



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional de Negocios Internacionales

Gestión de la calidad y nivel de competitividad en la exportación de palta Hass de la Empresa Agroindustrias Huaral SAC. de la Provincia de Huaral, año 2019

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Negocios Internacionales

Autora

Medalit Camely Rios Saenz

Asesor

Dr. Santiago Ernesto Ramos y Yovera

Huacho – Perú
2024



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)

FACULTADCIENCIAS EMPRESARIALES.....

ESCUELA PROFESIONALNEGOCIOS INTERNACIONALES.....

INFORMACIÓN

<u>DATOS DEL AUTOR (ES):</u>		
<u>NOMBRES Y APELLIDOS</u>	<u>DNI</u>	<u>FECHA DE SUSTENTACIÓN</u>
Medalit Camely Rios Saenz	75815577	15/03/24
<u>DATOS DEL ASESOR:</u>		
<u>NOMBRES Y APELLIDOS</u>	<u>DNI</u>	<u>CÓDIGO ORCID</u>
Dr. Santiago Ernesto Ramos y Yovera	15697556	0000-0003-3674-0302
<u>DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:</u>		
<u>NOMBRES Y APELLIDOS</u>	<u>DNI</u>	<u>CÓDIGO ORCID</u>
Dr. Carlos Maximo Gonzales Añorga	15762004	0000-0003-2346-5372
Dr. Policarpo Diomedes Marquez Valencia	15759625	0000-0001-7697-5064
Dr. Abraham Cesar Neri Ayala	15739625	0000-0003-2799-3244

"GESTIÓN DE LA CALIDAD Y NIVEL DE COMPETITIVIDAD EN LA EXPORTACIÓN DE PALTA HASS DE LA EMPRESA AGROINDUSTRIAS HUARAL SAC. DE LA PROVINCIA DE HUARAL, 2019"

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.unjfsc.edu.pe

Fuente de Internet

4%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

3

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.uladech.edu.pe

pe

Fuente de Internet

1%

5

distancia.udh.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

Submitted to Universidad

Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

7

Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion

Trabajo del estudiante

1%

repositorio.udaff.edu.pe

DEDICATORIA

A mi persona por el esfuerzo realizado en el periodo de estudio, el cual me ha permitido crecer y desarrollarme. A mis padres por el apoyo constante e incondicional, a mis hermanas porque fueron el motivo de no desistir en este largo camino universitario, y, por último, pero no menos importante a mis papitos, también a mi papito que ya no está más con nosotros, pero sé que el guía y cuida cada momento de la familia.

Rios Saenz Medalit Camely

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la divinidad por concederme óptima salud, discernimiento y tenacidad, a mi progenitora por proporcionarme respaldo inquebrantable y guiarme hacia la fortaleza en situaciones complicadas, instándome a no renunciar a mis metas. También, expreso mi gratitud a mis progenitores por su dedicación en el sendero educativo que me conduce hacia la excelencia profesional, así como a mi institución educativa, por acogerme durante mi etapa universitaria, contribuyendo a mi desarrollo académico. Además, reconozco a los educadores por impartirme sus conocimientos y por demostrar paciencia en cada lección ofrecida.

Rios Saenz Medalit Camely

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO	VI
INDICE	III
INDICE DE TABLAS.....	V
INDICE DE FIGURAS.....	VI
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÓN	IX
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Formulación del problema	2
1.2.1. Problema general	2
1.2.2. Problemas específicos	2
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.2.3. Objetivo general	3
1.2.4. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación de la investigación	4
CAPITULO II MARCO TEÓRICO	5
2.1. Antecedentes de la Investigación	5
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	5
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	7
2.2. Bases teóricas	9
2.3. Definiciones conceptuales.....	26
2.4. Hipótesis de investigación	28
2.4.1. Hipótesis general.....	28
2.4.2. Hipótesis específicas	28
CAPITULO III METODOLOGÍA	29

3.1. Diseño metodológico	29
3.1.1. Tipo de investigación	29
3.1.2. Enfoque.....	29
3.2. Población y muestra.....	30
3.2.1. Población	30
3.2.2. Muestra	30
3.3. Operacionalización de las variables	31
3.4. Técnicas de recolección de datos	32
3.4.1. Técnicas a emplear	32
3.4.2. Descripción del Instrumento	32
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información.....	32
CAPÍTULO IV RESULTADOS	33
4.1. Análisis de resultados	33
4.2. Contrastación de hipótesis	41
CAPÍTULO V DISCUSIÓN	45
5.1. Discusión de resultados.....	45
CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48
6.1. Conclusiones	48
6.2. Recomendaciones	49
CAPÍTULO VII REFERENCIAS	50
5.1. Fuentes bibliográficas	50
5.2. Fuentes electrónicas.....	51
5.3. Fuentes hemerográficas	53
ANEXOS.....	54
Cuestionario de encuesta de recolección de datos.....	57
Matriz de consistencia.....	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2 Resultado de la dimensión de liderazgo de la variable gestión de calidad	34
Tabla 3 Resultados de la gestión de personas de la variable gestión de calidad	35
Tabla 4 Resultados de diseño de producto de la variable gestión de calidad	36
Tabla 5 Resultado de la variable nivel competitividad de exportación	37
Tabla 6 Resultados de la dimensión planificación estratégica variable nivel de competitividad	38
Tabla 7 Resultados de la dimensión procesos de producción variable nivel de competitividad	39
Tabla 8 Resultados de la dimensión comercialización de nivel de competitividad de exportación	40
Tabla 10 Correlación de la dimensión de liderazgo y planificación estratégica de palta Hass de la empresa Agroindustrias Huaral S.A.C de la provincia de Huaral, 2019.	42
Tabla 11 Correlación de la dimensión gestión de personas y procesos de producción de la empresa Agroindustrias Huaral S.A.C de la provincia de Huaral, 2019.	43
Tabla 12 Correlación de la dimensión diseño de producto y dimensión comercialización de la empresa Agroindustrias Huaral S.A.C de la provincia de Huaral, 2019.	44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Variable Gestión de calidad.....	33
Figura 2. Dimensión liderazgo de la variable gestión de calidad.....	34
Figura 3. Dimensión gestión de personas de la variable gestión de calidad	35
Figura 4. Dimensión diseño de producto de la variable gestión de calidad	36
Figura 5, variable nivel competitividad de exportación.....	37
Figura 6, dimensión planificación estratégica variable nivel de competitividad	38
Figura 7, Dimensión procesos de producción variable nivel de competitividad.....	39
Figura 8, dimensión comercialización de la variable de nivel de competitividad.....	40

RESUMEN

Objetivo: Conocer de qué manera la gestión de calidad se relaciona con el nivel de competitividad de exportación de palta Hass de la empresa Agroindustrias Huaral SAC de la provincia de Huaral, 2019. La investigación actual pertenece al ámbito de la aplicada básica, de carácter correlacional, con un diseño transversal no experimental y una perspectiva cuantitativa. La muestra estuvo conformada por 60 colaboradores de la empresa Agroindustrial Huaral, en esta investigación no se hizo uso de la fórmula muestral, por ser una población pequeña. Resultados: la dimensión liderazgo se obtuvo como un 43,3% opinaron que siempre el liderazgo es fundamental en la empresa, en cuanto, a la dimensión gestión de personas con el mayor porcentaje de paridad entre casi siempre y siempre con un 28,3%, asimismo, la dimensión diseño de producto con un porcentaje de 26,7% mencionaron que siempre se da en la empresa para gestionar la calidad de producto, en cuanto, a la dimensión planificación estratégica el 45,0% calificaron que siempre es fundamental, un 38,3% consideraron que los procesos de producción siempre se aplican, la dimensión comercialización los encuestados mencionaron con un 33,3% que siempre es crucial para los niveles de competitividad de exportación de palta Hass de la empresa Agroindustrias Huaral SAC de la provincia de Huaral, 2019. Conclusión: estadísticamente queda demostrado con Existe una correlación de Rho de Spearman de 0.939, indicando que hay una conexión directa entre la administración de calidad y el grado de competitividad de la empresa Agroindustrias Huaral SAC.

Palabras claves: planificación estratégica, gestión de personas, procesos de producción

ABSTRACT

Objective: To know how quality management is related to the level of export competitiveness of Hass avocado of the company Agroindustrias Huaral SAC of the province of Huaral, 2019. The present study is of a basic, correlational, applied type, with a cross-sectional design. non-experimental, quantitative approach. The population was made up of 60 employees of the Agroindustrial Huaral company. In this research, the sampling formula was not used, as it was a small population. Results: the leadership dimension was obtained as 43.3% believed that leadership is always fundamental in the company, as for the people management dimension with the highest percentage of parity between almost always and always with 28.3% Likewise, the product design dimension with a percentage of 26.7% mentioned that it always occurs in the company to manage product quality, as for the strategic planning dimension, 45.0% rated that it is always essential, 38.3% considered that the production processes are always applied, the marketing dimension the respondents mentioned with 33.3% is always crucial for the export competitiveness levels of Hass avocado from the company Agroindustrias Huaral SAC of the province. de Huaral, 2019. Conclusion: statistically it is demonstrated with a Spearman's Rho correlation of 0.939 that quality management is directly related to the level of competitiveness of the company Agroindustrias Huaral SAC.

Keywords: strategic planning, people management, production processes

INTRODUCCIÓN

Las empresas siempre buscan gestionar la calidad para incrementar los niveles de competitividad con otras empresas que ofrecen los mismos productos o productos sustitutos, en ese sentido, la gestión de calidad tiene estándares que se deben cumplir de acuerdo a al segmento al cual está dirigida la empresa, más aún cuando se trata de empresas que exportan palta Hass a otros países, ya que, deben considerar las diferentes políticas de estado que tienen, los estándares que los clientes tienen en cada uno de los países, porque la calidad de un producto es preponderante para que el producto exportado llegue al consumidor final, haciendo que este se sienta satisfecho, eligiendo a la empresa por encima de otras, de tal manera que la segmentar la marca en la mente del consumidor, mientras se gestione la calidad, las ventajas de competitividad siempre serán altas, logrando objetivos organizacionales.

En ese sentido el presente estudio servirá para futuras investigaciones, porque se da a conocer por medio de la estadística que existe relación La relación entre la administración de la calidad y el grado de competitividad en las exportaciones de palta Hass de la empresa Agroindustrias Huaral SAC de la provincia de Huaral,2019, además, las empresas exportadoras de nuestro país deben tener en cuenta que cumplir con los diferentes procesos de manera adecuada son fundamentales para mejorar los niveles de competitividad, de tal manera que, beneficie a la comercializar el producto final cumpliendo con los estándares de calidad, así como el liderazgo en los colaboradores que hace un trabajo en equipo, considerando que todos deben trabajar con objetivos organizacionales.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.Descripción de la realidad problemática

La empresa Agroindustrias Huaral SAC ubicada en la provincia de Huaral, se funda con un grupo de agricultores para exportar al mercado europeo en el 2000, solo se exportaba cítricos, sin embargo, la empresa desde el 2007 inició sus exportaciones de palta, compitiendo con empresas nacionales e internacionales. Este estudio se concentra en comprender la conexión de la variable en cuestión, gestión de calidad hacia el nivel competitividad de la empresa exportadora, en ese sentido cabe mencionar que, en este mundo competitivo, las empresas deben estar a la vanguardia para lograr la mayor rentabilidad, cumpliendo los objetivos que tiene planteada la empresa y competir en un mercado internacional que cada vez es mucho más agresivo.

La gestión de calidad es una gama de actividades que realizan las empresas, además de ser una herramienta en los procesos que se tienen que seguir para obtener productos o servicios de calidad, así como también ser proactivos ante las eventualidades que podrían surgir en cualquiera de los procedimientos. (ISO, 2015). Entonces la variable independiente de esta investigación juega un rol importante en las empresas para garantizar la calidad de los productos al cliente o consumidor final en la cadena de valor, además, la gestión de la calidad permite a la empresa evaluar de formar regular los procesos que se están siguiendo mejorándolo cada uno de ellos para incrementar la calidad en la mejora continua, implementando herramientas que faciliten las mejoras en los procesos de gestión de la calidad, asimismo mencionar que la comunicación asertiva en las áreas es fundamental para todos los procesos se hagan de manera eficiente y eficaz, sobre todo que se logre la satisfacción del cliente con el producto. (Castro Irene, 2018)

Las empresas deben de conocer que una buena gestión de calidad conlleva a incrementar los niveles de competitividad, mejorando la rentabilidad, cumplimiento de objetivos, llegar a más mercados internacionales y competir con las empresas nacionales e internacionales, estando a la vanguardia, en este contexto global, las empresas necesitan tener la capacidad de gestionar eficientemente los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financiero para generar un buen rendimiento y productividad de los colaboradores, así como conocer los requerimientos del mercado internacional, haciendo investigaciones de mercado, porque si la empresa no conoce los requerimientos del mercado al cual está dirigido, estará un paso detrás de otras empresas. (Diario Milenio, 2018), entonces las variables de estudio son elementales para las empresas, considerando que toda empresa lo que busca es tener mayor rentabilidad y sobre todo ser reconocido en los mercados internacionales por los productos que ofrece, en este caso la exportación de la palta Hass a mercados internacionales gestionando la calidad del producto e incrementando el nivel de competitividad en los mercados globales.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la gestión de calidad se relaciona con el nivel de competitividad en la exportación de palta Hass de la empresa Agroindustrias Huaral SAC de la provincia de Huaral, 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- a. ¿En qué medida el liderazgo se relaciona con la planificación estratégica en la empresa Agroindustrias Huaral SAC de la provincia de Huaral, 2019

- b. ¿De qué manera la gestión de personas se relaciona con el proceso de producción de la empresa Agroindustrias Huaral SAC de la provincia de Huaral, 2019
- c. ¿En qué medida el diseño del producto se relaciona con la comercialización de la Hass de la empresa Agroindustrias Huaral SAC, de la provincia de Huaral, 2019

1.3.Objetivos de la investigación

1.2.3. Objetivo general

Conocer de qué manera la gestión de calidad se relaciona con el nivel de competitividad de exportación de palta Hass de la empresa Agroindustrias Huaral S.A.C de la provincia de Huaral, 2019.

1.2.4. Objetivos específicos

- d. Determinar en qué el liderazgo se relaciona con la planificación estratégica en la empresa Agroindustrias Huaral S.A.C de la provincia de Huaral, 2019
- e. Analizar de qué manera la gestión de personas se relaciona con el proceso de producción de la empresa Agroindustrias Huaral S.A.C de la provincia de Huaral, 2019
- f. Conocer en qué medida el diseño del producto se relaciona con la comercialización de la palta Hass de la empresa Agroindustrias Huaral S.A.C, de la provincia de Huaral, 2019

1.4. Justificación de la investigación

La pesquisa se desarrolla permitiendo constatar y reafirmar los fines que justifican el desarrollo del estudio de las variables, considerando fundamentos que justifiquen el sustento de la ejecución de la investigación en cual se considera lo siguiente:

Justificación teórica. Desde este enfoque se puede constatar que las variables tienen fundamento teórico sostenido por autores, por ende, las variables gestión de calidad y nivel de competitividad de la exportación, se ampliará con la investigación de la presente tesis, porque aportará al conocimiento y a futuras investigaciones teóricamente hablando.

Justificación práctica. La investigación permitirá analizar las variables de estudio para que las empresas de exportación tengan en cuenta a la hora de gestionar la calidad de un producto o servicio para incrementar el nivel de competitividad que tiene sobre la competencia, en este mundo globalizado que las empresas deben mantenerse siempre a la vanguardia y las necesidades del mercado o los mercados potenciales.

Justificación metodológica. Este análisis se centra en conocer la relación que tiene la gestión de la calidad y el nivel de competitividad de la exportación de palta, el cual nos permitirá conocer el porcentaje de correlación que tiene para que la empresa que es considerada en la investigación conozca los elementos fundamentales para saber gestionar los productos que ofrece al mercado e incrementar la rentabilidad siendo exitosa por medio de los niveles de competitividad con otras empresas similares o iguales, además cabe mencionar que la investigación genera conocimiento para los egresados de la Escuela profesional de Negocios Internacionales.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Michelle (2018) en la tesis titulada “Nivel de competitividad y potencial exportador de las empresas del cantón Ambato, 2018”. Tuvo como objetivo analizar de qué manera afecta el bajo nivel de competitividad del potencial exportador de las empresas del cantón Ambato, 2018, la exploración fue explicativo correlacional, enfoque no experimental, transversal, por lo que las variables se usaron una sola vez, la muestra estuvo conformado por 39 empresas, la técnica para la recolección de datos de la investigación fue la encuesta, el cuestionario fue el instrumento para obtener los resultados de manera efectiva, se concluyó que, las empresas exportadoras con un 69,2% que son 27 empresas tienen un nivel de competitividad media, el 23, 1% su nivel de competitividad baja, y el 7,7% tiene un nivel de competitividad alta, en el cual el autor menciona que a mayor competitividad y potencial para exportar, teniendo en cuenta la referencia de los niveles comparativos de las empresas, entonces de las empresas investigadas se deduce claramente que las empresas tienen un nivel de competitividad incide de manera directa en el potencial exportador de las empresas.

Mora (2018) la tesis denominada “Gestión de calidad y su incidencia en la certificación de las empresas exportadoras en Colombia, 2018”. Tuvo como objetivo conocer la gestión de calidad y su incidencia en la certificación de las empresas exportadoras en Colombia, 2018, tipo descriptivo correlacional causal, de diseño no experimental, solo se tomó las variables una sola vez, La estrategia utilizada en el estudio para adquirir datos fue

mediante el empleo de encuestas, siendo el cuestionario la herramienta empleada. El grupo seleccionado para la investigación estuvo compuesto por 40 empresas exportadoras de Colombia, se concluyó que, la gestión de calidad se manifiesta claramente más productiva en las empresas exportadoras, considerando que las certificaciones de calidad se enfrentan a una amplia cantidad de factores, por ende, estadísticamente la gestión de calidad incide de manera significativa en la certificación de las empresas exportadoras, además, las certificaciones de calidad permiten que las empresas mejoren sus niveles de competitividad, entonces la gestión de calidad es un factor elemental como una ventaja competitiva para mejorar los procesos externos e internos que logren la rentabilidad de las empresas exportadoras.

Burgos (2017) en la tesis titulada “Gestión de calidad y los procesos de exportación en las empresas exportadoras ecuatorianas en los mercados internacionales, año 2017”. Su propósito fue identificar de qué manera la administración de calidad se vincula con los procedimientos en las compañías exportadoras de Ecuador en los mercados globales. La naturaleza de la investigación fue explicativa, correlacional no causal, con un diseño no experimental, transversal por el tiempo que llevó a cabo la investigación, el enfoque fue cualitativo, en cuanto a la muestra estuvo conformada por 68 empresas exportadoras de Ecuador, la técnica para la recolección de datos fue la encuesta, el cuestionario de encuesta tipo Likert fue el instrumento, se concluyó que, las empresas tienen un propósito en los mercados, siendo un factor elemental la gestión de calidad para competir en el mercado nacional e internacional, en la que las empresas deben cumplir con estándares de calidad para exportar en los mercados internacionales, que cada vez tienen más competencias, estadísticamente se comprueba con Rho Spearman de 0,989 con un nivel positivo alto, la gestión de calidad se relaciona de manera directa con los procesos en la empresa

exportadoras ecuatorianas, además, queda demostrado que la gestión de calidad en las empresas exportadoras es crucial para cumplir metas y expectativas trazadas en las empresas con el involucramiento de todos quienes trabajan en las empresas que están en el rubro de exportación, las cuales fueron empresas investigadas.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Gamonal (2018) La disertación titulada "Calidad de gestión y grado de competitividad en la exportación de banana congelada de la empresa procesadora Perú S.A.C. Chiclayo 2018" buscó identificar la conexión entre la gestión de calidad y el grado de competitividad en la exportación de banana congelada por parte de la empresa procesadora Perú S.A.C. Chiclayo. El diseño de la investigación fue no experimental, ya que las variables no fueron manipuladas en más de una ocasión, transversal por el tiempo determinado de tipo correlacional no causal en la que se tuvo en cuenta si las variables se relacionan, La selección incluyó a 15 empleados de la empresa previamente mencionada. En este estudio, se utilizó la encuesta como técnica de recopilación de datos, siendo el cuestionario de la encuesta el instrumento empleado. Se determinó que la gestión de calidad está directamente relacionada con el nivel de competitividad en la exportación de banana congelada, respaldado estadísticamente por un coeficiente de Pearson del 56%. Por otro lado, el autor afirma que la empresa cuenta con una gestión de calidad adecuada, respaldada por diversas normativas validadas anualmente. La empresa mantiene documentación establecida por el sistema de gestión de calidad y presenta un nivel competitivo destacado, alcanzando un 79% en criterios de empaque, diseño y embalaje. En el año 2017, la empresa se destacó como el principal exportador, con una participación destacada en mercados como Chile y Estados Unidos.

Chavez (2017) La disertación con el título "Dirección de calidad y la exportación indirecta de aguacate fuerte en la Asociación Agropecuaria Ayanpi Marccari, Huanta, 2019" tuvo como meta identificar la conexión entre la gestión de calidad y las exportaciones en la Asociación de Productores Ayanpi Marccari, Huanta, durante el año 2019. La investigación adoptó un enfoque aplicado, explorando teorías previas. El autor especifica que la investigación se clasifica como descriptiva correlacional, con un diseño no experimental y transversal, donde se estableció la relación entre las dos variables. La muestra incluyó a 32 empleados de la organización, y la técnica empleada fue la encuesta, utilizando un cuestionario compuesto por 18 preguntas que abordaban los indicadores de cada dimensión. Se concluyó que la gestión de calidad está vinculada de manera indirecta con la exportación en la Asociación de Productores Ayanpi Marccari, evidenciada por una correlación significativa con un valor de $p = 0,00 < 0,05$ y una correlación positiva alta según el coeficiente Rho Spearman de 0,786. Por otro lado, el autor señala que la gestión de calidad del producto en la empresa fue evaluada con un 47%, indicando la necesidad de mejoras en los procesos para competir efectivamente en el mercado internacional.

Rodriguez (2017) la tesis denominada "Competitividad en la Exportación y el Progreso Económico de las Empresas Exportadoras de Orégano en la Región Tacna, 2017" tuvo como propósito establecer la relación entre un modelo de competitividad en la exportación y el desarrollo económico de las empresas exportadoras de orégano. La investigación adoptó un enfoque explicativo correlacional causal, con un diseño transaccional no experimental. La muestra comprendió a 16 compañías dedicadas a la exportación de orégano seco, y se utilizó la técnica de encuesta para la recopilación de datos, empleando el cuestionario de encuesta como instrumento, la conclusión principal

fue que el nivel de competitividad en la exportación guarda una relación significativa con el desarrollo económico de las empresas exportadoras de orégano. Este nivel de competitividad contribuye al mejoramiento de estas empresas, dando lugar a la formulación de políticas y objetivos específicos en la gestión de competitividad. Este enfoque diferenciado impulsa el desarrollo de las empresas dedicadas a la exportación de orégano seco en la Región Tacna.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión de calidad

ISO 9001 (2015) señala que es un conjunto de acciones y herramientas enfocada para evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios que se obtienen para el producto final, es decir que las empresas sean proactivas, actuar antes que sucedan las cosas. (p.26)

Escuela (2018) considera que es una gama de acciones enfocada en los procesos de producción de productos o servicios para garantizar la calidad que se obtienen en los productos, sino la ruta de los procesos que se tienen que seguir para que los productos o servicios lleguen al cliente final.

Conexiónsan, (2018) asevera que es un proceso por el cual se revisa las operaciones que se hacen en los productos y servicios de las empresas, con el objetivo de identificar áreas que puedan requerir para mejorar la calidad, en todos los niveles de la organización, ya que, todos tienen que trabajar para el éxito de la empresa.

2.2.2. Importancia de la gestión de calidad

Bussines (2018) considera que la importancia de la gestión de la calidad en las empresas radica en que busca permanentemente la mejora en el cumplimiento de los objetivos, metas y visión, para alcanzar una posición que tenga ventaja sobre otras

empresas, además de ser reconocido en el mercado, siendo preferido por encima de otras empresa que ofrecen productos iguales o similares, asimismo es importante porque siempre están en la búsqueda de los sellos de calidad, el cual sirve para medir los niveles de satisfacción del cliente, la productividad, considerando que la inversión que se haga, será devuelta con la rentabilidad que genere el producto y el posicionamiento de la empresa, además es crucial porque una empresa con una gestión de calidad eficiente evita errores en los procesos e insatisfacción del cliente cuando el producto llega al consumidor final, evitando reclamos, se debe tener en cuenta que para que la gestión de calidad funcione se debe trabajar de manera conjunta con todos los colaboradores de la empresa, proveedores y clientes.

Proavance, (2018) señala que la gestión de calidad es importante para la empresa por los procesos identificando problemas o debilidades que tenga la organización, convirtiéndolas en oportunidades que puedan mejorar los niveles de productividad, desempeño del recurso humano y sobre todo innovar en los productos que se ofrecen en el mercado, además, se debe tener en cuenta, cuando muchas empresas implantan la ISO 900, el cual aporta a las organizaciones de herramientas fundamentales de acuerdo a sus requerimientos y productos que producen, entonces, de una u otra manera comprende las necesidades de la demanda es decir del mercado en la que está dirigida el producto, mejora la comunicación en todas las áreas, porque una empresa que no están en constante comunicación no saben que es lo que se quiere lograr, cuáles son los objetivos que se desean cumplir por mes o por año, además es importante porque mejorar los niveles de desempeño de los trabajadores, pensando siempre en buscar la excelencia en el producto, teniendo en cuenta que debe ser altamente competitivo en un mundo de cambios constantes.

ISO 9001 (2015) asevera que es importante porque permite tener un enfoque mas holistico de la empresa en todos los procesos, se tiene en cuenta la plnaificacion de los mismos y como se estan llevando a cabo, asimismo, es crucial porque permite que las empresas aseguren que la gestion de los recursos se hagan de manera adeccuada, cumplimiento todos los estandarres de caliadd, de manera eficiente y eficaz, evitando la perdida de recursos en los procesos, ya sea de tiempo o materiales, permitiendo que los colaborares sean proactivos a una problemática o errores que se puedan sucitar en algun proceso que puedan hacer que la calidad del producto no sea lo que se espera al final del proceso, maximiza las oportunidades que se puedan tener en cuanto los controles que son previstos en el tiempo, ademas que es importante porque con una buena gestion de calidad se puede afrontar cualquier reto o desafio que se presente, teniendo en cuenta que vivimos en mundo empresarial competitivo y frente a cambios constantes del mercado.

2.2.3. Beneficios de la Gestión de calidad en las empresas

Riquelme (2017) considera que los beneficios de la gestión de la calidad en las empresas son las siguientes:

- Rendimiento del producto. Los productos de la empresa mejoran, comenzando por los niveles de productividad considerando la mejora continua en todos los procesos, la fiabilidad del producto ante la demanda de un mercado competitivo, los productos que se ofrecen se hacen con mayor durabilidad, innovan considerando los cambios constantes, necesidades y requerimientos de la demanda a quienes está dirigido el producto.

- Satisfacción del cliente. La gestión de la calidad es beneficiosa en cuanto a la satisfacción del cliente, porque las características del producto son distintos, es decir son elaborados con más responsabilidad en cuanto al medio ambiente, considerando que ahora los consumidores son más responsables muchas veces en las compras, además el producto cumple con las características que busca la demanda, porque están de acuerdo a sus requerimientos y necesidades.
- Reduce costos. Este beneficio la gestión de la calidad tiene en cuenta el ahorro de los residuos, materiales que quedaron por la producción de un producto, racionalizar materiales, evitando perdidas de la materia prima o insumo en los procesos, eso se da con una cadena de suministros que la empresa debe tener en cuenta en la gestión, de esa manera reducir los costos de la producción del producto.
- Productividad mejorada. Este beneficio se da en todas las áreas, porque permite que todos trabajen en equipo, tener colaborare satisfechos, que quieran a su trabajo como parte de ellos, porque son valorados por la empresa, de manera profesional, personal y como colaborador, como se sabe un colaborador satisfecho, motivado y comprometido siempre ayuda a mejorar los niveles de productividad ayudando a la mejora continua. (p.265)

Chamorro (2017) considera que los beneficios de la gestión de la calidad son los siguientes:

- Mejoras en la organización. La empresa cuando tiene una gestión de calidad siempre sistematiza las operaciones o procesos que tienen en cuenta innovando cada cierto tiempo los productos, racionalizando los recursos, costos y sobre todo la calidad.

- Desempeño de procesos en la organización. Beneficia a la calidad cumpliendo con las normativas de lo establecido por los sistemas de certificación que entregan las empresas, para mejorar lo que ofrece en la empresa.
- Mejora la capacitación en los trabajadores de la empresa. Los colaboradores capacitados siempre conocen mejor los procesos que deben seguir y realizar las actividades de manera adecuada, incrementando la motivación, satisfacción y sobre todo el compromiso de los colaboradores.
- La fidelización del cliente. Es una herramienta que beneficia en la que los productos que se ofrecen sean cada vez de mejor calidad, fidelizando a los clientes, superando sus expectativas que tiene, además de que ayuda a incrementar la competitividad de la empresa en los mercados internacionales. (p.351)

CTMA (2018) menciona que los beneficios son las siguientes:

- Satisfacción del cliente. Enfocado a las necesidades, requerimientos y superar las expectativas de la demanda.
- Obtención de nuevos clientes, este beneficio genera estándares de calidad, que los clientes potenciales buscan en las empresas, ya que, se mejora la calidad para fidelizar al cliente potencial.
- Mejora los procesos de la empresa. Todos los procesos cumplen con los estándares, normas de calidad y sobre todo se evitan errores que se puedan suscitar en alguno de ellos.
- Diferenciación ante otras empresas. La empresa con una buena gestión de calidad siempre estará por encima de otra empresa, porque tiene certificaciones de calidad que son un beneficio y es lo que le hacen diferente a otras empresas.
- Cumplimiento de exigencias derivadas. Este beneficio es fundamental para la empresa, porque se aprende a trabajar en conjunto para el beneficio de todos,

considerando que los colaboradores son el recurso fundamental para que todos los procesos de la empresa se hagan de acuerdo a lo estipulado en los planes, cumpliendo los objetivos, pensando no solo en la rentabilidad, sino en la calidad de cada producto que se produce, que ningún componente, insumo, materia sea de menor calidad, considerando que el cliente debe recibir un producto que merece.

2.2.4. Gestión de la calidad en las empresas exportadoras

Internacional (2018) considera que en las empresas exportadoras debe ser planificada, estando enfocado a lo que la empresa quiere lograr en un tiempo determinado, se debe tener en cuenta que la planificación debe ser entendida como una herramienta que todos los trabajadores deben de conocer que es lo que desea cumplir, considerando que todos los procesos, recursos y herramientas en la empresa debe estar planteado en los planes que hace la empresa, además se debe tener en cuenta que cuando se planifica se tienen en cuenta la evaluación del desempeño de los colaboradores, la investigación de mercado a donde se quiere llegar, a las oportunidades que se tienen para competir con empresas internacionales, estableciendo los productos que son requeridos por los clientes potenciales, dirigiéndose a la excelencia del producto que se va exportar.

Las empresas de exportación deben cumplir con estándares de calidad que demanda cada país a la que está dirigiéndose, debe de conocer las regulaciones que tienen para que un producto sea exportado, por ende, es elemental que toda empresa debe implantar, para estar a la altura de empresas que conoce mucho más de cerca a los mercados que se quiere ingresar, en ese sentido el control de la calidad es un crucial para evitar errores en lo planificado por la empresa, según el autor las empresas deben hacer un control de calidad de toda la organización, hacer un diagnóstico, para conocer de cerca si se cuenta con los

colaborares capacitados, herramientas, recursos, infraestructura y sobre todo conocer las fortalezas y debilidades que se tiene hablando de manera interna, en lo externo se debe considerar que las empresas deben investigar los mercados y las oportunidades que tiene para ser una empresa exportadora que ejercerá el control adecuado. (p.31)

Hernandez (2017) señala que el reto de las organizaciones exportadoras está en conseguir una herramienta de gestión de la calidad que genere no solo rentabilidad momentánea, sino que esté ligado a todos los procesos que están inmersos en la cadena de producción, además de fidelizar a los clientes y llegar a una demanda potencial que no compra el producto, en ese sentido el autor menciona que las empresas u organizaciones deben estar preparadas para todas las transformaciones que se manifiesten en este entorno mundial interconectado, mucho más aun cuando se trata de vender productos a una demanda internacional que se conoce poco sino se hace investigación de mercado internacional, si no se conoce los estándares de calidad y sobre se desconoce las empresas con las que compete.

Por otro lado, las organizaciones que exportan a mercados extranjeros deben tener en cuenta que se respeta otros sistemas como la responsabilidad social, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, teniendo en cuenta que las empresas internacionales trabajan los sistemas para generar conciencia en los clientes, mostrando una imagen que garantice un trabajo integral, la calidad del producto que exporta todos intervienen en la producción ofreciendo no solo productos de calidad sino ser una empresa responsable, de esa manera tener una mayor oportunidad de incrementar la competitividad, pero todo debe estar planificado, para tener una buena gestión de la calidad del producto exportado.

Araut (2016) asevera que las empresas deben implantar porque es una herramienta que ayuda no solo en los procesos de la cadena de producción, sino ayuda tener productos

innovadores para ofrecer al mercado internacional, las empresas deben adoptar comportamientos con todos los sistemas que están ligados hoy en día en la segmentación del producto en la demanda actual y a la demanda potencia, siempre se debe tener en cuenta que la planificación en la gestión tiene un rol fundamental para crear nuevos procesos de producción que faciliten, racionalicen, evitar pérdidas de recursos, además de dar a conocer a todos los trabajadores que toda idea que se tenga son recibidas para mejorar, así como dar a conocer los objetivos que se quiere lograr, capacitando a todo el recurso humano.

Por otro lado, una gestión de calidad bien planificada permite conocer mucho más de los estándares de calidad que requieren los mercados internacionales, así como la innovación genera siempre un valor agregado al producto diferenciándose de las demás empresas, mostrar una imagen diferente, mucho más allá de sus preferencias y necesidades o del producto que busca en el mercado, por ende, las empresas que exportan a mercados internacionales deben ser siempre innovadoras.

2.2.5. Metodología y proceso de la gestión de la calidad en las empresas

Castro (2018) señala que la gestión de calidad en las empresas debe contar con una metodología y procesos que las organizaciones deben de conocer si quieren utilizar esta herramienta fundamental para el crecimiento de la empresa, innovación e incrementar el nivel de competitividad, en ese sentido las herramientas son, diagramas de causa efecto que las organizaciones deben saber cuándo producen un producto esperando un impacto positivo, hoja de verificación, histogramas, grafica de control, etc. Entonces los lideres de la empresa deben concientizar a los colaboradores en cuanto al compromiso para tener procesos que deben ser medidos para cumplir con la excelencia en la calidad, se debe tener en cuenta que la empresa cuente con un personal altamente calificado, competitivo

y que siempre esté capacitado, en cuanto a los modelos que se implanten deben ser siempre planificados para no cometer errores, revisando los indicadores que se tienen en cuenta para obtener mejores resultados.

En los procesos de la gestión de calidad deben ser diseñados de acuerdo a las investigaciones que se realizan constantemente en todos los segmentos a que está dirigido el producto, la satisfacción del cliente interno como externo deben ser medidos para conocer cuáles son los resultados, conocer los indicadores que se tienen en cuenta en cada segmento de acuerdo a nivel cultural, además de tener métodos para implantar nuevas estrategias de mejoras en la calidad, creando conciencia de calidad y productividad en todos quienes laboran en la empresa.

UCSP (2016) considera que el enfoque y procedimientos vinculados a la administración de la calidad deben construirse a base de objetivos que desea conseguir en cuanto a los productos y hacia dónde quiere llegar la empresa, las metodologías o métodos deben de diseñarse y construirse por los directivos de la empresa, dando a conocer a todos mediante la planificación, implementando la mejora continua en todas las áreas, brindando a los trabajadores herramientas de capacitación sobre la gestión de calidad y porque es crucial para el crecimiento de la empresa, asimismo se debe controlar y medir los procesos que se han de seguir para que se varíen en el caso que sea necesario, también la mejora de los resultados y revisarlo con una auditoria para determinar la efectividad que tiene los procesos y métodos que se han implantado, optimizando y mejorando cuando sean necesarios.

Pérez (2018) señala que la gestión de la calidad tiene metodologías que las empresas muchas veces desconocen, porque lo ven como una herramienta difícil de implantar, por ende, las empresas que están a la vanguardia del mercado globalizado, analizan las

exigencias del cliente, los procesos de producción, se pone énfasis siempre en los requerimientos del cliente para innovar nuevos métodos y procesos de producción. Las empresas tienen políticas que ayudan a tener cultura de calidad, mejora continua, medir siempre el nivel de satisfacción de los clientes, constantemente se capacita a los trabajadores en herramientas digitales y en los nuevos procesos y métodos que se están implantando en la empresa, para cumplir los objetivos y la visión que se tiene hacia un escenario futuro, logrando tener una empresa altamente competitiva y de calidad.

2.2.6. Gestión de calidad y nivel de competitividad empresarial

Gama de herramientas que se utilizan para producir productos que compitan en el mercado, desde hace muchos años las empresas han cambiado su forma de ver las cosas en cuanto a la calidad para incrementar los niveles de competitividad empresarial, en ese sentido, las empresas exportadoras han implantado un mejor liderazgo, gestión de conocimientos, innovación, comunicación asertiva con todos quienes laboran en la empresa, por ende, la planificación es un elemento crucial para plantearse objetivos que la empresa quiere lograr y llegar al escenario futuro deseado, entonces las empresas en ese contexto tienen en cuenta que todos quienes laboran en ella deben de conocer lo que la empresa quiere lograr y hasta donde quiere llegar, siempre teniendo en cuenta la mejora continua en toda la cadena de valor que llega hasta el cliente, prefiriendo el producto de la empresa por encima de otras, entonces la gestión de la calidad es fundamental para que las empresas incrementen los niveles de calidad, más aún si las empresas compiten en mercados internacionales más exigentes y reconocidos, las empresas exportadoras deben estar a la vanguardia en este mundo globalizado de cambios constantes, en la que los directivos deben de tener en cuenta la investigación de mercado para conocer más de

cerca la demanda, la competencia y los clientes potenciales que son posibles compradores del producto que es exportado.

2.2.7. Nivel de competitividad en las empresas exportadoras

Alcivae (2017) considera que es la capacidad que tienen las empresas en cuanto a la productividad, haciendo uso de los recursos que tienen para producir, considerando al capital humano, recursos tangibles e intangibles, además de innovación que las empresas tienen en cuenta para tener mejor nivel de exportación. (p. 26)

Ramirez (2019) asevera que el nivel de competitividad empresarial “es la forma de hacer mejor las cosas para incrementar la capacidad que las empresas tienen para competir con empresas que expenden productos o servicios igual o similares” (p.121)

Gutiérrez (2017) señala que “es la estrategia que tienen las empresas para incrementar su rentabilidad con capacidades de investigación de mercado, innovación de productos nuevos, implementando estrategias de mercado y centrando los recursos de la empresa en el cumplimiento de crecimiento empresarial”. (p.6)

2.2.8. Importancia del nivel de competitividad en las empresas exportadoras

Valbuena (2015) asevera que la importancia en las empresas exportadoras es determinante, teniendo en cuenta los cambios constantes de las necesidades de las personas, la competencia innovación, gestión del conocimiento para optimizar los procedimientos, especialmente enfocándose en proporcionar productos o servicios de excelencia en ese sentido el autor menciona lo siguiente:

- Es importante porque incrementar la productividad haciendo que los colaboradores sean mucho más productivos.

- Hace que todas las personas sean capaces de cumplir los objetivos planteados por la empresa.
- Incrementa la rentabilidad porque tienen personal altamente capacitado para trabajar en equipo y tener una comunicación asertiva en todos los niveles.
- Es crucial porque se tiene en cuenta una gama de actividades, habilidades, recursos, ya sea humanos, infraestructura, tecnológica y financiero para conocer más de cerca los requerimientos de la demanda, demanda potencial y la competencia, siendo proactivos actuando de manera inmediata ante cualquier cambio en la oferta o la demanda.

Labarca (2016) considera el nivel de competitividad en las empresas exportadoras es importante porque incrementa las condiciones bajas de competitividad que tienen las empresas referente a la competencia nacional e internacional, ya sea porque se desconoce la capacidad de los colaboradores, lo que requiere el mercado, innovación, etc., entonces es crucial porque incrementa la rentabilidad de la empresa, la imagen frente al cliente, los productos son cada vez más competitivos porque se conoce a la demanda real y potencial, tomando ventajas sobre las empresas de la competencia, las empresas exportadoras siempre deben de estar a la vanguardia del mercado internacional, logrando un desempeño óptimo de los colaboradores, los niveles de competitividad empresarial hacen que las empresas conozcan también los indicadores que deben tener en cuenta para mantenerse en un mercado, incrementar la rentabilidad y ser reconocido y diferenciado de otras empresas del mismo rubro o similar.(p.15)

Montoya (2018) señala que el nivel de competitividad en las empresas es fundamental porque las empresas deben ser competitivas en los mercados internacionales por los productos que exportan, por ende, las organizaciones deben plantearse estrategias para competir con sus rivales e innovar productos que tengan

un valor agregado que se diferencie los demás, en ese sentido la competitividad empresarial debe de conocer las habilidades, conocimientos y capacidades de sus colaboradores para tener una fortaleza interna, considerando que el recurso humano es quien da cumplimiento a todos los objetivos estratégicos que se plantean, entonces incrementar los niveles de competitividad en los mercados nacionales e internacionales, tener en cuenta los procesos en la cadena de valor de todos los productos para ofertar en el mercado y tienen la capacidad para enfrentar retos que se imponen en el mercado al cual está dirigido a todas las acciones que realice la empresa debe ser bien planificada, conociendo que hay siempre flexibilidad ante cualquier cambio que se presente y plantearse nuevas estrategias incrementando los niveles de competitividad haciendo que la empresa sea cada vez más rentable. (p.18)

2.2.9. Factores determinantes del nivel de competitividad empresarial

Medeiros et al. (2017) señalan que los factores determinantes son los siguientes:

- Factor empresarial. En este factor las empresas deben tener en cuenta que el recurso humano es el elemento fundamental, por ende, debe ser capacitado, reconocido, valorado y sobre todo tener colaboradores satisfechos para cumplir con los objetivos estratégicos de la empresa.
- Factores estructurales. Es un factor que se debe considerar como una oportunidad que las empresas tienen fuera de ella, ya sea clientes insatisfechos, competencia desleal, instituciones del estado que imponen altos impuestos en el mercado internacional o nacional.
- Factores sistemáticos. Los autores mencionan que es uno de los factores que tienen en cuenta todos los sistemas que están dentro y fuera de la empresa como es el sistema de producción, la cadena de valor, el sistema comercial, el sistema

de la calidad, responsabilidad social, ambiental, además, de conocer las normas legales que se deben tener en cuenta en la competitividad empresarial, así como conocer los mercados nacionales e internacionales.

Palacios (2015) asevera que los factores del nivel de competitividad son los siguientes:

- Factor de capacidad directa y diferenciación. Es el factor que se tiene en cuenta la capacidad de gestión de los directivos en la dirección de la empresa, además de saber cómo incrementar los niveles de productividad sin perder la calidad satisfaciendo a la demanda con la diferenciación de los productos exportados.
- Factor calidad, precio y tecnología. Ante la competencia internacional los precios de los productos deben tener un desequilibrio entre el precio y la calidad, además de tener la capacidad de usar la tecnología, software de calidad, programas que automaticen la información del trabajo o los procesos de producción y hacerlo en el menor tiempo posible.
- Factor innovación, capital humano. Estos factores son elementales en la empresa para producir un producto que sea requerido por el mercado, sobre todo si el capital humano está altamente capacitado en la gestión, procesos, innovación es un factor que mantiene a las empresas al frente de la competencia, considerando que se tiene los recursos financieros suficientes para las investigaciones de mercado, hacer diagnósticos, haciendo de todo lo planificado un éxito para la empresa.

2.2.10. El recurso humano en el nivel de competitividad de las empresas exportadoras

Rubio (2016) sostiene que el recurso humano en el grado de competencia de las compañías dedicadas a la exportación juegan un rol sumamente fundamental, en la que los directivos de la empresa deben gestionar el conocimiento de todo el recurso humano, para tener un recurso humano altamente capacitado, satisfecho, empoderado y sobre todo que quiera al trabajo reconociendo a la empresa como parte de ellos, solo de esa manera se logrará obtener productos de calidad, buena imagen de la empresa, sistemas de tecnología acorde a las necesidades de la empresa, el capital humano desde hace mucho tiempo se ha convertido en un factor que las empresas siempre mantienen trabajo en equipo, comunicación asertiva y miden los niveles de satisfacción, para que las empresas sean competitivas en los mercados, convirtiéndose líderes por encima de otras empresas, haciéndolas exitosas. (p.111)

Martinez (2018) señala que las empresas deben de tener una buena gestión del recurso humano, porque de ello depende la innovación, calidad del producto, incrementar la rentabilidad de la empresa, tener procesos de mejora continua, planificar y sobre todo incrementar los niveles de competitividad, haciendo estrategias para lograr diferenciarse de las demás empresas, teniendo esa ventaja las organizaciones siempre han maximizado la rentabilidad, logran el éxito siendo reconocidos teniendo clientes satisfechos, por ende, el recurso humano de las organizaciones deben de contar con personas capacitadas, brindándoles la información necesaria para que conozcan lo que quiere lograr la empresa en el futuro, además de reducir los costos sin perder la calidad del producto, así como obtener sellos de calidad o certificaciones que garanticen la calidad del producto para que los niveles de competitividad de las empresas

exportadoras sean cada vez mayor, mejorando la productividad en todas las áreas de la organización.

Colorado (2017) sostiene que en este mundo globalizado los directivos de las empresas ya no piensan como siglos pasados en las que el recursos humano era un elemento más en la organización, no se le prestaba atención en sus capacidades, talentos, tampoco se les escuchaba o se les haga participe en los planes que tiene la empresa para lograr llegar a mercados o ampliar el negocio, hoy en día se ha puesto mayor atención al recurso humano para incrementar los niveles de competitividad, implementando estrategias que se logren alcanzar, porque en el mundo cambiante y globalizado el mercado nacional e internacional crece cada día a pasos agigantados, entonces las empresas pasa satisfacer a la demanda deben trabajar en la mejora continua del talento humano, entonces en ese sentido el autor menciona que las organizaciones deben tener una dirección de recurso humano, ya sea para el buen reclutamiento, capacitaciones, mejorar en el clima laboral, liderazgo para lograr los niveles de competitividad en la exportación, teniendo en cuenta que los colaboradores son el recurso elemental, haciendo que sean parte de la empresa siendo personas altamente competitivos, eficientes y sobre todo que busquen la excelencia en todas las actividades que realizan dentro y fuera de la organización.

2.2.11. Nivel de competitividad de las empresas exportadoras peruanas de palta

Hass

Arrollo (2016) señala que los niveles de competitividad de las empresas peruanas han ido creciendo gracias a la implantación de herramientas de sistema de calidad en los procesos de la productividad del producto, sistemas de mejora continua en la cadena de valor de

los productos exportados como la palta Hass, mejorando los niveles de vida de los colaboradores quienes laboran en la empresa e incrementando la economía peruana, en los últimos años la exportación de palta se ha convertido en uno de los productos peruanos más exportados entre los años 2014 – 2016 se ha exportado de diferentes maneras de acuerdo a las exigencias de los mercados internacionales, a pesar que México es el principal productor de palta mundialmente hablando, sin embargo, el Perú ha incrementado sus niveles de competitividad quedando en el tercer lugar de exportación de palta, las empresas han ido implantando mejoras en los procesos mejorar sus niveles de competitividad por ende las tendencias de la oferta son cada vez mejores. (p.29)

Gestión (2019) las empresas exportadoras de palta han incrementados sus niveles de exportación, mejorando sus niveles de capacidad de competir con empresas internacionales que exportan el mismo productos, sin embargo las empresas exportadoras de palta peruanas, por implantar estrategias en la mejora de producción y la oferta en la exportación de palta ha logrado que sea cada vez mejor, haciendo que la palta peruana Hass llegue a más países del mundo, haciendo de este uno de los productos estrella de la agroexportación mejorando la economía peruana, los principales destinos a las que se exporta en mayor cantidad son a los países de Unión Europea con 469 millones de dólares que es un 45%, Estados Unidos con 159 millones de dólares con un 13 % y Chile con 109 miles de soles, cabe resaltar que según la investigación realizada por el diario Corea del Sur casi cuadruplica sus importaciones de palta peruana pasando de 8 millones a 30 millones de dólares todo el 2019, reconocimiento que el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo incentiva a las empresas que mejoren sus niveles de productividad mejorando cada vez la calidad del producto para incrementar los niveles de competitividad y sobre todo ser más competitivo en el mercado internacional, siempre buscando la excelencia en el producto satisfaciendo a la demanda.

2.3. Definiciones conceptuales

a. Gestión de calidad

Poveda (2018) señala que es una herramienta que permite a las empresas mejorar la calidad de los procesos en la cadena de producción, buscando la mejora continua, conllevado a la excelencia del producto o servicio.

b. Nivel de competitividad de exportación

Martinez (2017) señala que es la capacidad que tienen las empresas para competir en el mercado internacional, que los clientes prefieran a la empresa por encima de otra por la alta calidad de los productos y el valor agregado que le hace diferente a otras empresas. (p.18)

c. Liderazgo

Pintado (2016) considera que “es una capacidad que tiene la persona en la que lo va adquiriendo durante el tiempo o muchas veces nacen con el don de liderar un grupo de personas en el contexto donde se encuentre.” (p. 256)

d. Gestión de personas

Soto (2017) asevera que “es todas las actividades que desarrolla el departamento de recursos humanos en cuanto al reclutamiento, capacitación, procesos de contratar a los colaboradores, seguridad social, direccionarlos a las diferentes áreas de la empresa”. (p. 14).

e. Diseño del producto

Luna (2016) considera que “es la creación de productos que serán vendidos por la empresa, teniendo en cuenta las necesidades de la demanda al que está dirigido, los recursos que se van a utilizar en el proceso de producción” (p. 86).

f. planificación estratégica

Hernandez (2017) señala que “es una herramienta de gestión que hacen las empresas para plantearse objetivos, establecer metas que serán cumplidas en un largo plazo.” (p. 54).

g. Proceso de producción

Louffat, (2018) sostiene que “es las operaciones que realizan las empresas para la fabricación, elaboración de un producto o servicio considerando los recursos financieros, recurso humano tangible e intangible, para llevar a cabo todas las operaciones en la cadena de producción. (p.109).

h. Comercialización

Luna (2018) considera que “es una gama de actividades que realizan las empresas para ofertar el producto al cliente, en la que se puede utilizar medios tecnológicos para promocionarlos para que el cliente tenga acceso al bien o servicio” (p. 89).

2.4. Hipótesis de investigación

2.4.1. Hipótesis general

La gestión de calidad se relaciona de manera significativa en el nivel de competitividad de exportación de palta Hass de la empresa Agroindustrias Huaral S.A.C de la provincia de Huaral, 2019.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a.** El liderazgo se relaciona de manera directa en la planificación estratégica de, la empresa Agroindustrias Huaral S.A.C de la provincia de Huaral, 2019.

- b.** La gestión de personas se relaciona de manera significativa en el proceso de producción de la empresa Agroindustrias Huaral S.A.C de la provincia de Huaral, 2019

- c.** El diseño del producto se relaciona con la comercialización de la palta Hass de la empresa Agroindustrias Huaral S.A.C, de la provincia de Huaral, 2019.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación es básica, en el cual se buscará información que sea relevante para conocer las características que relaciona a las variables, es decir si la variable gestión de calidad se relaciona con nivel de competitividad de exportación de la palta Hass en la empresa y dar a conocer en el presente estudio, la investigación.

Hernández (2019), Se sostiene que la exploración fundamental se identifica como un examen o investigación teórica, pura, esencial, con el propósito de elaborar nuevas teorías y enriquecer conocimientos de índole filosófica. (p. 61).

La modalidad de investigación correlativa se elige con el propósito de entender la conexión existente entre las variables. en el cual se analizarán los resultados en la que se determinarán conclusiones y además ayudara a proponer recomendaciones relevantes.

3.1.2. Enfoque

La investigación actual adoptó un enfoque no experimental y de diseño transversal, lo que implica que no se llevarán a cabo experimentos con las variables de interés. El carácter transversal se selecciona debido a que se realizará únicamente durante un periodo específico, considerando el contexto en el cual se llevó a cabo el estudio.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Está conformada por 60 colaboradores que trabajan en la empresa Agroindustrias Huaral S.AC de la provincia de Huaral, quienes trabajan en las gestiones administrativas dentro de la empresa.

3.2.2. Muestra

Dado que la población es reducida, se prescindió del uso de la fórmula muestral, por lo tanto, la muestra coincide con la población en esta investigación.

3.3. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 1 Gestión de calidad	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad comunicativa • Compromiso • Adaptación al cambio
	Gestión de personas	<ul style="list-style-type: none"> • Valorar a los colaboradores • Escuchar de forma asertiva • Brindar autonomía
	Diseño del producto	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis del producto • Generación de idea • Trabajo de prototipo y fases de pruebas
Variable 2 Nivel de competitividad	Planificación estratégica	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de objetivos empresariales • Descentralización en las áreas • Uso racional de recursos
	Proceso de producción	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis • Producción • Procesamiento
	Comercialización	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar características del mercado • Analizar a la competencia • Plan de marketing

(Michelle , 2018)

3.4. Técnicas de recolección de datos

3.4.1. Técnicas a emplear

En la investigación, se empleó la técnica de encuestas tipo Likert para recabar la información necesaria de las dos variables de estudio, utilizando adecuadamente la muestra.

3.4.2. Descripción del Instrumento

El formulario de encuesta constituye el medio para recopilar información sobre las dos variables analizadas. Este formulario consiste en preguntas con escalas de Likert, las cuales facilitaron la obtención de datos relevantes. La información recopilada a partir de estos cuestionamientos se convertirá en resultados, listos para ser analizados e interpretados con el objetivo de obtener conclusiones más sólidas en el estudio actual.

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

Se empleó la aplicación SPSS en su versión 29 para procesar los resultados, los cuales se plasmaron, exhibieron mediante tablas y gráficos estadísticos en el desarrollo de este análisis, el cual permitirá interpretar los resultados y hacer las conclusiones y recomendaciones respectivamente.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

Tabla 1

Variable de gestión de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	13,3	13,3	13,3
	A veces	15	25,0	25,0	38,3
	Casi siempre	12	20,0	20,0	58,3
	Siempre	25	41,7	41,7	100,0
Total		60	100,0	100,0	

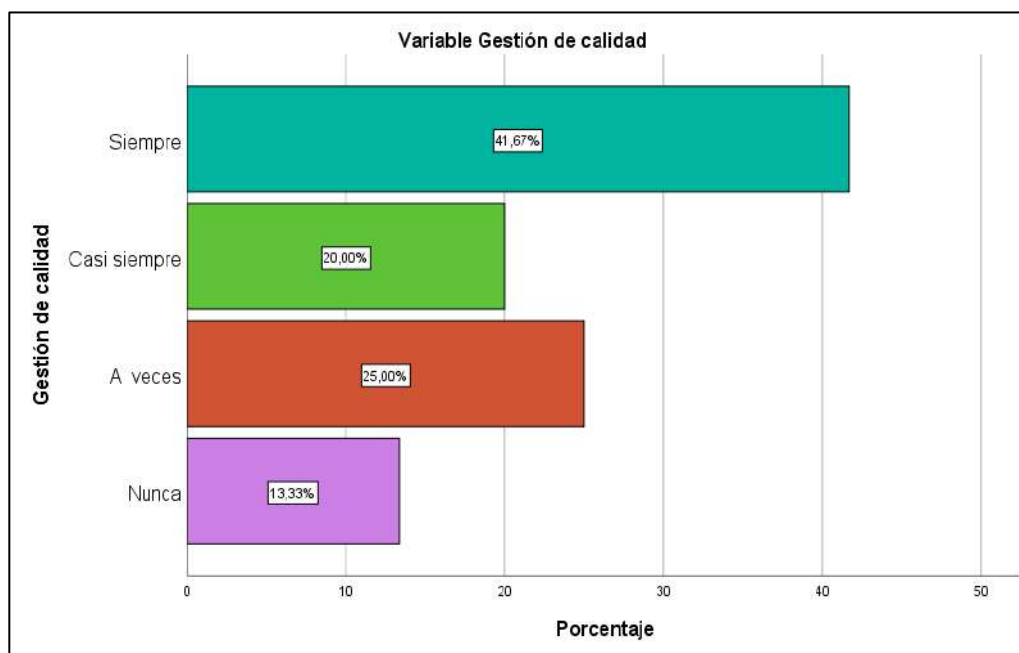


Figura 1. Variable Gestión de calidad

Tabla 1, se encuestaron a 60 colaboradores de la empresa, podemos observar en la tabla que un 13,3% de encuestados mencionaron que nunca la gestión de la calidad se da, el 25,0% opinaron que a veces, asimismo, el 20,0% consideraron que casi siempre y finalmente el 41,7% opinaron que la gestión de calidad siempre se da en la empresa Agroindustrias Huaral S.A.C de la provincia de Huaral.

Tabla 2

Resultado de la dimensión de liderazgo de la variable gestión de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	13,3	13,3	13,3
	A veces	11	18,3	18,3	31,7
	Casi siempre	15	25,0	25,0	56,7
	Siempre	26	43,3	43,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

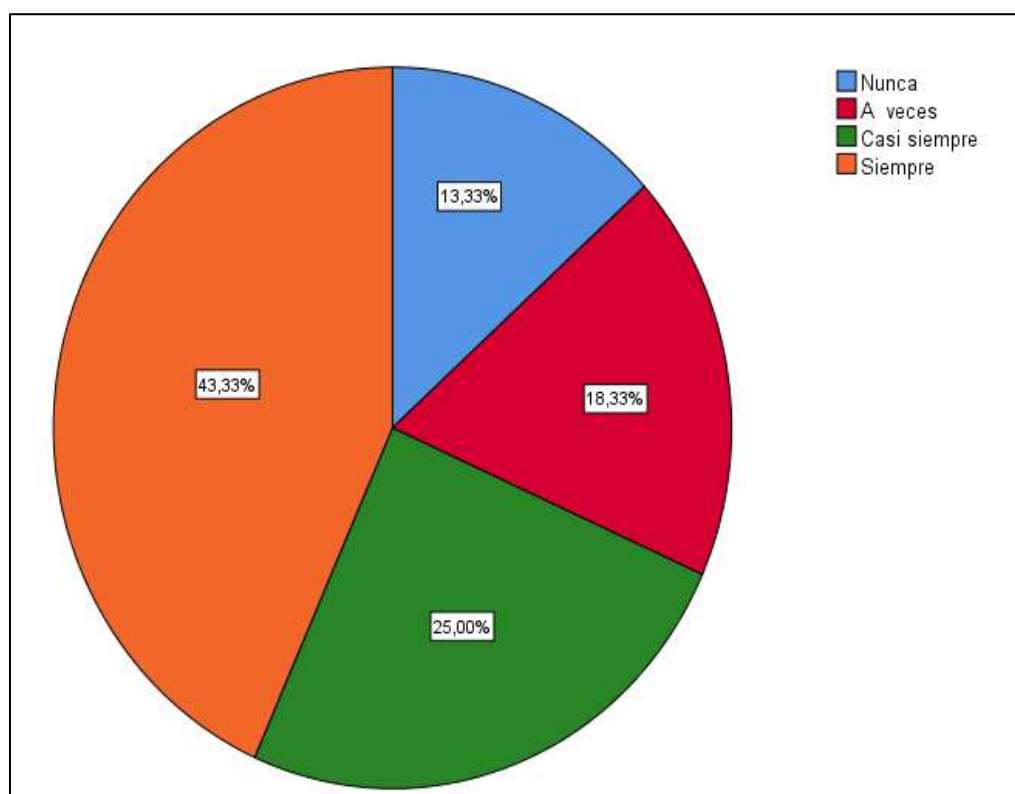


Figura 2. Dimensión liderazgo de la variable gestión de calidad

Tabla 2, se encuestaron a 60 colaboradores de la empresa, podemos observar en la tabla que un 13,3% de encuestados calificaron que nunca el liderazgo se da, el 18,3% opinaron que a veces, asimismo, el 25,0% mencionaron que casi siempre y finalmente el 43,3% opinaron que la gestión de calidad siempre se da en la empresa Agroindustrias Huaral S.A.C de la provincia de Huaral.

Tabla 3

Resultados de la dimensión gestión de personas de la variable gestión de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	20,0	20,0	20,0
	A veces	14	23,3	23,3	43,3
	Casi siempre	17	28,3	28,3	71,7
	Siempre	17	28,3	28,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

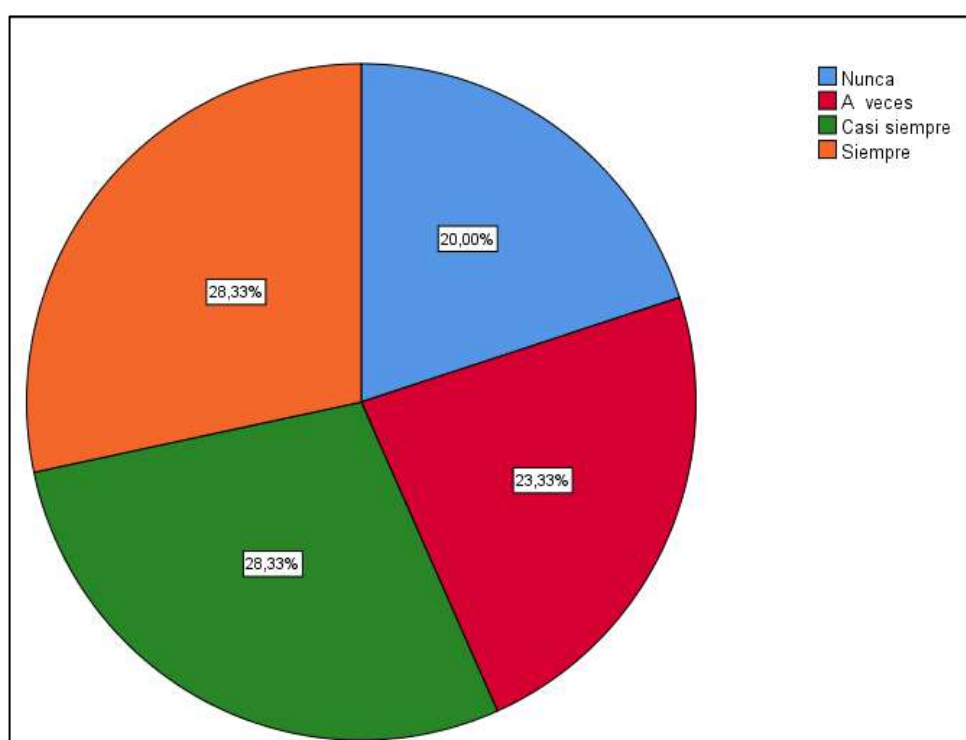


Figura 3. Dimensión gestión de personas de la variable gestión de calidad

Tabla 3, se encuestaron a 60 colaboradores de la empresa, podemos observar en la tabla que un 20,0% de encuestados indicaron que la gestión de personas nunca se da, el 23,3% opinaron que a veces, además existe una paridad entre casi siempre y siempre con un porcentaje de 28,3 % mencionaron la gestión de personas se da en la empresa, para mejorar la calidad de los productos de la Agroindustrias Huaral S.A.C de la provincia de Huaral.

Tabla 4

Resultados de la dimensión diseño de producto de la variable gestión de calidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	20	33,3	33,3	33,3
A veces	16	26,7	26,7	60,0
Casi siempre	8	13,3	13,3	73,3
Siempre	16	26,7	26,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

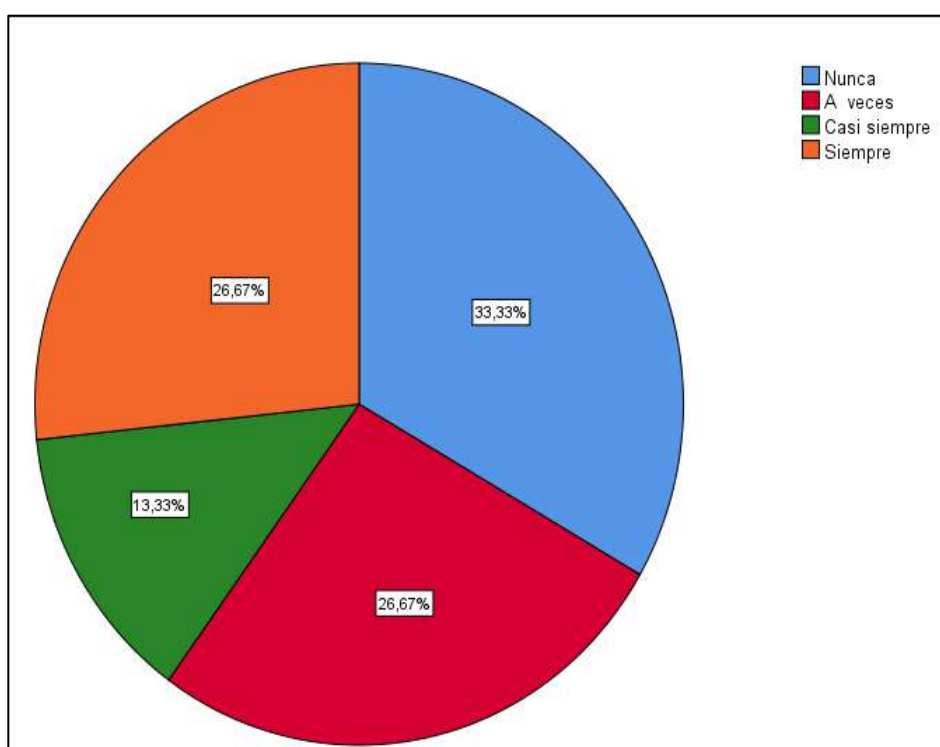


Figura 4. Dimensión diseño de producto de la variable gestión de calidad

Tabla 4, se encuestaron a 60 colaboradores de la empresa, podemos observar en la tabla que un 33,3% de encuestados calificaron que el diseño de producto no es fundamental nunca se da, el 26,7% opinaron que a veces, consecuentemente, el 13,3% mencionaron que casi siempre y el 26,7% consideraron que el diseño de producto siempre es fundamental en la gestión de calidad de los productos de la Agroindustrias Huaral S.A.C de la provincia de Huaral.

Tabla 5

Resultado de la variable nivel competitividad de exportación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	18,3	18,3	18,3
	A veces	18	30,0	30,0	48,3
	Casi siempre	10	16,7	16,7	65,0
	Siempre	21	35,0	35,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

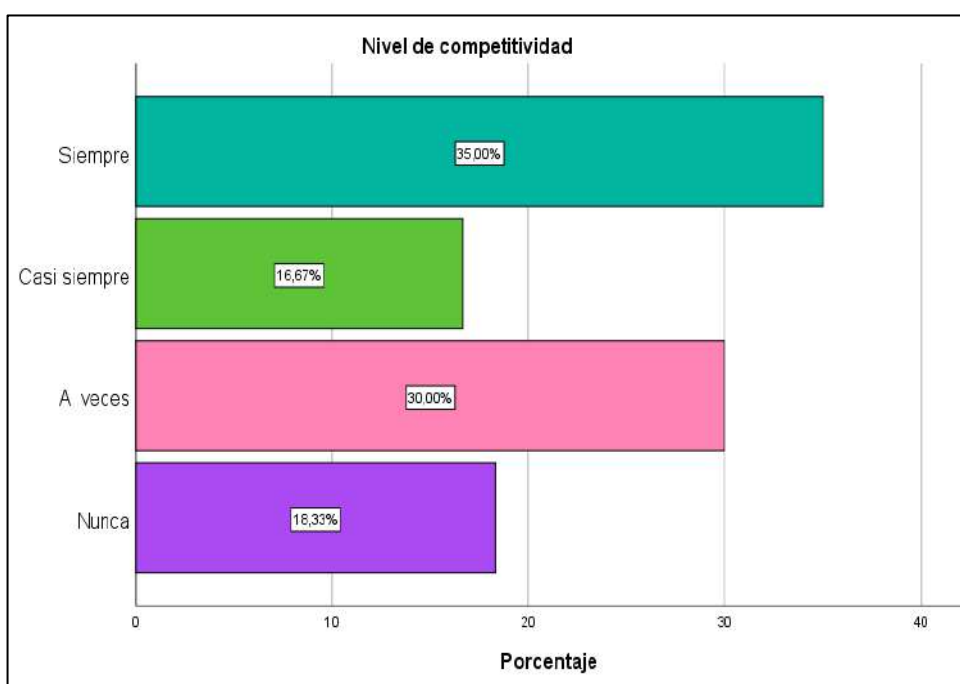


Figura 5, variable nivel competitividad de exportación

Tabla 5, se encuestaron a 60 colaboradores de la empresa, podemos observar en la tabla que un 18,3% de encuestados mencionaron que el nivel de competitividad nunca no es fundamental, el 30,0% opinaron que a veces, además, el 16,7% indicaron que casi siempre y el 35,0% calificaron que el nivel de competitividad siempre es fundamental en la empresa para la gestión de calidad de los productos de la Agroindustrias Huaral S.A.C de la provincia de Huaral.

Tabla 6

Resultados de la dimensión planificación estratégica variable nivel de competitividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	18,3	18,3	18,3
	A veces	10	16,7	16,7	35,0
	Casi siempre	12	20,0	20,0	55,0
	Siempre	27	45,0	45,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

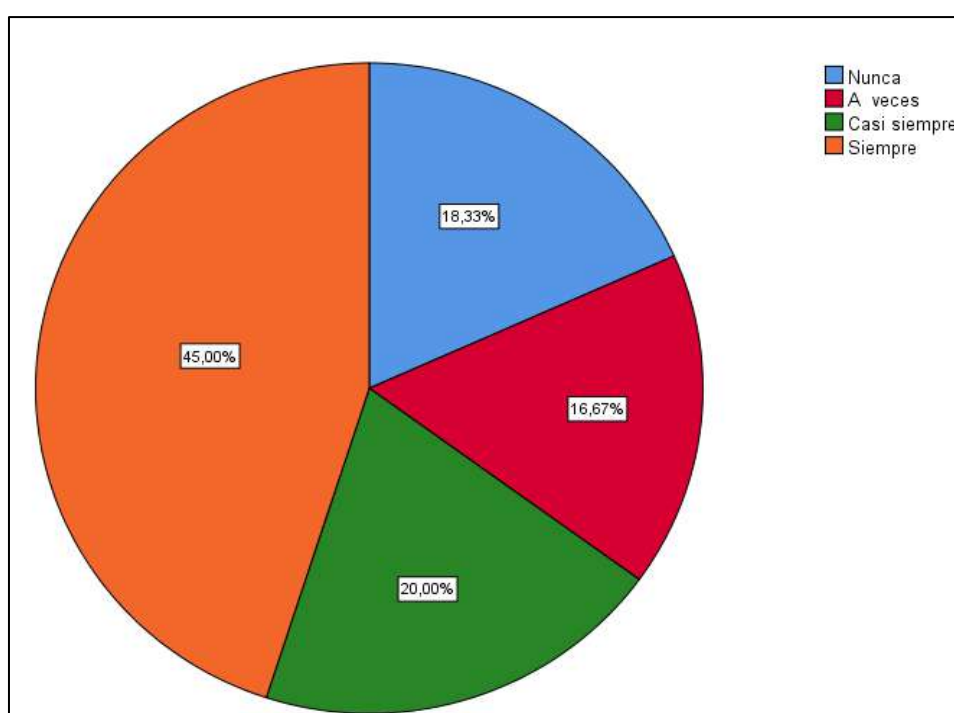


Figura 6, dimensión planificación estratégica variable nivel de competitividad

Tabla 6, se encuestaron a 60 colaboradores de la empresa, podemos observar en la tabla que un 18,3% de encuestados mencionaron que la planificación estratégica nunca es importante para la empresa, el 16,7% opinaron que a veces se fundamental, además, el 20,0% indicaron que casi siempre es importante y el 45,0% calificaron que la planificación estratégica es fundamental en el nivel de competitividad siempre es fundamental en la empresa para la gestión de calidad de los productos de la Agroindustrias Huaral S.A.C de la provincia de Huaral.

Tabla 7

Resultados de la dimensión procesos de producción variable nivel de competitividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	15,0	15,0	15,0
	A veces	14	23,3	23,3	38,3
	Casi siempre	14	23,3	23,3	61,7
	Siempre	23	38,3	38,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

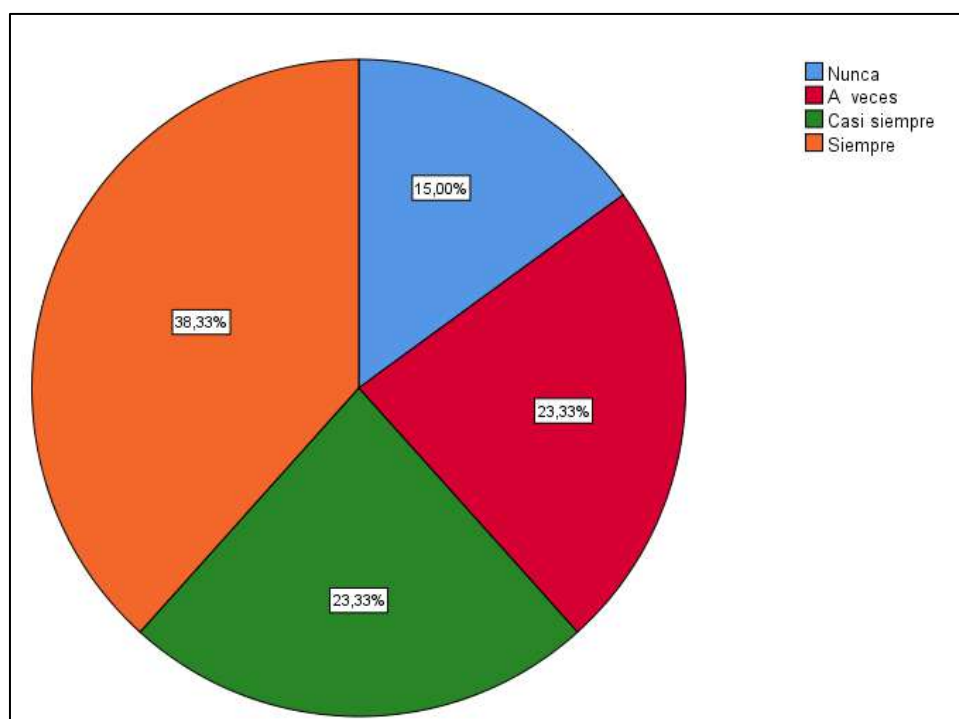


Figura 7, Dimensión procesos de producción variable nivel de competitividad

Tabla 7, se encuestaron a 60 colaboradores de la empresa, podemos observar en la tabla que un 15,0% de encuestados mencionaron que los procesos de producción para el nivel de competitividad nunca se aplican en la empresa, por otro lado, existe una similitud entre los valores con un 23,3% opinaron que los procesos de producción en los niveles de competitividad se aplican a veces y casi siempre, además, el 38,3% consideraron que siempre se aplican los procesos de producción en los niveles de competitividad de la empresa para la gestión de calidad de los productos de la Agroindustrias Huaral S.A.C de la provincia de Huaral.

Tabla 8

Resultados de la dimensión comercialización de nivel de competitividad de exportación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	18,3	18,3	18,3
	A veces	16	26,7	26,7	45,0
	Casi siempre	13	21,7	21,7	66,7
	Siempre	20	33,3	33,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

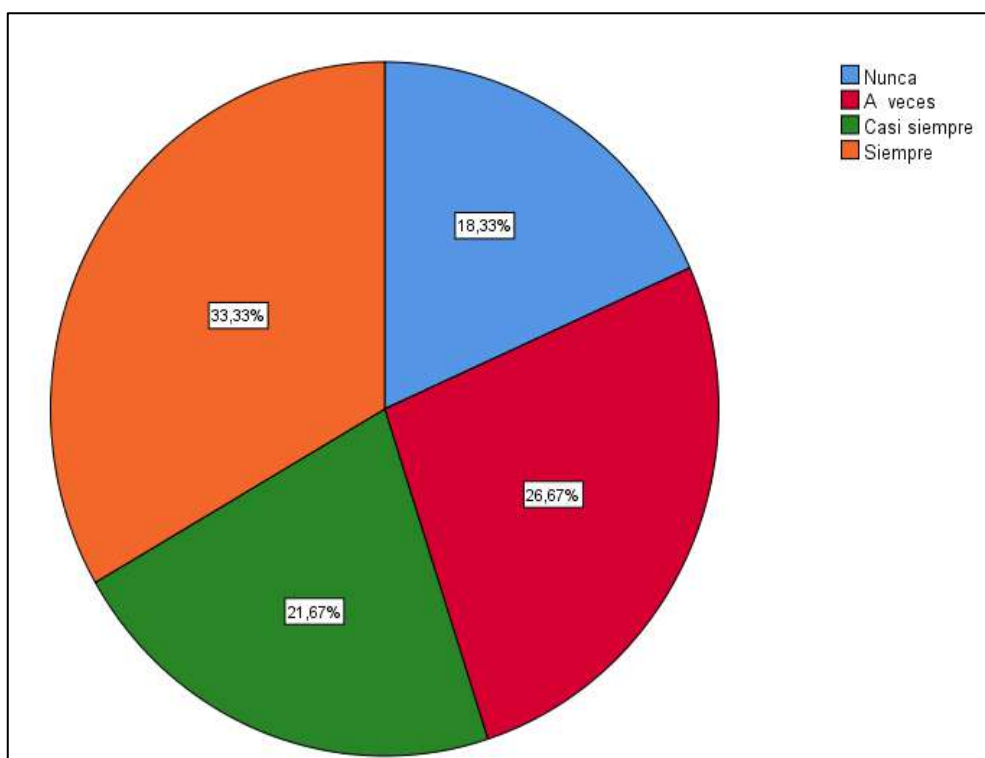


Figura 8, dimensión comercialización de la variable de nivel de competitividad

Tabla 8, se encuestaron a 60 colaboradores de la empresa, podemos observar en la tabla que un 18,3% de encuestados mencionaron nunca la comercialización es crucial en el nivel de competitividad, el 26,7% respondieron que a veces se fundamental, asimismo, el 21,7% indicaron que casi siempre es importante y el 33,3% calificaron que la comercialización es crucial para incrementar los niveles de competitividad en la exportación en la empresa de la Agroindustrias Huaral S.A.C de la provincia de Huaral.

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

H₀: La gestión de calidad no se relaciona de manera significativa en el nivel de competitividad de exportación de plata Hass de la empresa Agroindustrias Huaral S.A.C de la provincia de Huaral, 2019.

H₁: La gestión de calidad se relaciona de manera significativa en el nivel de competitividad de exportación de plata Hass de la empresa Agroindustrias Huaral S.A.C de la provincia de Huaral, 2019.

Tabla 9

Correlación de la variable gestión de calidad y nivel de competitividad de exportación de palta Hass de la empresa Agroindustrias Huaral S.A.C de la provincia de Huaral, 2019.

			Gestión de calidad	Nivel de competitividad
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,939**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Nivel de competitividad	Coefficiente de correlación	,939**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 9 se observa que la gestión de calidad se relaciona de manera significativa con el nivel de competitividad de exportación de plata Hass de la empresa Agroindustrias Huaral S.A.C de la provincia de Huaral, 2019, de acuerdo a los resultados de Rho Spearman de 0.939 posicionándolo en un grado positivo alto, con un nivel de significancia de $p = 0.00 < 0.05$, rechazamos la hipótesis nula.

4.2.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H₀: El liderazgo no se relaciona de manera directa en la planificación estratégica de, la empresa Agroindustrias Huaral S.A.C de la provincia de Huaral, 2019.

H₁: El liderazgo se relaciona de manera directa en la planificación estratégica de, la empresa Agroindustrias Huaral S.A.C de la provincia de Huaral, 2019.

Tabla 10

Correlación de la dimensión de liderazgo y planificación estratégica de palta Hass de la empresa Agroindustrias Huaral S.A.C de la provincia de Huaral, 2019.

			Dimensión Liderazgo	Dimensión planificación estratégica
Rho de Spearman	Dimensión Liderazgo	Coefficiente de correlación	1,000	,972**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Dimensión planificación estratégica	Coefficiente de correlación	,972**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 10 se observa que el liderazgo se relaciona de manera directa de planificación estratégica de la empresa Agroindustrias Huaral S.A.C de la provincia de Huaral, 2019, de acuerdo a los resultados de Rho Spearman de 0.972 posicionándolo en un grado positivo alto, con un nivel de significancia de $p = 0.00 < 0.05$, rechazamos la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

H₀: La gestión de personas no se relaciona de manera significativa en el proceso de producción de la empresa Agroindustrias Huaral S.A.C de la provincia de Huaral, 2019.

H₁: La gestión de personas se relaciona de manera significativa en el proceso de producción de la empresa Agroindustrias Huaral S.A.C de la provincia de Huaral, 2019.

Tabla 11

Correlación de la dimensión gestión de personas y procesos de producción de la empresa Agroindustrias Huaral S.A.C de la provincia de Huaral, 2019.

			Dimensión gestión de personas	Dimensión proceso de producción
Rho de Spearman	Dimensión gestión de personas	Coefficiente de correlación	1,000	,930**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Dimensión proceso de producción	Coefficiente de correlación	,930**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 11 se observa que la gestión de personas se relaciona de manera significativa con los procesos de producción de la empresa Agroindustrias Huaral S.A.C de la provincia de Huaral, 2019, de acuerdo a los resultados de Rho Spearman de 0.930 posicionándolo en un grado positivo alto, con un nivel de significancia de $p = 0.00 < 0.05$, rechazamos la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3

H₀: El diseño del producto no se relaciona con la comercialización de la palta Hass de la empresa Agroindustrias Huaral S.A.C, de la provincia de Huaral, 2019.

H₁: El diseño del producto se relaciona con la comercialización de la palta Hass de la empresa Agroindustrias Huaral S.A.C, de la provincia de Huaral, 2019.

Tabla 12

Correlación de la dimensión diseño de producto y dimensión comercialización de la empresa Agroindustrias Huaral S.A.C de la provincia de Huaral, 2019.

			Dimensión diseño de producto	Dimensión comercialización
Rho de Spearman	Dimensión diseño de producto	Coefficiente de correlación	1,000	,927**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Dimensión comercialización	Coefficiente de correlación	,927**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 12 se observa que el diseño de producto se relaciona con la comercialización en la empresa Agroindustrias Huaral S.A.C de la provincia de Huaral, 2019, de acuerdo a los resultados de Rho Spearman de 0.927 posicionándolo en un grado positivo alto, con un nivel de significancia de $p = 0.00 < 0.05$, rechazamos la hipótesis nula.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

El propósito fundamental de este estudio fue examinar la conexión entre la gestión de calidad y el grado de competitividad en la exportación de aguacate Hass por parte de la empresa Agroindustrias Huaral SAC, ubicada en la provincia de Huaral durante el año 2019. Utilizando el coeficiente de correlación de Rho Spearman, se demostró estadísticamente que la gestión de calidad guarda una relación directa con el nivel de competitividad en la exportación, con un valor de 0.939 que indica una correlación positiva alta y un nivel de significancia de 0.00. En este contexto, se subraya la importancia de que todas las empresas consideren la gestión de calidad como un factor clave para mejorar sus niveles de competitividad al exportar productos a diferentes países. Por otro lado, Michelle (2018) asevera que las empresas deben tener en cuenta los estándares de calidad, lo cual debe ser gestionado de manera eficiente, además, de hacer estudios de mercado que ayude a segmentar diferentes mercados al cual quieren llegar, trabajar no solo para la demanda real que se tiene, sino para una demanda potencial que son personas que pueden comprar los productos que son vendidos por la empresa, así como el liderazgo incentivando al trabajo en equipo, incrementa los niveles de productividad haciendo que los productos que se oferten en el mercado estén acorde a lo que necesitan el cliente. Asimismo, Mora (2018) menciona que las empresas internacionales siempre tienen en cuenta las políticas de cada país en cuanto a la calidad de los productos que son exportados, en la que la gestión de calidad se debe trabajar en base a planes que se hagan en las empresas de forma cohesionada con los líderes y equipos de trabajo, en la cual toda empresa exportadora enfrenta desafíos en un mercado cambiante que cada día busca mejor calidad, por ende, las paltas que se produzcan en las tierras deben ser exportadas cumpliendo los estándares que piden los países al cual será vendido.

En ese sentido, Burgos (2017) señala que los procesos de producción son fundamentales para que se lleve una buena gestión de calidad porque están dentro de este factor, con un nivel positivo alto de Rho Spearman de 0,989 la gestión de calidad incrementa las mejoras de los productos en la que el compromiso de los colaboradores en la empresa se debe

liderar direccionado los objetivos para el cumplimiento, dando a conocer que es lo que quiere lograr la organización en el tiempo, la gestión de personas siempre incrementa los niveles de competitividad lo que permite a las empresas exportadoras a cumplir con sus diferentes actividades para comercializar los productos, teniendo el mejor equipo de trabajo, que están concientizados con la visión que se tiene, en cuanto a los resultados el investigador utilizó el Rho Spearman obtuvo un valor de 0,989 positivo alto, lo que demostró que la gestión de calidad se relaciona con los procesos de las empresas exportadoras ecuatorianas. Por otro lado, Gamonal (2018) en su investigación gestión de la calidad y los niveles de competitividad en la exportación, menciona que cuando se hace una gestión de calidad de los productos, lo cual implica en contar con políticas empresariales bien establecidas, tener equipos que trabajen con los estándares que cada país tiene, considerando que todos deben conocer los procesos de producción, así como contribuir con el personal que incremente sus habilidades y competencias para tener mejores resultados, en la empresa que se hizo el estudio se encontró que siempre se hace una gestión eficiente de acuerdo a las normativas que tiene en el sistema de gestión de calidad, además, de los empaques, diseños que la empresa tiene cuando va a exportar y dar a conocer su marca en el mercado internacional.

Las empresas exportadoras en nuestro país y en el mundo se preocupan ahora en gestionar mejor a las personas en cuanto a sus capacidades y habilidades para cumplir los diferentes procesos, lo que se ha quedado demostrado que tener en cuenta la planificación estratégica ayuda a que las personas tengan un enfoque claro hacia donde se quiere llegar, manteniendo un relación de Rho Spearman de 0,972 siendo positivo alto que nos permite mencionar que el liderazgo está relacionado directamente con la planificación estratégica para mejorar el desempeño de todos quienes laboran, en esa misma línea, el gestión de personas siempre se da con el reclutamiento de personal en la que se conoce a los colaboradores sus capacidades y sobre todo motivaciones que tiene para cumplir con las actividades que desempeñan en los procesos de producción, lo cual permite que la empresa tenga una productividad mayor e incrementar los niveles de competitividad con las empresas que exportan productos iguales o similares, estadísticamente quedó demostrado con un valor de 0,930 positivo alto que las dos dimensiones mencionadas están relacionadas, en cuanto, al diseño de producto es importante conocer que el producto final es lo que los clientes perciben, lo que juega un rol importante es precisamente la creatividad y las estrategias para comercializar el producto al extranjero

exportando la palta Hass, lo que los clientes deben obtener precisamente es un producto diseñado de acuerdo a sus necesidades y requerimientos, también quedó demostrado que estas dos dimensiones se encuentran relacionadas directamente con un valor positivo alto de 0,927, estadísticamente después de analizar los resultados de la investigación.

En efecto, Chávez (2017) tuvo como objetivo identificar como la gestión de calidad se relaciona con la exportación en la asociación de productores Aympi y Marcari, Huanta 2019, en la que el investigador señala que la gestión de calidad no solo es un factor que se debe ver como parte del proceso, sino que la gestión está ligada al liderazgo, gestión de personas, comercialización y sobre todo a mejorar la competitividad de la empresa para exportar productos, con una correlación Rho Spearman un valor de 0,786 positivo moderado que las dos variables se encuentran relacionadas, lo que aduce es que las empresas exportadores deben invertir en mejorar los procesos de acuerdo a los requerimientos internacionales, en ese mismo contexto, Rodríguez (2017) en su objetivo de estudio que realizó determinar la relación de un modelo de nivel de competitividad de exportación y el desarrollo económico de la empresas exportadoras de orégano, menciona que para mejorar los niveles de competitividad se deben tener en cuenta que las empresas tienen retos que asumir, estar preparadas para afrontar los diferentes cambios que existen en este mundo globalizado, lo que ayuda precisamente es en el desarrollo económico, precisamente en la rentabilidad para ser líder en los mercados de exportación de los productos que se expenden en los países, que son exportados compitiendo con otras empresas, lo que hace que tener recursos suficientes para mejorar los niveles de competitividad es un fundamental para lograr el escenario futuro.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- Se deduce que existe una conexión sustancial entre la gestión de calidad y el grado de competitividad en la exportación de aguacate Hass por parte de la empresa Agroindustrias Huaral SAC, el año 2019. Lo que se verifica con el coeficiente de correlación de Spearman de 0,939 con una significancia bilateral de $p= 0.000 < 0.005$, quedando demostrado que la gestión de calidad es de suma importancia para los niveles de competitividad en la empresa exportadora.
- En lo que respecta a la evaluación de la hipótesis específica uno, se infiere que existe una relación entre el liderazgo y la planificación estratégica, evidenciada por una correlación Rho Spearman con un valor de 0,972. Además, se destaca una significancia bilateral de 0.00, siendo este valor inferior a 0.005, por ende, queda demostrado del liderazgo en las empresas debe ser implantada con la planificación estratégica para que la empresa Agroexportadora Huaral SAC de la provincia de Huaral, 2019 cumpla sus objetivos organizacionales afrontado los retos que tiene frente a la competencia.
- A través de un análisis estadístico, se establece de manera concluyente que la gestión de recursos humanos guarda una relación demostrada con el proceso de producción en Agroindustrias Huaral SAC 2019. Esta conexión se refleja en un valor de correlación Rho de Spearman de 0,930, con una significancia bilateral de 0.00, siendo este valor menor que 0.005. En este contexto, la importancia de la gestión de personas en la empresa agroexportadora. es crucial para tener personal altamente capacitado que cumplan con todos los procesos que conlleve a exportar productos finales con estándares de calidad requeridos por los clientes internacionales.
- El desenlace referente a la verificación de la hipótesis 3 se confirma a través de una correlación Rho Spearman con un valor de 0.927, existe una relación directa entre el diseño de producto y la comercialización de la Agroexportadora Huaral SAC, durante el año 2019, los líderes de la empresa deben capacitar a los colaboradores para que el producto final que exporten sea diseñado de acuerdo a las normas y políticas de cada país, haciendo que su comercialización de calidad.

6.2. Recomendaciones

- Los líderes de la empresa deben capacitar a los colaboradores para conocer los estándares que tiene la gestión de calidad, mejorando los niveles de productividad, cumpliendo los objetivos organizacionales.
- Mantener informado a los colaboradores y hacer que sean parte de los planes que se elaboren en la empresa incrementará los niveles de competitividad de la empresa, porque se tendrá colaboradores altamente capacitados y comprometidos.
- Monitorear a los colaboradores en los procesos de producción para mejorar la calidad de productos, permitirá que la empresa agroexportadora sea elegida a diferencia de otras empresas.
- Implementar un sistema de gestión de calidad en la empresa con políticas y normas que deben ser cumplidas de acuerdo a los diferentes estándares que existen en el mundo es fundamental para incrementar los niveles de competitividad de la empresa.
- Gestionar un plan de incentivos que permita la gestionar mejor las personas mejorará la calidad de producto, porque los colaboradores estarán más comprometidos y motivados considerando a la empresa como parte de ellos, lo que mejora el desempeño, primando la creatividad de diseño de producto para su mejor comercialización.

CAPÍTULO VII

REFERENCIAS

5.1. Fuentes bibliográficas

Alcivae , A. (2017). Competitividad empresarial en las empresas exportadoras . Ecuador : Universidad de Guayaquil.

Araut , L. (2016). Quality managment as an organization innovation. Gestión de calidad , 20.

Arrollo, J. (2016). Competitividad empresarial en las empresas exportadoras peruanas. Lima- Perú: Universidad Ricardo Palma .

Chamorro, S. (2017). Sistema de gestión de la calidad en las empresas. Colombia: Cain Press.

Gestión. (02 de enero de 2019). Empresas exportadoras incrementan sus niveles de exportacion de palta . Diario Gestión , pág. 10.

Gutiérrez, G. (2017). La competencia empresarial y su aplicidad . México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Hernandez , E. (2017). Planificacion en las empresas . México: Trillas.

Internacional, C. d. (2018). Gestión de la calidad en la exportación . Buenos Aires : Ed. Eram.

Labarca , N. (2016). Consideraciones teoricas de la competitividad empresarial. Revista Omnia - Universidad Zulia Venezuela , 28.

Louffat, E. (2018). Estructura organizacional red y negociaciones . Lima: Esan.

Luna , M. (2016). Marketing estrategico . Huacho: Lunagref.

Luna, M. (2018). Investigación de mercado . Huacho: Lunagraf.

Martinez , C. (2017). Competitividad empresarial. Observatorio de la economia latinoamericana, 22.

- Medeiros, V., Goncalves, L., & Camargos, e. (2017). Competitividad empresarial . Revista de la CEPAL, 22.
- Montoya, G. (2018). Importancia de nivel de competitividad empresarial. El economista, 28.
- Palacios, L. (2015). Estrategias empresariales . México: Mc Millan.
- Pintado, E. (2016). Comportamiento organizacional- gerenciacion y liderazo conductivo . Lima: Biblioteca nacional del Perú.
- Poveda, G. (2018). Gestión de calidad en las empresas . Ecuador: Universidad de Guayaquil .
- Ramirez, E. R. (2019). Competitividad empresarial . México: Ecoediciones.
- Riquelme, M. (2017). Gestión de calidad en las empresas. México: Mc Millan.
- Rubio, L. (2016). El poder de la competitividad . Colombia : Fondo de cultura economica.
- Soto, F. (2017). Gestión de recurso humano en las organizaciones . Laurus revista de educacion, 18.

5.2. Fuentes electrónicas

- Antonucci, I. (18 de enero de 2019). Atlas consultora. Recuperado el 21 de marzo de 2019, de Mejora continua: <https://www.atlasconsultora.com/mejora-continua/>
- 9001, I. (15 de septiembre de 2015). Norma Internacional. Recuperado el 16 de febrero de 2019, de Sistema de gestión de calidad - requisitos: <http://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2Fwww.itvalledelguadia>
- Bussines, S. (31 de marzo de 2018). Bussines school. Recuperado el 17 de febrero de 2019, de Importancia de la gestión de la calidad en la empresa: <https://www.grupoioe.es/importancia-de-la-gestion-de-la-calidad-en-la-empresa/>

- Castro, I. (19 de diciembre de 2018). Bussines School. Recuperado el 24 de marzo de 2019, de Metodologías y procesos de la gestión de la calidad: <https://www.grupoioe.es/importancia-de-la-gestion-de-la-calidad-en-la-empresa/>
- Conexiónesan. (30 de enero de 2018). Conexión Esan. Recuperado el 19 de febrero de 2019, de gestión de calidad: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/01/por-que-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad>.
- CTMA, C. (12 de enero de 2018). CTMA consultores- Certificación del sistema de la calidad. Recuperado el 19 de febrero de 2019, de Gestión de calidad: <https://ctmaconsultores.com/sistema-gestion-calidad/>
- Escuela , E. (16 de octubre de 2018). Nuevas Normas ISO es una iniciativa de escuela europea de excelencia. Recuperado el 19 de febrero de 2019, de Gestión de calidad en las empresas: <https://www.nueva-iso-9001-quiere-saber-lo-que-significa-la-gestion-de-calidad/>
- Martínez , C. (15 de septiembre de 2018). Competitividad empresarial y el recurso humano en las organizaciones. Recuperado el 24 de marzo de 2019, de Observatorio de la Economía Latinoamericana: [https:// www. eumed.net/coursecon/ecolat/mx/2013/competitividad.html](https://www.eumed.net/coursecon/ecolat/mx/2013/competitividad.html)
- Mileno, D. (23 de junio de 2018). Diario el Milenio. Recuperado el 17 de febrero de 2019, de Nivel de competitividad de las empresas: [https:// www.milenio.com/opinion/varios-autores/universidad-tecnologica-del-valle-del-mezquital/competitividad-concepto-e-importancia](https://www.milenio.com/opinion/varios-autores/universidad-tecnologica-del-valle-del-mezquital/competitividad-concepto-e-importancia)
- Pérez, M. (31 de julio de 2018). Gestión de calidad herramienta organizacional. Recuperado el 29 de marzo de 2021, de Blog empresarial: https://blog.kawak.net/mejorando_sistemas_de_gestion_iso/sistema-de-gestion-de-calidad-como-herramienta-organizacional
- Proavance. (12 de diciembre de 2018). Proavance - consultoría empresarial. Recuperado el 18 de febrero de 2021, de importancia de la gestión de la calidad en las empresas: <https://www.proavance.pe/la-importancia-de-la-gestion-de-la-calidad-en-las-empresas/>

UCSP. (26 de junio de 2016). Universidad Católica San Pablo- Posgrado. Recuperado el 19 de marzo de 2019, de Metodología de la gestión de la calidad en las empresas: <https://postgrado.ucsp.edu.pe/articulos/que-es-gestion-calidad/>

Valbuena , N. (02 de abril de 2015). Redalyc.org, sistema de información científica Redalyc. Recuperado el 19 de marzo de 2019, de Fuerza de ventas determinantes de La competitividad empresarial: file:/// pdf

5.3. Fuentes hemerográficas

Burgos , G. (2017). Gestión de calidad y los procesos de exportación en las empresas exportadoras ecuatorianas en los mercados internacionales, año 2017. Ecuador- tesis de grado: Universidad Guayaquil de Ecuador .

Chavez , T. (2017- tesis de pregrado). Gestión de calidad y exportación directa de palta fuerte en la asociación agropecuaria Ayanpi Marccari, Huanta, 2017. Ayacucho: Universidad de Ayacucho Federico Froebel .

Colorado , P. (2017). Competitividad de las empresarial para el crecimiento y desarrollo de las pequeñas y medianas empresas . Bogotá- Colombia: Universidad Militar Nueva Granada - Tesis .

Gamonal , K. (2018). Gestión de la calidad y nivel de competitividad en la exportación de banana congelado de la empresa Procesadora Perú S. A. C, Chiclayo 2018. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo.

Hernandez, H. (2017). Gestión de la calidad elemento clave para el desarrollo exportaciones en las exportaciones . Bogotá : Universidad Libre colombia.

Michelle , T. (2018). Nivel de competitividad y potencial exportador de las eempresas del cantón Ambato. Ambato - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato- Ecuador .

Rodriguez , P. (2017). Nivel de competitividad de exportación y el desarrollo económico de las empresas exportadoras de oregano en la Región Tacna. Lima : Universidad San Ignacio de Loyola .

Mora, E. (2018). Gestión de calidad y su incidencia en la certificación de las empresas exportadoras en Colombia, 2018. Colombia: Universidad Santiago de Cali.

ANEXOS

**INSTRUMENTO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE CALIDAD Y NIVEL
COMPETITIVIDAD DE EXPORTACIÓN DE PALTA HASS DE LA EMPRESA
AGROINDUSTRIAS SAC HUARAL, DE LA PROVINCIA DE HUARAL**

Estimados amigos: Les invito a responder las preguntas referentes a la gestión de calidad y nivel de competitividad de exportación de palta Hass

I. Datos del encuestado

1. ¿Cuál es su edad?
2. ¿Cuál es su género?
 - a. Masculino
 - b. Femenino

II. Instrucciones

Lee atentamente y responde las preguntas del recuadro marcando con una (X) la respuesta más adecuada para usted.

Descripción	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valor	(1)	(2)	(3)	(4)

	GESTIÓN DE CALIDAD	VALORES			
	Dimensión Liderazgo	1	2	3	4
1	Considera que los líderes de las empresas tienen capacidad comunicativa				
2	Con que frecuencia los líderes incentivan a los colaboradores a comprometerse con sus actividades				
3	Nota usted que los líderes de la empresa se adaptan e incentivan a la adaptación al cambio				
	Dimensión Gestión de personas				
4	Con que frecuencia se siente valorado en la empresa por los directivos				
5	Los líderes de la empresa escuchan de manera asertiva a los colaboradores				
6	Con que frecuencia se le brinda autonomía a los colaboradores en las funciones o actividades que realizan				
	Dimensión Diseño del producto				
7	En la empresa se hace un análisis del producto de acuerdo a los requerimientos de la demanda				
8	Los colaboradores son motivados y capacitados para generar ideas en el diseño del producto				
9	Con que frecuencia se trabaja en los prototipos del producto y se hacen fases de prueba				

NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE EXPORTACIÓN		VALORES			
		1	2	3	4
Dimensión Planificación estratégica					
1	Con que frecuencia se planifica para cumplir los objetivos empresariales				
2	Considera usted que la planificación estrategia ayuda a la descentralización en los mandos de áreas				
3	Su experiencia la planificación estratégica beneficia para hacer uso racional de los recursos				
Dimensión Proceso de producción					
4	La directiva con qué frecuencia hacen análisis en los procesos de producción				
5	Con que frecuencia se supervisan la producción de los productos en la empresa				
6	Los directivos de la empresa tienen en cuenta el procesamiento de los productos en la cadena de producción				
Dimensión comercialización					
7	Con que frecuencia se analiza las características del mercado para comercializar el producto exportado				
8	Con que frecuencia los directivos analizan a la competencia para comercializar los productos exportados a mercados internacionales.				
9	Con que frecuencia es fundamental el plan de marketing es fundamental para comercializar la palta Hass en el mercado internacional				

Matriz de consistencia

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EL NIVEL DE COMPETITIVIDAD EN LA EXPORTACIÓN DE PALTA HASS DE LA EMPRESA AGROINDUSTRIAS HUARAL SAC. DE LA PROVINCIA DE HUARAL, 2019.

<p style="text-align: center;">Problema General</p> <p>¿De qué manera la gestión de calidad se relaciona con el nivel de competitividad en la exportación de palta Hass de la empresa Agroindustrias Huaral SAC de la provincia de Huaral, 2019?</p> <p style="text-align: center;">Problemas Específicos</p> <p>a. ¿En qué medida el liderazgo se relaciona con la planificación estratégica en la empresa Agroindustrias Huaral SAC de la provincia de Huaral, 2019</p> <p>b. ¿De qué manera la gestión de personas se relaciona con el proceso de producción de la empresa Agroindustrias Huaral SAC de la provincia de Huaral, 2019</p> <p>c. ¿En qué medida el diseño del producto se relaciona con la comercialización de la palta Hass de la empresa Agroindustrias Huaral SAC, de la provincia de Huaral, 2019</p>	<p style="text-align: center;">Objetivo general</p> <p>Conocer de qué manera la gestión de calidad se relaciona con el nivel de competitividad de exportación de palta Hass de la empresa Agroindustrias Huaral S.A.C de la provincia de Huaral, 2019.</p> <p style="text-align: center;">Objetivos Específicos</p> <p>a. Determinar en qué el liderazgo se relaciona con la planificación estratégica en la empresa Agroindustrias Huaral S.A.C de la provincia de Huaral, 2019</p> <p>b. Analizar de qué manera la gestión de personas se relaciona con el proceso de producción de la empresa Agroindustrias Huaral S.A.C de la provincia de Huaral, 2019</p> <p>c. Conocer en qué medida el diseño del producto se relaciona con la comercialización de la palta Hass de la empresa Agroindustrias Huaral S.A.C, de la provincia de Huaral, 2019</p>	<p style="text-align: center;">Hipótesis General</p> <p>La gestión de calidad se relaciona de manera significativa en el nivel de competitividad de exportación de palta Hass de la empresa Agroindustrias Huaral S.A.C de la provincia de Huaral, 2019.</p> <p style="text-align: center;">Hipótesis Específicos</p> <p>a. El liderazgo se relaciona de manera directa en la planificación estratégica de la empresa Agroindustrias Huaral S.A. C, la empresa Agroindustrias Huaral S.A.C de la provincia de Huaral, 2019.</p> <p>b. La gestión de personas se relaciona de manera significativa en el proceso de producción de la empresa Agroindustrias Huaral S.A.C de la provincia de Huaral, 2019</p> <p>c. Diseño de producto se relaciona de modo directo con la comercialización de la palta Hass de la empresa Agroindustrias Huaral S.A.C, de la provincia de Huaral, 2019</p>	<p style="text-align: center;">Variable</p> <p style="text-align: center;">Gestión de calidad</p> <p>Liderazgo</p> <p>Gestión de personas</p> <p>empresaria</p> <p>diseño del producto</p> <p style="text-align: center;">Variable Nivel de competitividad</p> <p>Planificación estratégica</p> <p>Procesos de producción</p> <p>Comercialización</p>	<p style="text-align: center;">Diseño Metodológico</p> <p>La investigación actual adoptó un enfoque no experimental y de diseño transversal, lo que implica que no se llevarán a cabo experimentos con las variables de interés.</p> <p style="text-align: center;">Población</p> <p>Está conformada por 60 colaboradores del área de mercadeo de la empresa</p> <p style="text-align: center;">Muestra</p> <p>Dado que la población es reducida, se prescindió del uso de la fórmula muestral, por lo tanto, la muestra coincide con la población en esta investigación.</p> <p style="text-align: center;">Técnicas de investigación</p> <p>En la investigación, se empleó la técnica de encuestas tipo Likert para recabar la información necesaria de las dos variables de estudio, utilizando adecuadamente la muestra.</p> <p style="text-align: center;">Instrumento de recopilación de datos</p> <p>Se empleo la aplicación SPSS en su versión 29 para procesar los resultados, los cuales se plasmaron, exhibieron mediante tablas y gráficos estadísticos en el desarrollo de este análisis.</p>
--	--	---	--	---