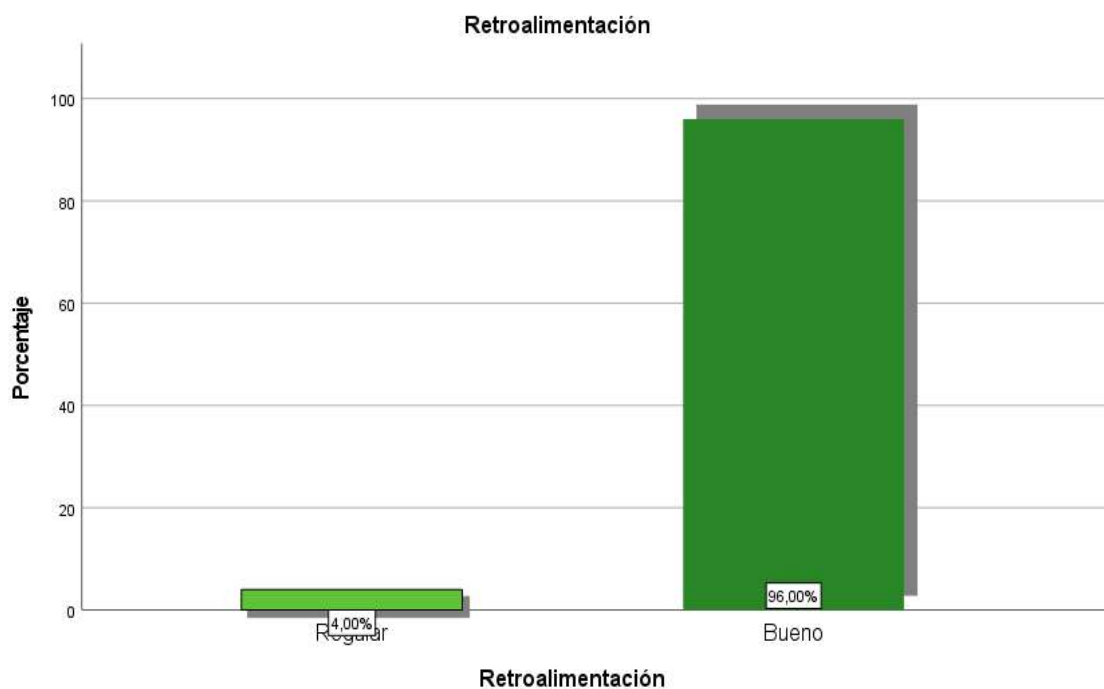


Figura 4 Dimensión de retroalimentación

En la figura se observa que el 96 % de los encuestados califican la retroalimentación como buena, mientras que el 4 % la considera regular. Esta dimensión abarca los indicadores de acciones preventivas, acciones correctivas y resultados esperados.

Tabla 6

Variable: gestión de la calidad

		N	%
Válido	Regular	4	8,0
	Bueno	46	92,0
	Total	50	100,0

Nota: Elaboración propia

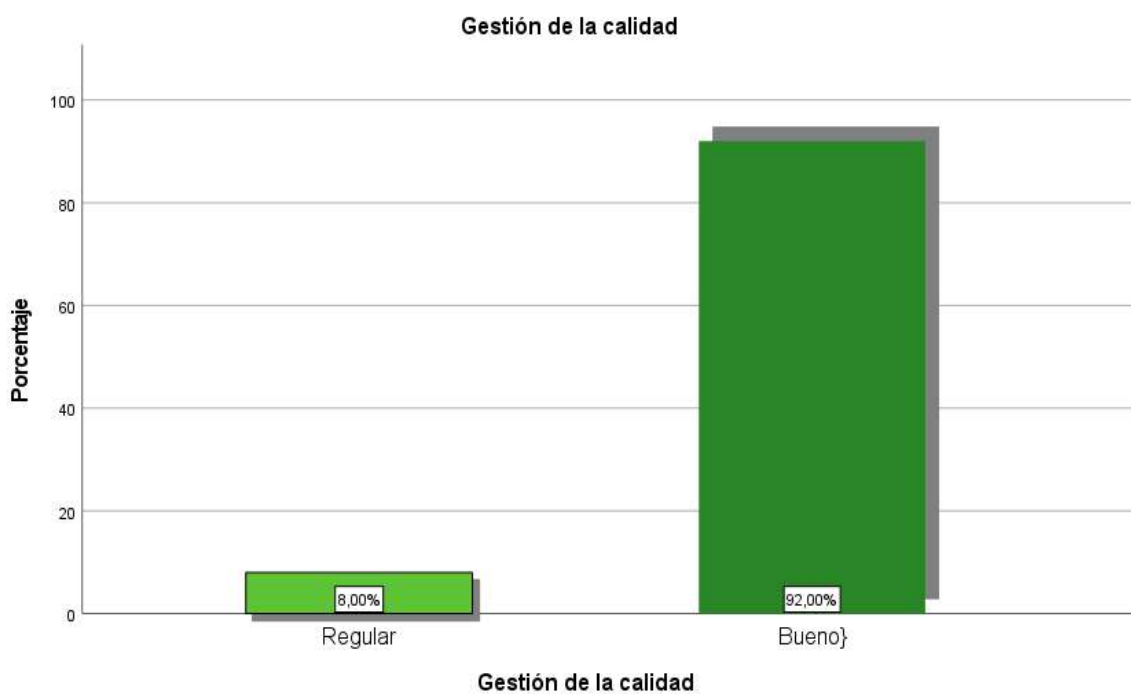


Figura 5 Variable gestión de la calidad

En la figura se observa que el 92 % de los encuestados perciben la gestión de la calidad como buena, mientras que el 8 % la considera regular. Esta variable comprende las dimensiones de implementación de la calidad, planificación de la calidad, control de calidad y retroalimentación.

4.3. Análisis descriptivo de competitividad

Tabla 7

Dimensión: poder de negociación de los clientes

		N	%
Válido	Regular	4	8,0
	Bueno	46	92,0
	Total	50	100,0

Nota: Elaboración propia

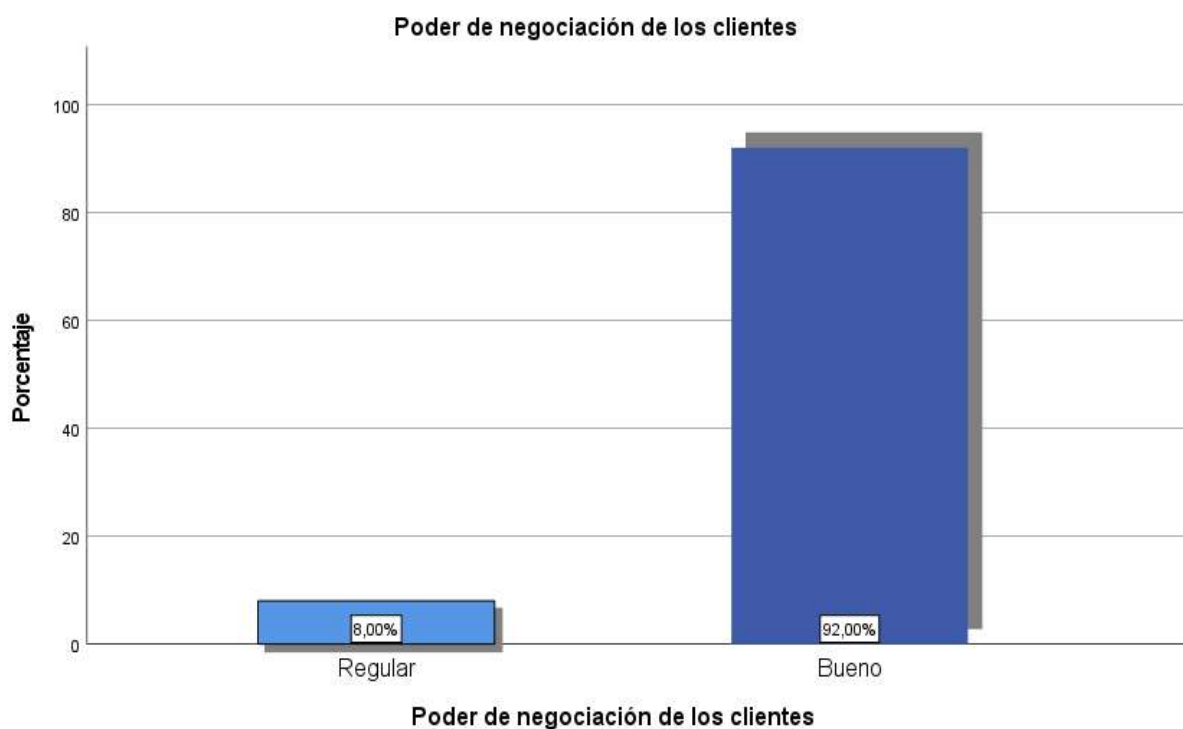


Figura 6 Dimensión poder de negociación de los clientes.

La figura muestra que el 92 % de los encuestados consideran que el poder de negociación de los clientes es bueno, mientras que el 8% es regular. Fundamento que los indicadores de esta dimensión son clientes fijos, presión de costos y presión por calidad.

Tabla 8

Dimensión: amenaza de nuevos competidores

		N	%
Válido	Regular	3	6,0
	Bueno	47	94,0
	Total	50	100,0

Nota: Elaboración propia



Figura 7 Dimensión amenaza de nuevos competidores

En la figura se observa que el 94 % de los participantes opinan que la amenaza de nuevos competidores es favorable, mientras que el 6 % lo descubre como regular. Los indicadores de esta dimensión incluyen las cuotas de mercado, internacionalización, barreras de salida e ingreso y la competencia

Tabla 9

Dimensión: rivalidad entre competidores

		N	%
Válido	Regular	4	8,0
	Bueno	46	92,0
	Total	50	100,0

Nota: Elaboración propia

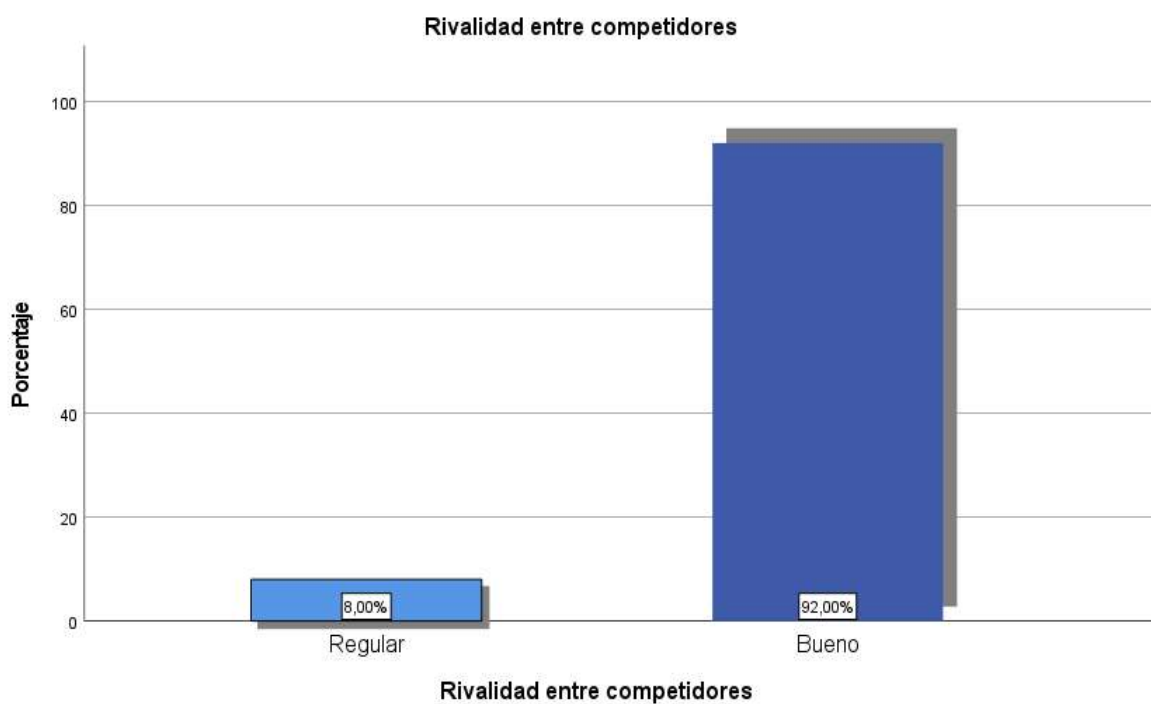


Figura 8. Dimensión rivalidad entre competidores

En la figura se observa que el 92% de los encuestados perciben la rivalidad entre competidores como favorable, mientras que un 8% la califica como regular. Este resultado se analiza tomando en cuenta los indicadores de la dimensión: rivalidad, diversificación e impacto de la competencia.

Tabla 10

Dimensión: amenaza de productos sustitutos

		N	%
Válido	Regular	4	8,0
	Bueno	46	92,0
	Total	50	100,0

Nota: Elaboración propia



Figura 9. Dimensión amenaza de productos sustitutos

En la figura se observa que el 92% de los encuestados perciben la rivalidad entre competidores como favorable, mientras que un 8% la califica como regular. Este resultado se analiza tomando en cuenta los indicadores de la dimensión: rivalidad, diversificación e impacto de la competencia.

Tabla 11

Dimensión: poder de negociación con los proveedores

		N	%
Válido	Regular	6	12,0
	Bueno	44	88,0
	Total	50	100,0

Nota: Elaboración propia

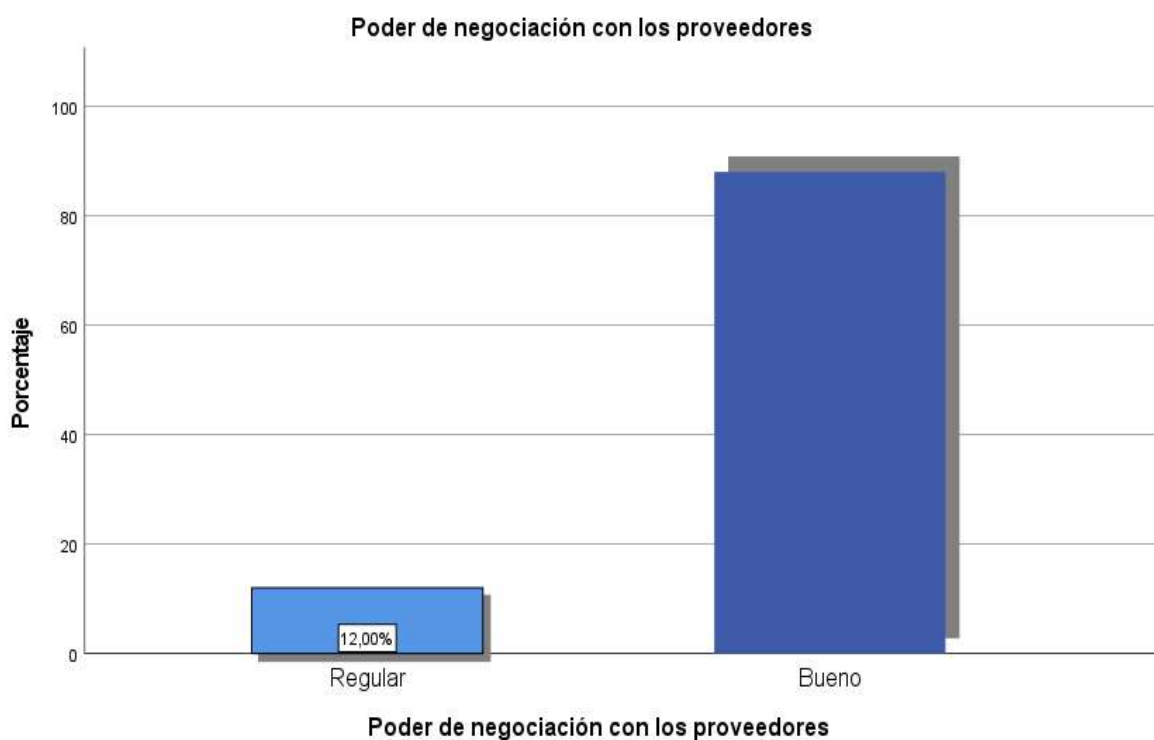


Figura 10 Poder de negociación con los proveedores

La figura muestra que el 88% de los encuestados consideran que el poder de negociación con los proveedores es bueno, mientras que el 12 % establece que es regular. Contemplando que los indicadores de esta dimensión son nivel de calidad del producto y grados de dependencia con los proveedores.

Tabla 12

Variable: competitividad

		N	%
Válido	Regular	4	8,0
	Bueno	46	92,0
	Total	50	100,0

Nota: Elaboración propia

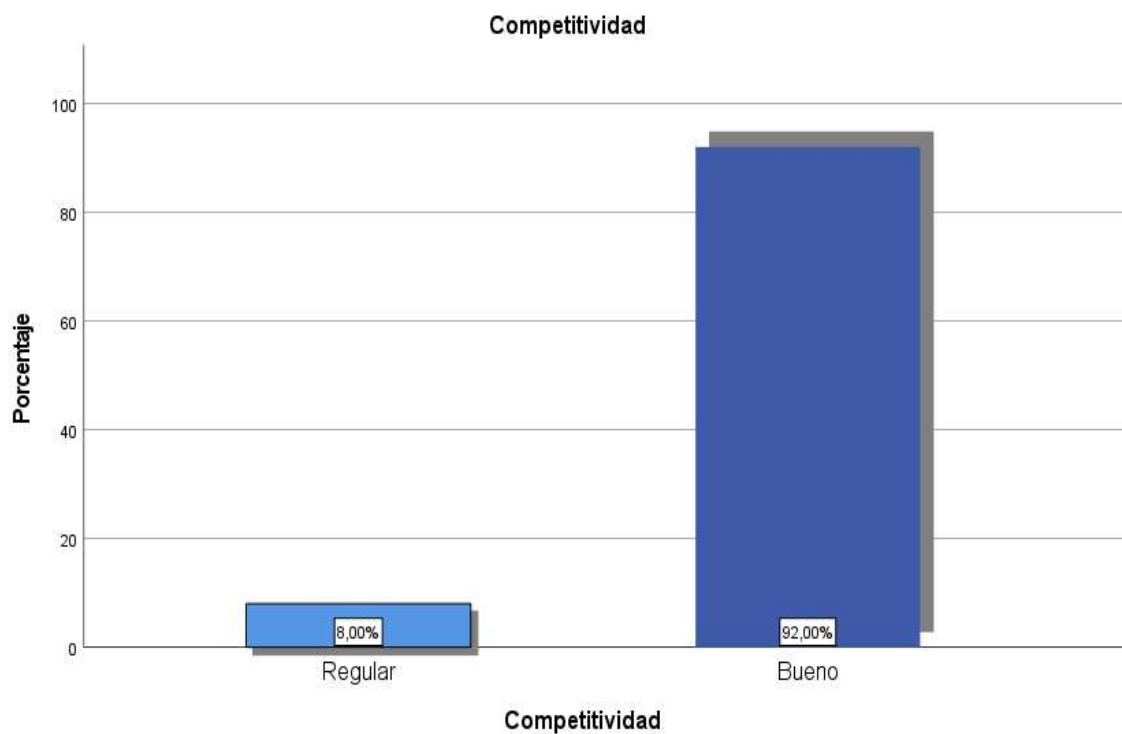


Figura 11. Variable competitividad

4.4. Comprobación de las hipótesis

4.4.1. Hipótesis general

Ho: no hay concurrencia entre la gestión de calidad y la competitividad en la exportación de espárrago de la empresa TWF S.A., distrito de Supe, 2024.

Ha: hay concurrencia entre la gestión de calidad y la competitividad en la exportación de espárrago de la empresa TWF S.A., distrito de Supe, 2024.

Tabla 13

Pruebas de Rho de Spearman de gestión de la calidad y competitividad

Correlaciones				
			Gestión de la calidad	Competitividad
Rho de Spearman	Gestión de la calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,900**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Competitividad	Coefficiente de correlación	,900**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Nota: Elaboración propia

4.4.2. Hipótesis específica 1

Ho: Se formula la hipótesis de que no existe una relación significativa entre la planificación de la calidad y la competitividad en la exportación de espárragos de la empresa TWF S.A., distrito de Supe, 2024.

Ha: Se plantea que existe una relación significativa entre la planificación de la calidad y la competitividad en la exportación de espárragos de la empresa TWF S.A., distrito de Supe, 2024.

Tabla 14

Prueba de Rho de Spearman planificación de la calidad y competitividad

Correlaciones				
			Planificación de la calidad	Competitividad
Rho de Spearman	Planificación de la calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,692**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Competitividad	Coefficiente de correlación	,692**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Nota: Elaboración propia

4.4.3. Hipótesis específica 2

Ho: Se plantea que no existe una relación estadísticamente significativa entre la implementación de la calidad y la competitividad en la exportación de espárragos de la empresa TWF S.A., distrito de Supe, 2024.

Ha: Se establece que existe una relación estadísticamente significativa entre la implementación de la calidad y la competitividad en la exportación de espárragos de la empresa TWF S.A., distrito de Supe, 2024.

Tabla 15

Prueba de Rho Spearman de implementación de la calidad y competitividad.

Correlaciones					
			Implementación de la calidad	Competitividad	
Rho de Spearman	Implementación de la calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,885**	
		Sig. (bilateral)	-	,000	
		N	50	50	
	Competitividad	Coefficiente de correlación	,885**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	-	
		N	50	50	
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).					

Nota: Elaboración propia

4.4.4. Hipótesis específica 3

Ho: Se establece que no hay evidencia de una relación significativa entre el control de calidad y la competitividad en la exportación de espárragos de la empresa TWF S.A., distrito de Supe, 2024.

Ha: Se establece que hay concernencia significativa entre el control de calidad y la competitividad en la exportación de espárragos de la empresa TWF S.A., distrito de Supe, 2024.

Tabla 16

Prueba de Rho Spearman de control de calidad y competitividad.

Correlaciones				
			Control de calidad	Competitividad
Rho de Spearman	Control de calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,857**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Competitividad	Coefficiente de correlación	,857**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Nota: Elaboración propia

4.4.5. Hipótesis específica 4

Ho: Se plantea que la retroalimentación no guarda relación con la competitividad en la exportación de espárrago de la empresa TWF S.A., distrito de Supe, 2024.

Ha: Se propone que la retroalimentación sí mantiene una relación significativa con la competitividad en la exportación de espárrago de la empresa TWF S.A., distrito de Supe, 2024.

Tabla 17

Prueba de Rho Spearman de control de retroalimentación y competitividad.

Correlaciones				
			Retroalimentación	Competitividad
Rho de Spearman	Retroalimentación	Coefficiente de correlación	1,000	,692**
		Sig. (bilateral)	-	,000
		N	50	50
	Competitividad	Coefficiente de correlación	,692**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	-
		N	50	50
** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Nota: Elaboración propia

CAPÍTULO V

DISCUSIONES

Al comparar estos hallazgos con la investigación de Ordoñez e Ilan (2023), quienes examinaron concurrencia entre la calidad y la competitividad dentro de las exportaciones de DOGANA S.A., se evidencia una concordancia en los resultados. Estos autores encontraron una correlación positiva muy alta, con un coeficiente de Rho de Pearson de 0,927, lo que refleja una fuerte asociación entre ambas variables. Por lo tanto, tanto el presente estudio como el de Ordoñez e Ilan respaldan que la claridad y solidez de los factores de gestión de la calidad impactan directamente en la competitividad empresarial en los mercados internacionales, confirmando la hipótesis planteada. Al contrastar estos hallazgos con la investigación de Condori e Ysla (2024), quienes analizaron la relación entre la gestión de calidad y la competitividad en la empresa ferroviaria cusqueña, se observa que en el ámbito de servicios destacan la necesidad de perfeccionar los procesos antes, durante y después de la prestación, así como capacitar continuamente a los trabajadores para optimizar su desempeño. Al comparar estos hallazgos con el estudio de Cotrina (2021), enfocado en la relación entre la gestión de calidad y el nivel de exportación al mercado europeo en la empresa Grupo Comercial Campo Verde S.A.C., se evidencia coincidencia en la relevancia del mercado internacional. Así, se concluye que la optimización de los procesos productivos conduce a un producto de mayor calidad, aumentando la competitividad en los mercados. Al comparar estos hallazgos con el estudio de Valladares (2023), que evaluó la relación entre la gestión de calidad y la competitividad en una empresa del sector alimenticio, se observa concordancia en que un mayor nivel de gestión de calidad contribuye a incrementar la competitividad.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES

Primero. Se concluye que, respecto a la hipótesis, se rechaza la hipótesis nula al obtener un valor p de 0,000, lo que confirma la existencia de una relación significativa entre la gestión de calidad y la competitividad de la empresa TWF S.A., en el distrito de Supe, 2024. Del mismo modo, se identificó una relación positiva muy alta con un Rho Spearman de 0,900. En síntesis, los hallazgos evidencian que, al fortalecer la gestión de calidad de sus productos, la empresa incrementará su competitividad en el mercado.

Segundo. Se concluye que, respecto a la primera hipótesis específica, los resultados permiten rechazar la hipótesis nula, al obtener un valor p de 0,000, confirmando así la existencia de una relación significativa entre la planificación de la calidad y la competitividad en la empresa TWF S.A., distrito de Supe, 2024. Además, se identificó una correlación positiva moderada, reflejada en un coeficiente de Spearman de 0,692. En términos generales, los hallazgos sugieren que TWF S.A. podría potenciar su competitividad mediante el establecimiento claro y preciso de sus políticas de calidad

Tercero. Se concluye que, en relación con la segunda hipótesis específica, los resultados permiten rechazar la hipótesis nula, al registrarse un valor p de 0,000, confirmando así la existencia de una relación significativa entre la implementación de la calidad y la competitividad en la empresa TWF S.A., distrito de Supe, 2024. Asimismo, se identificó una correlación positiva muy alta, evidenciada por un coeficiente de Spearman de 0,885. En términos generales, los hallazgos sugieren que, al mejorar los flujos de procesos y establecer instrucciones claras en todas las etapas

Cuarto. Se concluye que, respecto a la tercera hipótesis específica, los resultados permiten rechazar la hipótesis nula, al registrarse un valor p de 0,000, confirmando la existencia de una relación significativa entre el control de calidad y la competitividad en la empresa TWF S.A., distrito de Supe, durante el año 2024. Además, se identificó una correlación positiva muy alta, evidenciada por un coeficiente de Spearman de 0,857, lo que indica que la supervisión y el monitoreo de los procesos representan una estrategia fundamental para fortalecer la gestión de la calidad y, con ello, incrementar la competitividad de la empresa.

Quinto. Se concluye que, respecto a la cuarta hipótesis específica, los resultados permiten rechazar la hipótesis nula al registrarse un valor p de 0,000, confirmando la existencia de una relación significativa entre la retroalimentación y la competitividad en la empresa TWF S.A., distrito de Supe, durante el año 2024. Además, se evidenció una correlación positiva moderada, reflejada en un coeficiente de Spearman de 0,692, lo que indica que la adecuada implementación de acciones de retroalimentación contribuye al fortalecimiento de la competitividad de la empresa.

CAPÍTULO VII

RECOMENDACIONES

Primero. Se sugiere sostener un proceso de mejora continua, ya que este permite garantizar tanto la satisfacción de los clientes como el cumplimiento de los estándares establecidos. De este modo, se asegura la calidad de los productos y, en consecuencia, se fortalece la competitividad en los mercados nacionales e internacionales.

Segundo. Se recomienda estructurar sus políticas de calidad y ser socializadas con todos los colaboradores para que tengan en claro cuál es el compromiso de calidad de la organización y así se asegure la gestión de calidad.

Tercero. Se recomienda optimizar sus flujos de procesos y al mismo tiempo ser socializados y estar colocados en las áreas correspondientes y así evitar las anomalías en los procesos.

Cuarto. Se recomienda ejecutar un registro de control ya que permite recopilar información de los procesos y esto sería útil para el cumplimiento de los estándares.

Quinto. Se recomienda establecer acciones preventivas como un plan de inocuidad que ayudaría a reconocer los puntos críticos de control de cada proceso y así asegurar la gestión de calidad.

CAPÍTULO VIII

BIBLIOGRAFÍA

- 9001:2015, I. (2020). *¿Qué es la gestión de la calidad?* Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>
- Ajila, J., & Zamora, M. (08 de Noviembre de 2022). *Polo del conocimiento*. Obtenido de Polo del conocimiento: <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4518/107>
- Alonso, M. (25 de Junio de 2024). *asana*. Obtenido de asana: <https://asana.com/es/resources/quality-management>
- Arroyo, J. (2014). El Desarrollo de las Ventajas Competitivas de Porter y los Ipas verdes en el Comercio Exterior del Perú. En J. Arroyo, *El Desarrollo de las Ventajas Competitivas de Porter y los Ipas verdes en el Comercio Exterior del Perú* (Vol. 4). Obtenido de Universidad Ricardo Palma : <https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Paideia/article/view/904>
- ASQ. (2025). Obtenido de ASQ: <https://asq.org/quality-resources/learn-about-standards>
- Ayuso, D., & Begoña, A. (2018). *Gestión de calidad de ciudadanos en enfermería*. Díaz de Santos . Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=cEluDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Barbosa, S. (11 de Noviembre de 2021). *Paripassu*. Obtenido de Paripassu: <https://www.paripassu.com.br/es/blog/conceptos-de-calidad>
- Bello, E. (07 de Febrero de 2022). *IEBS*. Obtenido de IEBS: <https://www.iebschool.com/blog/las-5-fuerzas-porter-marketing-digital/>
- Braun, C. (2022). *Webdox*. Obtenido de Webdox: <https://www.webdoxclm.com/blog/poder-de-negociacion-de-los-clientes>
- Cámara de Comercio de España*. (21 de Febrero de 2017). Obtenido de Cámara de Comercio de España: <https://www.camara.es/blog/innovacion-y-competitividad/la-importancia-de-implementar-normas-de-calidad-en-tu-empresa-iso>
- Cardenas, F. (20 de Enero de 2023). *Hub Spot*. Obtenido de Hub Spot: <https://blog.hubspot.es/sales/eficiencia-y-eficacia>
- Casas, Repullo, & Donado. (2003). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Cauas, D. (2024). *Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación*. Obtenido de <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24762w/Definiciondelasvariables,enfoqueytipodeinvestigacion.pdf>

- Cavero, J. (2023). *WikiTIPS*. Obtenido de <https://mentorday.es/wikitips/rivalidad-entre-competidores/>
- Chacón, J., & Rugel, S. (10 de Septiembre de 2018). *Espacios* . Obtenido de Espacios : <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Condori, M., & Ysla, V. (2024). *Gestión de la calidad y la competitividad en una empresa ferroviaria cusqueña, 2024*. Lima. Obtenido de <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/11307>
- Cotrina, A. (2021). *Gestión de calidad y nivel de exportación al mercado europeo en la empresa grupo comercial campo verde S.A.C en la provincia de Huaral, 2021*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión , Huaral. Obtenido de <https://repositorio.unjpsc.edu.pe/handle/20.500.14067/6408>
- Cruz, J., García, J., & Tumbajulca, I. (2021). *Innovación organizacional como factor de competitividad empresarial*. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v12n2/2219-7168-comunica-12-02-99.pdf>
- De la Cruz, J. (2020). *Definición y tipos de retroalimentación*. Obtenido de <https://idecap.edu.pe/wp-content/uploads/2021/12/2.4.-Definicion-y-tipos-de-retroalimentacion.pdf>
- Deming, W. (1988). *Esginnova Group*. Obtenido de Esginnova Group: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>
- Euro Innova*. (2022). Obtenido de Euro Innova: <https://www.euroinnova.com/blog/que-es-planificacion-de-calidad>
- Gómez, M. (11 de Agosto de 2023). *Blog Hubspot*. Obtenido de Blog Hubspot: <https://blog.hubspot.es/service/que-es-una-encuesta>
- Ibarra Cisneros, M. A., Vela Reyna, J. B., & Rios Nequis, J. B. (2022). *Orientación emprendedora, gestión de la calidad total y desempeño del sector hotelero de Baja California: un estudio cuantitativo*. Obtenido de Scielo.org: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-62662022000100102&script=sci_arttext&tlng=es
- Laoyan, S. (13 de Enero de 2024). *Asana*. Obtenido de Asana: <https://asana.com/es/resources/continuous-improvement>
- Martínez, A. (2013). *Diseño de Investigación: Principios Teóricometodológicos y Prácticos para su concreción*. Obtenido de [file:///C:/Users/charlot/Downloads/moyas,+Journal+manager,+05+-+MARTINEZ-IV-2012-2013_037-063%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/charlot/Downloads/moyas,+Journal+manager,+05+-+MARTINEZ-IV-2012-2013_037-063%20(1).pdf)
- Mata, S., Maldonado, G., & Devesa, D. (2021). *ISBN 978-607-96203-0-9XIV Congreso de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad La gestión de la cadena de suministro como factor influyente en la competitividad de las pymes del estado de Aguascalientes*. Aguas Caliente. Obtenido de <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/1964/1803>

- Medeiros, V., Goncalves, L., & Camargos, E. (2019). Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/820532b5-0b65-4f87-9990-fe54b4a6e507/content#:~:text=De%20acuerdo%20con%20Ferraz%2C%20Kupfer,el%20mercado%20de%20manera%20sostenible.>
- Menéndez, R., & Cobeña, J. (2022). *Factores críticos de la gestión de la calidad de la pitahaya ecuatoriana de exportación. Estudio de caso Ecuador Divine-El Okaso S.A.* Manabí: Dominio de las ciencias. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2946/pdf>
- MINEDU.* (11 de Noviembre de 2020). Obtenido de MINEDU: <https://sites.minedu.gob.pe/curriculonacional/2020/11/11/que-es-la-retroalimentacion/>
- Muntané, J. (2010). *Introducción a la Investigación Básica.* Obtenido de <file:///C:/Users/charlot/Downloads/RAPDOnline2010%20V33%20N3%2003.pdf>
- Narvaez, M. (2024). *Question Pro.* Obtenido de Question Pro: <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-una-poblacion/#:~:text=Una%20poblaci%C3%B3n%20es%20un%20conjunto,cualquier%20investigaci%C3%B3n%20quiere%20extraer%20conclusiones.>
- Ordoñez, J., & Ilan, R. (2023). *Gestión de calidad y competitividad del área de exportación de la Empresa Dogana S.A. Agentes Afianzados de Aduanas, Lima, 2023.* Lima. Obtenido de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/8423/TESIS%20Ram%C3%ADrez%20Gutierrez%2c%20Ilan%20Andree%20-%20Ord%C3%B3ñez%20L%C3%B3pez%2c%20Joyce%20Anette.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Orellana, P. (01 de Abril de 2020). *Economipedia* . Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/control-de-calidad.html>
- Peréz, A. (25 de Octubre de 2022). *Business School.* Obtenido de Business School: <https://www.obsbusiness.school/blog/control-de-calidad-y-su-importancia-para-la-empresa>
- Pérez, M. (08 de Febrero de 2022). *Kawak.* Obtenido de Kawak: https://blog.kawak.net/es-mx/mejorando_sistemas_de_gestion_iso/sistema-de-gestion-de-calidad-como-herramienta-organizacional
- Pincay, Y., & Parra, C. (2020). *Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador.* Dialnet. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539747>
- Pontificia Universidad Católica del Perú.* (2025). Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Perú: <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/strategia/article/download/3951/3925/#:~:text=Si%20bien%20esta%20acreditaci%C3%B3n%20no,certificaci%C3%B3n%20que%20es%20>

bueno%20alentar.&text=Existen%20en%20la%20actualidad%20alrededor,9001%20en%20rubros%20muy%20vari

- Porter, M. (2008). Las cinco fuerzas competitivas que le dan forma a la estrategia. En M. Porter, *Las cinco fuerzas competitivas que le dan forma a la estrategia* (pág. 18). Obtenido de https://utecno.wordpress.com/wp-content/uploads/2014/05/las_5_fuerzas_competitivas-_michael_porter-libre.pdf
- QIMA*. (03 de Abril de 2024). Obtenido de QIMA: <https://blog.qima.es/quality-control/the-difference-between-quality-control-and-quality-assurance>
- Ramos, G., Avila, L., Flores, V., & Francisco, C. (2024). *Análisis del Consumidor*. Obtenido de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/1935/n/>
- Real Academia Española*. (2020). Obtenido de Real Academia Española: <https://www.rae.es/drae2001/satisfacci%C3%B3n>
- Rodriguez, C. (2018). *Diseño de un manual para la gestión de calidad de atención al cliente en los Hostales de Leónidas Plaza*.
- Roldán, P. (01 de Junio de 2020). *Economipedia* . Obtenido de Economipedia : <https://economipedia.com/definiciones/competitividad.html>
- Rosas, C. (2022). *Gestión de calidad y competitividad en el Hotel Santa Cruz de Huaraz, 2022*. Universidad César Vallejo, Huaraz. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/109156>
- Sánchez, J. (04 de Febrero de 2024). *Economipedia* . Obtenido de Economipedia : <https://economipedia.com/definiciones/empresa.html>
- Sevilla, A. (23 de Enero de 2024). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>
- TOTVS*. (13 de Febrero de 2023). Obtenido de TOTVS: <https://es.totvs.com/blog/gestion-industrial/gestion-de-la-calidad-concepto-y-principales-ventajas/>
- Valladares, M. (2023). *Gestión de calidad y competitividad en una empresa alimenticia, Tumbes, 2023*. Universidad César Vallejo, Tumbes. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/136528?show=full>
- Velasquez, A. (2025). *Question Pro* . Obtenido de Question Pro : <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-correlacional/#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20correlacional%20es%20un,influencia%20de%20ninguna%20variable%20extra%C3%B1a.>
- Veritas, B. (25 de October de 2023). *Bureau Veritas* . Obtenido de Bureau Veritas : <https://www.bureauveritascertification.com/es/blog/calidad-de-productos/dia-mundial-de-la-calidad-la-importancia-de-la-calidad-en-los-productos-y>

Viteri Ortiz, K. (2021). *Modelo de Gestión de Calidad para la Florícola AGRINAG S.A., de la provincia de Cotopaxi*. Obtenido de Universidad Técnica de Cotopaxi: <https://repositorio.utc.edu.ec/items/e6a4429e-5505-4a9d-85a1-62e964e00f74>

World Economic Forum. (12 de Octubre de 2016). Obtenido de World Economic Forum: <https://es.weforum.org/agenda/2016/10/que-es-la-competitividad/>

Zendesk. (20 de Diciembre de 2023). *Gestión de calidad: 7 pilares de la norma ISO 9001*. Obtenido de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/pilares-calidad/>

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PRINCIPAL	¿Cuál es la relación existente entre la gestión de calidad y la competitividad en la exportación de espárrago de la empresa TWF S.A., del distrito de Supe, en el año 2024?	Determinar la relación entre la gestión de la calidad y la competitividad en la exportación de espárragos de la empresa TWF S.A., ubicada en el distrito de Supe, durante el año 2024.	Existe relación entre la gestión de calidad y competitividad en la exportación de espárrago de la empresa TWF S.A. Distrito de Supe, del 2024.	Gestión de calidad <i>(Variable 1)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación de la calidad - Implementación de la calidad - Control de calidad - Retroalimentación 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tipo de investigación: Básica 2. Enfoque de la investigación: Cuantitativo 3. Diseño de investigación: No experimental, transversal
ESPECÍFICOS	¿Cuál es el vínculo que se establece entre la planificación de la calidad y la competitividad en la exportación de espárrago de la empresa TWF S.A., ubicada en el distrito de Supe, durante el año 2024?	Identificar la relación existente entre la planificación de la calidad y la competitividad en la exportación de espárragos de la empresa TWF S.A., ubicada en el distrito de Supe, durante el año 2024.	Existe una relación entre planificación de la calidad y competitividad en la exportación de espárrago de la empresa TWF S.A. Distrito de Supe, del 2024.	Competitividad <i>(Variable 2)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Poder de negociación de los clientes - Amenaza de nuevos competidores - Rivalidad entre competidores - Amenaza de productos sustitutos - Poder de negociación con los proveedores 	<ol style="list-style-type: none"> 4. Nivel de investigación: Correlacional 5. Población: 50 trabajadores Muestra: censal 6. Técnica e instrumento de recolección de datos: Encuesta, cuestionario 7. Unidad de medida: Cualitativa 8. Nivel de medición: Ordinal 9. Análisis de interpretación de
	¿Cuál es la relación que se presenta entre la implementación de la calidad y la competitividad	Determinar la relación existente entre la implementación de la calidad y la competitividad en la exportación de espárragos de la empresa TWF S.A., ubicada en	Existe una relación entre la implementación de la calidad y competitividad en la exportación de			

	<p>en la exportación de espárrago de la empresa TWF S.A., en el distrito de Supe, durante el año 2024?</p>	<p>el distrito de Supe, durante el año 2024.</p>	<p>espárrago de la empresa TWF S.A., Distrito de Supe, del 2024.</p>			<p>la información: Excel</p>
	<p>¿Cuál es el vínculo existente entre el control de la calidad y la competitividad en la exportación de espárrago de la empresa TWF S.A., ubicada en el distrito de Supe, durante el año 2024?</p>	<p>Identificar la relación existente entre el control de calidad y la competitividad en la exportación de espárragos de la empresa TWF S.A., ubicada en el distrito de Supe, durante el año 2024.</p>	<p>Existe una relación entre el control de la calidad y competitividad en la exportación de espárrago de la empresa TWF S.A. Distrito de Supe, del 2024</p>			
	<p>¿Cuál es la relación existente entre la retroalimentación y la competitividad en la exportación de espárrago de la empresa TWF S.A., localizada en el distrito de Supe, durante el año 2024?</p>	<p>Determinar la relación existente entre la retroalimentación y la competitividad en la exportación de espárragos de la empresa TWF S.A., ubicada en el distrito de Supe, durante el año 2024.</p>	<p>Existe una relación entre la retroalimentación y competitividad en la exportación de espárrago de la empresa TWF S.A. Distrito de Supe, del 2024</p>			

ANEXO 02: ENCUESTA

ENCUESTA SOBRE GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LA EXPORTACIÓN DE ESPARRAGOS EN LA EMPRESA TWF S.A. DISTRITO DE SUPE DEL 2024

Buenos días, la finalidad de la siguiente encuesta es conocer su opinión respecto a la gestión de calidad y competitividad en la exportación de espárragos en la empresa TWF S.A. Distrito de Supe, del 2024. Por esta razón, sería de mucha ayuda que responda a las siguientes preguntas con total sinceridad. Todas sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

De antemano: ¡Muchas gracias por su colaboración!

A. INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen cinco opciones de respuesta. Elija la que mejor describa lo que piensa usted. Marque solo una opción. Marque con claridad la opción elegida con un aspa “X”.

1=Nunca; 2=Casi Nunca 3=A veces; 4=Casi siempre; 5=Siempre

En caso no pueda contestar una pregunta o exista alguna duda, por favor preguntar a la persona que le entregó el cuestionario, para su correcta participación.

GESTIÓN DE CALIDAD					
I. Planificación de calidad (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
1. La empresa cumple con los objetivos de la calidad.					
2. La empresa ha establecido correctamente sus políticas de calidad.					
3. La empresa planifica estratégicamente sus procedimientos referentes a la calidad.					
4. La calidad es lo más importante para la empresa al momento de la planificación del producto.					

II. Implementación de la calidad (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
5. Los flujos de procesos impactan en la calidad del producto.					
6. Las instrucciones de trabajo son claras y precisas al momento de su implementación.					
III. Control de la calidad (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
7. La supervisión está presente en todos los procesos de calidad.					
8. La empresa cuenta con registros de control eficientes.					
9. La verificación de resultado son frecuentemente positivos.					
IV. Retroalimentación (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
10. La empresa aplica acciones preventivas en todo el proceso de gestión de calidad.					
11. Las acciones correctivas aplicadas por la empresa han disminuido significativamente los errores.					
12. Considera usted que, los resultados esperados influyen en la competitividad de la empresa.					

ENCUESTA SOBRE GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LA EXPORTACIÓN DE ESPARRAGOS EN LA EMPRESA TWF S.A. DISTRITO DE SUPE, DEL 2024.

Buenos días, la finalidad de la siguiente encuesta es conocer su opinión respecto a la gestión de calidad y competitividad en la exportación de espárragos en la empresa TWF S.A. Distrito de Supe, del 2024. Por esta razón, sería de mucha ayuda que responda a las siguientes preguntas con total sinceridad. Todas sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

De antemano: ¡Muchas gracias por su colaboración!

A. INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen cinco opciones de respuesta. Elija la que mejor describa lo que piensa usted. Marque solo una opción. Marque con claridad la opción elegida con un aspa “X”.

1=Nunca; 2=Casi Nunca 3=A veces; 4=Casi siempre; 5=Siempre

En caso no pueda contestar una pregunta o exista alguna duda, por favor preguntar a la persona que le entregó el cuestionario, para su correcta participación.

COMPETITIVIDAD					
I. Poder de negociación de los clientes (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
1. La empresa utiliza su poder de negociación para que el nivel de clientes fijos incremente.					
2. La presión de costos afecta en la competitividad de la empresa					
3. La empresa resulta afectada económicamente por la presión de calidad exigida por sus clientes.					
II. Amenaza de los nuevos competidores (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5

4. La empresa ha establecido mecanismos para que las barreras de ingreso o salida no afecten su competitividad.					
5. La calidad de los productos de la empresa influye en el incremento de la cuota de mercado.					
6. La empresa tiene un plan definido para expandir su mercado aprovechando la calidad de sus productos.					
7. La empresa utiliza la calidad de sus productos para afrontar el incremento de la competencia.					
III. Rivalidad entre competidores (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
8. Considera usted que la rivalidad de la empresa con empresas del mismo sector influye en la mejora continua de la calidad del producto.					
9. La empresa emplea la diversificación para impactar la competitividad y la calidad en el mercado internacional de espárragos.					
10. El incremento de la competencia ha hecho que la empresa mejore en su proceso de calidad.					
IV. Amenaza de productos sustitutos (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
11. Considera usted que la calidad influye en la participación de la empresa en el mercado frente a la amenaza de productos sustitutos.					
12. La presión de costos impacta en la calidad y competitividad de los espárragos que exporta la empresa.					
13. Considera usted que los productos o servicios sustitutos afectan la percepción de calidad y la competitividad del espárrago que exporta la empresa.					
V. Poder de negociación de los clientes (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
14. El poder de negociación con los proveedores influye en el nivel de calidad y la competitividad en el mercado.					
15. Considera usted que el grado de dependencia de la empresa con los proveedores impacta en la calidad y en la competitividad en el mercado.					

4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4
4
4
4
4
4 4 4 3 4 4 4 3 4 3 4 4 4 4 3 4 4 4 3 4 4 4 3 3 4 4 4
4
4
4
4
3 4 3 4 4 3 4 3 3 3 4 4 3 3 3 3 3 3 4 4 4 3 4 3 4 3 3