



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE ICA**

**ESCUELA DE POS GRADO**

**TESIS**  
**GESTIÓN DE CALIDAD Y SU IMPORTANCIA EN LA**  
**COMPETITIVIDAD EN LAS EMPRESAS ELÉCTRICAS EN LA**  
**PROVINCIA DE CHINCHA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN**  
**ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR:**  
**MG. POZO GUTIERREZ ANGEL ALBERTO**

**ASESOR**

**DRA. CAMPOS MARTINEZ SILVANA ROSARIO**  
**CODIGO ORCID: 0000-0001-7031-9576**

**CHINCHA-ICA-PERU, 2019**

## **DEDICATORIA**

A mis padres que están en el cielo y a mi familia que me impulsaron a estudiar y continuar en este estudio.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios Todopoderoso que me da diariamente protección y salud.

A la Universidad Autónoma de Ica, quien generosamente abrió un aula para mi desarrollo académico y profesional.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTO .....	3
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	4
ÍNDICE DE TABLAS.....	6
RESUMEN .....	5
I. INTRODUCCIÓN.....	7
II. PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN .....	10
2.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	10
2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	12
2.3. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION.....	12
2.4. HIPÓTESIS.....	14
2.5. VARIABLES.....	14
III OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	15
IV. MARCO TEÓRICO .....	16
V. METODOLOGÍA .....	20
<b>5.1. Tipo y Diseño de Investigación</b> .....	20
<b>5.2. Variables y Operacionalización</b> .....	21
<b>5.3. Población y Muestra</b> .....	21
<b>5.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos</b> .....	21
<b>5.5. Validez</b> .....	21
<b>5.6. Confiabilidad</b> .....	22
<b>5.7. Procedimiento</b> .....	22
<b>5.8. Método de Análisis de Datos</b> .....	31
<b>5.9. Aspectos Éticos</b> .....	31
VI. RESULTADOS .....	33
VII. DISCUSIÓN.....	23
VIII. CONCLUSIONES.....	24
IX. RECOMENDACIONES .....	24
X. PROPUESTAS .....	45
REFERENCIAS .....	27
ANEXOS.....	30
CUESTIONARIO ESTRUCTURADO.....	35

## **RESUMEN**

El objetivo general del trabajo de investigación fue esclarecer la relación entre gestión de calidad y competitividad en las empresas eléctricas de Chincha Alta. La metodología utilizada es cuantitativa a nivel de transacciones correlacionadas, utilizando técnicas y técnicas numéricas y estadísticas para procesar los datos. La muestra estuvo compuesta por 75 ejecutivos de empresas de servicios públicos y utilizó encuestas y cuestionarios estructurados como métodos y herramientas. Los resultados muestran que el 66,7% de los ejecutivos encuestados otorgó una calificación media, el 26,67% otorgó una calificación alta y el 6,7% otorgó una calificación baja al control de calidad dentro de su empresa. En cuanto a la competitividad, el 80% de los encuestados dijo que era de nivel medio y el 20% dijo que era de nivel alto.

## **Abstract**

The general objective of the research work was to clarify the relationship between quality management and competitiveness in the electricity companies of Chincha Alta. The methodology used is quantitative at the level of correlated transactions, using numerical and statistical techniques and techniques to process the data. The sample consisted of 75 executives from public service companies and used surveys and structured questionnaires as methods and tools. The results show that 66.7% of the surveyed executives gave a medium rating, 26.67% gave a high rating, and 6.7% gave a low rating to quality control within their company. Regarding competitiveness, 80% of those surveyed said that it was of a medium level and 20% said that it was of a high level.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, los elementos de la competitividad empresarial están sufriendo ciertos cambios desde la perspectiva de la evaluación de la competitividad. En Europa, las cámaras de comercio de España y otros lugares sostienen que las TIC son un factor importante a considerar mientras las empresas enfrentan un entorno macroeconómico difícil (Cámara de Comercio de España, 2019). Estos están estrechamente relacionados con factores organizacionales internos y factores metodológicos importantes que permiten mejoras en los procesos internos y el gobierno corporativo. En Asia, las empresas están experimentando un crecimiento competitivo en términos de desarrollo tecnológico y creación de escala en mercados internacionalmente competitivos, una práctica que no se observa en los países vecinos. (CEPAL, 2019).

Sin embargo, su crecimiento a menudo se ve comprometido por el lento o estancado sistema tributario, que no brinda estabilidad para guiarlos hacia la formalización y el acceso a mejores beneficios para la estabilidad económica a mediano plazo. (Sánchez, 2014).

En este contexto, Porter (2015) sostiene que la productividad es la forma principal en que los países utilizan sus recursos humanos, económicos y naturales para desarrollar riqueza. Así, las organizaciones de diversos sectores económicos enfrentan diariamente tediosos desafíos que amenazan su supervivencia.

En América Latina y el Caribe las micro y pequeñas empresas (Mype)

conforman un total de 11 millones de organizaciones. También generan el 47% del empleo, creando una fuerza laboral para 127 millones de personas. La influencia de las Mypes plantea desafíos para los países latinoamericanos.

En el Perú las organizaciones necesitan evolucionar en el área de la tecnología para hacer más competitivos sus negocios y el espacio físico está siendo sustituido por el uso de Internet. Si una organización no se transforma digitalmente, dejará de ser competitiva y será aniquilada en el mercado internacional e incluso a nivel nacional. El uso en las nuevas tecnologías y el teletrabajo ha aumentado el número de ciberataques a empresas en los últimos meses. Por ello, es importante implementar herramientas que permitan el trabajo remoto manteniendo la organización y la productividad. La implementación de herramientas digitales y la creación de presencia web son fundamentales para que las empresas sigan siendo competitivas. Mejorar la eficiencia energética también puede reducir costos, aumentar la competitividad y mejorar los márgenes de beneficio de las empresas (De la Vega, 2019).

Las organizaciones exportadoras tienen un control de calidad óptimo, lo que les permite diferenciarse de sus competidores por la ventaja competitiva que obtienen.

El problema general abordado en la investigación fue: ¿Cómo se relaciona la gestión de la calidad con la competitividad en las empresas eléctricas de Chincha Alta? Las preguntas específicas fueron: (a) ¿Cuál es la relación entre planificación y competitividad en las empresas eléctricas de Chincha Alta? (b) ¿Cuál es la relación entre implementación y competitividad



en las empresas eléctricas de Chincha Alta? (c) ¿Cuál es la relación entre verificación y competitividad en las empresas eléctricas de Chincha Alta? (d) ¿Cuál es la relación entre desempeño y competitividad en las empresas eléctricas de Chincha Alta? El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de la calidad y la competitividad en las empresas eléctricas de Chincha Alta. Implementar estándares de calidad, como la ISO 9001, es importante para las empresas ya que ayuda a establecer niveles de calidad en sus procesos. Permite a las empresas ganar cuota de mercado y acceder a mercados exteriores generando confianza entre clientes y consumidores. La implementación de estándares de calidad también genera beneficios como una mayor satisfacción del cliente, eliminación de múltiples auditorías y acuerdos de calidad con los clientes. Sirve como medio para mantener y mejorar la eficacia e idoneidad del sistema de gestión de la calidad, destacando áreas de mejora. Sienta las bases para la gestión de la calidad y anima a la empresa a entrar en un proceso de mejora continua. Aumenta la motivación y participación del personal y mejora la gestión de recursos. Los fundamentos metodológicos, enfoques o métodos científicos establecidos para cada proceso durante el estudio de las variables, las técnicas y herramientas utilizadas para recopilar la información, y los procesos e investigaciones para llegar a conclusiones válidas sobre las correlaciones de las variables. Investigamos variables relacionadas con los ejecutivos de las empresas comercializadoras del sector frutícola comprendan las realidades que enfrentan en términos de aspectos del control de calidad y la importancia del control de calidad para la competitividad. sirva de guía.

## II. II. PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN

### 2.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

En la actualidad los elementos de la competitividad empresarial se resisten actualmente a ciertos cambios relacionados con la evaluación de la competitividad, por lo que, tanto en Europa como en España, la Cámara de Comercio ha decidido que las organizaciones deben adoptar un enfoque macroeconómico a largo plazo, incluyendo las TIC y las TIC. territorio (Cámara de Comercio de España, 2019).

Hoy en día, las microempresas peruanas tienen grandes empleos en la economía en desarrollo. Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MINTRA), Mypes aporta el 40% del Producto Interno Bruto (PIB). Tasa de oferta de trabajo del 80%, sin evaluación de trabajo por cuenta propia, realiza tu propio trabajo. Sin embargo, como el crecimiento se ve obstaculizado repetidamente por desaceleraciones y estancamiento, esencialmente no hay estabilidad tributaria que conduzca a una mejor formalización y acceso a mejores beneficios para la estabilidad económica a mediano plazo (Sánchez, 2014).

En América Latina y el Caribe, las Mypes forman un total de 11 millones de organizaciones, creando simultáneamente 47 empleos y formando una comunidad laboral de 127 millones de personas. El impacto de Maipes plantea desafíos para los países latinoamericanos. Las tasas de mano de obra inadecuada alcanzan casi el 59% en organizaciones con menos de 10 empleados y el 14,4% en aquellas con más (Dini y Stumpo, 2018).

En este sentido, la formulación general del problema fue: ¿Cómo se relaciona el control de calidad con la competitividad de los servicios públicos de Chincha Alta? De manera similar, las preguntas específicas son: (a) ¿Cuál es la relación entre los planes y la competitividad de los servicios públicos de Chincha Alta? (b) ¿Cuál es la relación entre el desempeño y la competitividad de los servicios públicos de Chincha Alta? servicios públicos? (c) ¿Cuál es la relación entre validación y competitividad en los servicios públicos de

Chincha Alta? (d) Chincha Alta ¿Cuál es la relación entre desempeño y competitividad de las empresas de energía eléctrica?

Según la justificación de relevancia social, los resultados de la investigación estuvieron contenidos en las propuestas definidas en las normas procesales, dando lugar a la mejora continua y a las medidas para ampliar el mercado de comercio de frutas en la Provincia de Huaral. Podemos adoptar un enfoque competitivo y desarrollar aún más los resultados en otras empresas.

## **2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **Problema General**

¿Cómo se relaciona la gestión de calidad con la competitividad de las empresas eléctricas de Chíncha, provincia de Chíncha?

### **Problemas específicos**

#### **Problema Específico 1**

¿Cuál es la relación que existe entre la planificación y la competitividad en las empresas Eléctricas en Chíncha?

#### **Problema Específico 2**

¿Cuál es la relación entre desempeño y competitividad de las empresas eléctricas de Chíncha?

#### **Problema Específico 3**

¿Cuál es la relación entre desempeño y competitividad de las empresas eléctricas de Chíncha?

## **2.3. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION**

El estudio tiene justificación teórica porque la búsqueda de información y los resultados obtenidos ayudarán a enriquecer el conocimiento de las variables de gestión de la calidad y competitividad para validar el modelo teórico propuesto. También tiene justificación práctica porque los resultados ayudarán a proponer iniciativas de mejora en el proceso de incremento del desempeño laboral a través de una propuesta de gestión de la calidad.

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de la calidad y la competitividad en las empresas eléctricas de Chíncha Alta. Implementar estándares de calidad, como la ISO 9001, es importante para

las empresas ya que ayuda a establecer niveles de calidad en sus procesos. Permite a las empresas ganar cuota de mercado y acceder a mercados exteriores generando confianza entre clientes y consumidores.

La implementación de estándares de calidad también genera beneficios como una mayor satisfacción del cliente, la eliminación de múltiples auditorías y acuerdos de calidad con los clientes. Sirve como medio para mantener y mejorar la eficacia e idoneidad del sistema de gestión de la calidad, destacando áreas de mejora. Sienta las bases para la gestión de la calidad y anima a la empresa a entrar en un proceso de mejora continua. En resumen, el estudio tiene justificaciones tanto teóricas como prácticas. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de la calidad y la competitividad en las empresas eléctricas de Chíncha Alta. Implementar estándares de calidad y promover valores éticos son pasos esenciales para que las organizaciones prosperen en el mercado.

## **2.4. HIPÓTESIS**

### **Hipótesis General**

Ha: Hay una relación directa con el control de calidad y la competitividad de las empresas eléctricas de Chíncha.

Ho: No hay una relación directa entre el control de calidad y la competitividad de las empresas eléctricas en Chíncha.

### **Hipótesis Específicas**

#### **Hipótesis Específica 1:**

Hay una relación directa con el control de calidad y la competitividad de las empresas eléctricas de Chíncha.

#### **Hipótesis Específica 2:**

Existe un vínculo directo e importante entre la verificación y la competitividad de las empresas de servicios públicos de Chíncha.

## **2.5. VARIABLES**

### **Variable 1:**

Gestión de calidad

### **Variable 2:**

Competitividad

### **III OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. OBJETIVOS GENERAL**

##### **Objetivo general**

Determinar la manera como la Gestión de calidad se relaciona con la competitividad en las empresas Eléctricas en chincha

#### **3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

##### **Objetivo Específico 1:**

Determinar la relación que existe entre la planificación y la competitividad en las empresas Eléctricas en chincha

##### **Objetivo Específico 2:**

Determinación de la relación entre el desempeño de la red eléctrica de Chincha y la competitividad.

##### **Objetivo Específico 3:**

Determinación de la relación entre el desempeño de la red eléctrica de Chincha y la competitividad.

#### **IV. MARCO TEÓRICO**

Otros estudios de Jiménez et al. (2020) encontró que el proceso de control de calidad de la organización láctea de la ciudad de Maracaibo claramente podría mejorarse si adopta estrategias que puedan aumentar la sostenibilidad a través de grandes intervenciones en el mercado y tiene suficiente capacidad para competir contra la competencia, concluye que es óptimo y competitivo

De manera similar, el estudio de Saavedra et al. (2017) argumentaron que el control de calidad en las empresas es el principal eje del crecimiento empresarial junto con la última tecnología, y por tanto está estrechamente relacionado con la competitividad entre las empresas. Otros estudios de Andrade et al. (2019) afirmaron que la globalización y la evolución han hecho que la competencia sea cada vez más intensa y que las demandas y preferencias de los consumidores sean cada vez más estrictas, y que los procedimientos de control de calidad de las empresas responden a las expectativas del mercado y estas se están cumpliendo. hablar de sostenibilidad.

Gonzales (2017) señala además que la recopilación se realizó mediante la revisión de los datos de los procesos incluidos en el control de calidad dentro de una organización. Utilizando observaciones y entrevistas con personas clave dentro de la empresa, llegamos a conclusiones que cambian la naturaleza de los datos. La innovación, el marketing y la reestructuración de productos se produjeron en muchos niveles.



De igual forma, Ames (2017) concluye en su estudio que existe un impacto en el control de calidad y competitividad de las organizaciones agroexportadoras de productos de mermelada de mango en Lima.

De manera similar, Cajavilca (2018) argumentó en su artículo que la ventaja competitiva en una organización afecta las capacidades de las empresas en el sector comercial, y que la ventaja competitiva en el sector empresarial está particularmente asociada con los costos de diferenciación y concluyó que es esencial en el contexto de Y en el sentido de que significa ventaja competitiva en la empresa.

Acosta (2008) sostiene que la estrategia de calidad equivale a un control total de la calidad, ya que afecta a todos los procesos productivos hasta el producto final. En este contexto, Sánchez (2017) señaló que el objetivo es evolucionar continuamente el producto para lograr la satisfacción del público.

Según Alcalde (2019), la calidad es sinónimo de buenos reflejos y genes en las personas. Es una habilidad que alguien debe tener para poder hacer las cosas bien. En ese sentido, las empresas actualmente se esfuerzan por lograr un control de calidad integral que incluya no sólo los productos sino también el capital humano como gerentes, agentes, ejecutivos, servicio postventa y proveedores. , Considerar el medio ambiente y contribuir a la sociedad generando ganancias a través de actividades socialmente responsables.

Según Garro y Gonzáles (2008), se deben cumplir los siguientes

requisitos para satisfacer las necesidades del cliente a la hora de diseñar nuevos productos o promocionar una empresa: (a) Costo: No reprocesar partes de tejido como; Para evitar el reproceso se deben tomar algunas medidas durante el proceso de creación y mejora de nuevos productos para evitar el reproceso y ahorrar tiempo.

Precio: Una vez realizada la valoración, podremos indicar los productos o servicios facturados al coste a disposición del cliente siguiendo los procedimientos oportunos previamente indicados por nosotros.

Implementación: Es el proceso de ejecución del plan de diseño como parte del seguimiento de la inspección para desarrollar acciones para recolectar datos y ponerlos a disposición para su evaluación. Ejecutar procesos, producir resultados, recopilar información para mapear, explorar los próximos pasos para considerar la organización, la dirección, la asignación de recursos, monitorear la ejecución y obtener acceso a nuevos planes (Cuatrecasas, 2012).

El estudio debe centrarse en los resultados de un paso anterior, definir un análisis que compare los resultados iniciales y esperados, identificar las diferencias y documentar los resultados para alcanzar las metas establecidas en el plan, llevar a cabo su implementación y evaluación frente a las conclusiones. realizado (Cuatrecasas, 2012).

La estrategia competitiva del autor Kotler (2012) consiste en establecer varios pasos para que una organización enfrente la competencia, destacando objetivos y las normas políticas necesarias

para alcanzar esos objetivos.

Sobre la importancia de la competitividad. Es lograr una ventaja comparativa que beneficie a una organización, a través del establecimiento e implementación de sus actividades comerciales, con el fin de mantener y mejorar el entorno socioeconómico al que pertenece. La competitividad de una empresa es muy importante para la decisión de la dirección sobre la eficiencia de la empresa y los beneficios internos.

La dimensión de competitividad de una empresa se refiere a su amplia capacidad interna para desarrollarse frente a obstáculos ambientales y competir con otras organizaciones de la industria en las mismas circunstancias y condiciones. Esto se debe a que entendemos que los activos que posee una organización, los avances tecnológicos, pueden analizarse como estrategias o decisiones de las gerentes relacionadas con el crecimiento de nuevos productos, adaptaciones de nuevas tecnologías, cambios en las prácticas de gestión e investigación de recursos. Conduce al crecimiento de las habilidades y crea un estatus de crecimiento internacional (Castellanos, et al., 2006).

## V. METODOLOGÍA

### 5.1. Tipo y Diseño de Investigación

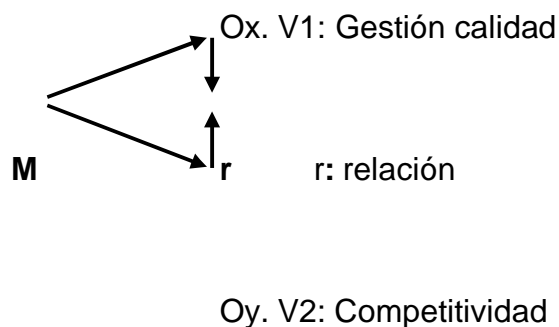
Métodos cuantitativos y niveles transversales de correlación; Así como se utilizan las matemáticas y la estadística, el proceso de recopilación de información y análisis de los resultados se utiliza para responder preguntas de investigación.

Además, se utilizan métodos de investigación provenientes de las ciencias naturales y las ciencias formales (Caballero, 2014, p.17).

Transversal: porque la adquisición de datos se completó instantáneamente. Debido al amplio rango, este estudio es correlativo el cual busca revelar la relación entre las variables x e y, cuya gráfica es:

**Figura 1**

*Esquema de investigación correlacional*



Fuente: Sampieri (2010). *Metodología de investigación*, México, Mcgraw Hill.

Donde:

M = Muestra de estudio

Ox = Observación en la variable 1: Gestión de

calidad  $r$  = Correlación entre variables

Oy = Observación en la variable 2: Competitividad.

## **5.2. Variables y Operacionalización**

Definición de operaciones: Las variables incluyen las dimensiones Planificar, Ejecutar, Revisar y Actuar. Todos los indicadores deben medirse utilizando una escala de calificación polinómica ordinal.

Definición Operacional: Las variables integran cuatro dimensiones. Ventaja Competitiva, Estrategia Competitiva, Rentabilidad, Eficiencia, Potencial. Esto se mide mediante un índice de nivel de calificación Likert utilizando tres opciones polinómicas.

## **5.3. Población y Muestra**

La población es una colección de todos los elementos que pertenecen al área donde se investiga (Carrasco, 2014, p. 236).

La población estuvo conformada por 15 directivos de empresas eléctricas de la Provincia de Chincha (Fuente: Provincia de Chincha).

## **5.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Se aplicó una encuesta según los indicadores de investigación utilizados para recolectar los datos (Carrasco, 2014).

Se utilizó como herramienta de trabajo un cuestionario estructurado basado en una tabla funcional de objetivos y variables.

## **5.5. Validez**

Para obtener la validez de la construcción de los instrumentos se utilizó una validación con evaluación fáctica, que evaluó la importancia de las

preguntas, la correspondencia de los ítems con los objetivos del estudio y emitió sus opiniones sobre aceptación y aceptación. aplicación de encuesta. instrumento (anexos). Se consideraron cinco expertos para la validación del dispositivo. (anexos)

### **5.6. Confiabilidad**

Se realizó una prueba para evaluar el comportamiento del dispositivo durante la recopilación de datos para garantizar la coherencia del contenido. Asimismo, para evaluar la consistencia interna del cuestionario se utilizó la prueba de confiabilidad alfa de Cronbach, la cual arrojó una confiabilidad alta= .85 (Valderrama y León, 2009, p. 166).

### **5.7. Procedimiento**

Se envió a los gerentes de las empresas eléctricas de la provincia de chincha una solicitud para implementar la herramienta de coordinación de día, hora y fecha. Comunicar los resultados obtenidos a la dirección para que pueda tomar decisiones de gestión.

Comunicar los resultados obtenidos a la dirección para que puedan tomar decisiones de gestión.

## VII. DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos en el estudio, se establece una relación entre la gestión de calidad y la competitividad en las empresas eléctricas de la provincia de Chíncha, en línea con el objetivo general. En cuanto a la gestión de calidad, el 66.7% de los encuestados.

Estos resultados son consistentes con estudios previos como el de Ormaza y Guerrero (2019), quienes concluyeron que la gestión de la calidad está relacionada con el crecimiento empresarial al influir en el desarrollo empresarial y la adopción de innovación.

Además, Acosta (2008) concluyó que la gestión de la calidad es esencial para el desarrollo de una empresa e influye en su aplicación.

Atendiendo al segundo objetivo específico, existe una correlación entre el desempeño y la competitividad de la Empresa Eléctrica Provincial de Chíncha.

Amez (2017) muestra que la gestión de la calidad afecta la competitividad de la Empresa Eléctrica de Lima. Según Lloréns y Fuentes (2011), la competitividad significa ser visible en productos y servicios.

Existe un vínculo entre la gestión de la calidad y las dimensiones de planificación, lo que se apoya en la tesis de Cajavelka sobre la innovación y la reestructuración en las empresas modernas.

En el cuarto objetivo específico, se demostró una relación entre la actuación y la competitividad en las empresas eléctricas en la provincia de Chíncha. Los gerentes de las pequeñas empresas eléctricas mencionaron niveles medios de rentabilidad. Cajavilca (2018) indicó que la diferenciación de costos y políticas es crucial para competir en el mercado. Según Hernández (2016), la competitividad es esencial para lograr rentabilidad en los mercados.

## **VIII. CONCLUSIONES**

- 8.1. Los resultados de este estudio muestran que existe una relación significativa entre el control de calidad y la competitividad de Chíncha en este sentido se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa.
- 8.2. Además, considerando estos resultados, podemos ver que existe una correlación significativa entre la planificación y la competitividad de las empresas de servicios públicos de Chíncha. Las correlaciones son débilmente positivas por lo que la significancia es 0.588 y  $<0.05$ ; en este sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.
- 8.3. Existe una relación directa y significativa entre el desempeño y la competitividad de las empresas eléctricas de Chíncha.

## **IX. RECOMENDACIONES**

- a. Ejecución de una Gestión de Calidad Eficiente: Abordar los obstáculos que puedan surgir y mejorar la gestión de calidad. Esto es crucial para alcanzar una alta productividad organizacional y lograr metas y planes a mediano y largo plazo.
- b. Implementación de un Plan de Mejora y Estrategia de Marketing: Desarrollar un plan de mejora interno y elaborar un sólido plan de marketing mix para posicionarse competitivamente en el mercado. El potencial de las empresas debe contribuir a la competitividad global del sector eléctrico en el Perú, promoviendo su participación en el mercado internacional.
- c. Adopción de Procesos de Mantenimiento de Calidad: Las empresas eléctricas deben emplear procesos de mantenimiento alineados con estándares de calidad internacionales, asegurando que cumplan con las normas y aceptación del mercado global.



- d. Utilización de Tecnología de Última Generación: Relacionar los procesos con equipos tecnológicos de vanguardia para impulsar la competitividad empresarial. Estos procesos deben estar orientados a satisfacer las necesidades de los clientes y generar servicios de alta calidad.
- e. Solicitar Apoyo Gubernamental: Las empresas del sector eléctrico deberían buscar asistencia del Ministerio de Relaciones Exteriores, Producción o la SUNAT. Esto con el objetivo de fomentar estrategias competitivas y brindar capacitación, lo que les permitirá negociar de manera efectiva con clientes internacionales y contribuirá al crecimiento económico.
- f. Contribución a la Comunidad Empresarial: Los resultados de la investigación pueden beneficiar a gerentes y representantes de empresas comerciales. Sirven como una guía para comprender la importancia de la gestión de calidad y su impacto en la competitividad.

### **Fundamentación de la propuesta**

Para mejorar la aplicación se dan las siguientes recomendaciones a los empresarios de la Provincia de Chincha:

**Introducción:** Este plan de mejora se presenta como una propuesta dirigida a las micro y pequeñas empresas (mypes) eléctricas de la provincia de Chincha. El objetivo es contribuir al constante progreso del personal y trabajadores en estas empresas, con el fin de optimizar sus funciones y proporcionar servicios de calidad en cada proceso. Esto garantizará el cumplimiento de objetivos empresariales y la satisfacción de los clientes.

**Objetivos:** Diseñar un plan de capacitación para mejorar la gestión de calidad y comprender su relevancia en la competitividad de las empresas eléctricas en la provincia de Chincha.

**Evaluación:** La evaluación se realizará de manera virtual y por temas de manera parcial. La retroalimentación se llevará a cabo durante las clases a través de chats y durante las teleconferencias. Se administrará un examen final con el propósito de repasar y afianzar los temas clave y las áreas que se desarrollaron.

## REFERENCIAS

- Alcalde, P. (2019). *Calidad: fundamentos, herramientas y gestión de la calidad para Pymes*. Madrid -España: Paraninfo.
- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de administración. Teoría general y proceso administrativo*. España: Pearson Educación.
- Amez, E. (2017). *Gestión de la certificación de calidad y su influencia en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermelada de mango en Lima*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de <https://bit.ly/3PwYoeE>
- Andrade, C., Sambonimo, B., & Franco, Z. (2020). Importancia del proceso de gestión de calidad total en las empresas exportadoras ecuatorianas para la sostenibilidad en los mercados internacionales. *[Artículo de Doctor, Universidad de Guayaquil - Ecuador]*, 527 - 539. Obtenido de <https://bit.ly/3cHKAzi>
- Caballero , A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis. La metodología del como formular*. México: Cengage Learning.
- Cabrejos, F., Chacaltana, A., López, I., & Sánchez, J. (2018). *Plan estratégico 2018 - 2020 para la empresa Andrea Producciones*. Lima: [Tesis de Maestría, Universidad San Ignacio de Loyola]. Obtenido de <https://bit.ly/3opkhRn>
- Cajavilca, W. (2018). *Ventajas competitivas y competitividad empresarial en las empresas exportadoras peruanas, 2006-2017*. Lima: [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional Federico Villareal]. Obtenido de <https://bit.ly/3vdcx8N>
- Carrasco, S. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Castellanos, O., Gálvez, J., & Montoya, L. (2006). *Medición del potencial de investigación y desarrollo de las pymes a partir de su capacidad de gestión organizacional*. Colombia: Universidad de Bogotá. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20605710.pdf>

- CEPAL. (2019). La competitividad internacional: un Análisis de las experiencias de Asia en desarrollo y América Latina. *Comisión Económica para América Latina y el Caribe-CEPAL*, 5. Obtenido de <https://bit.ly/3Oug3SV>
- Consultors, A. (2017). *La competitividad empresarial*. Gestión. Obtenido de <https://acconsultors.com/competitividad-empresarial/>
- Cuatrecasas, L. (2012). Gestión del mantenimiento de los equipos productivos. 46.
- De la Vega, M. (2019). Transformación digital elevará la competitividad empresarial. *El Peruano*. 4. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia/86358-transformacion-digital-elevara-la-competitividad-empresarial>
- Dini, M., & Stumpo, G. (2018). Mipymes en América Latina: un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento. 5. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1900361\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1900361_es.pdf)
- Espinosa, R. (2017). *Ventaja competitiva: qué es, claves, tipos y ejemplos*. Obtenido de <https://robertoespinosa.es/2017/10/22/ventaja-competitiva-que-es-tipos-ejemplos/>
- Fuentes, M. (2012). *La gestión de la calidad total: Análisis del impacto del entorno en su implantación*. Granada: Editora Universidad de Granada.
- Gonzales, S. (2017). *Estudio del impacto de la innovación de modelo de negocio en la generación de otros tipos de innovación y en el sistema de gestión de la calidad en una gran empresa*. Lima: [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Obtenido de <https://bit.ly/3vacMRN>
- Hernández, D. (2016). *Competitividad empresarial*. Administración. México: Decimoprimer edición Pearson Educación.
- ISO9001. (2018). *¿Quiere saber lo que significa la gestión de calidad?* Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/10/quiere-saber-lo-que-significa-la-gestion-de-calidad/>
- Jiménez, I., Molina, G., & Gámez, R. (2020). *Gestión de calidad y competitividad en empresas lácteas venezolanas*. Venezuela: Revista Espacios. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a20v41n08/a20v41n08p20.pdf>

- León, F. (2015). *¿En qué consiste la competitividad empresarial?* Obtenido de <https://www.merca20.com/en-que-consiste-la-competitividad-empresarial/>
- Montoya. (2014). *Noción de competitividad a las ventas de la integración empresarial*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/909/90916105.pdf>
- Moore, H. (2010). *Análisis de los objetivos de calidad. Gestión de calidad*.
- Morillo, M. (2001). *Rentabilidad financiera y reducción de costos*. Venezuela: Universidad de los Andes Mérida. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/257/25700404.pdf>
- Munch, L. (2010). *Administración gestión organizacional, enfoques y procesos administrativo*. México: Pearson Educación.
- Ormaza, M., & Guerrero, M. (2020). *Gestión de calidad y crecimiento empresarial: Análisis bibliométrico*. Venezuela: Universidad del Zulia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29066223021/29066223021.pdf>
- Porter, M. (2015). *Ventaja competitiva: Creación y sostenimiento de un desempeño superior*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Saavedra, M., Camarena, M., & Tapia, B. (2017). Calidad para la competitividad en las micro, pequeñas y medianas empresas, de la Ciudad de México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 22(80), 551-575. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29055967002/html/>
- Sampieri, R., Collado, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México, México: Mc Graw Hill.
- Sánchez, B., & Bernardo, J. (2014). Las Mypes en el Perú, su importancia y propuesta tributaria. (H. Yacsahuache Pasapera, Ed.) *QUIPUKAMAYOC*, 13(25), 5. Obtenido de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5433/4665>
- sánchez, J. (2017). *Gestión de la calidad total*. Lima: Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-la-calidad-total.html>

# **ANEXOS**

## Anexos

### Anexo 01: Matriz de operacionalización de las variables

Título: “Gestión de calidad y su importancia en la competitividad en las empresas Eléctricas en la provincia de chincha”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p><b>Problema General</b> ¿De qué manera la gestión de calidad se relaciona con la competitividad en las empresas Eléctricas en chincha</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación y la competitividad en las empresas Eléctricas en chincha? ¿Cuál es la relación que existe entre la realización y la competitividad en las empresas Eléctricas en chincha? ¿Cuál es la relación que existe entre la comprobación y la competitividad en las empresas Eléctricas en chincha? ¿Cuál es la relación que existe entre la actuación y la competitividad en las empresas Eléctricas en chincha?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la manera como la Gestión de calidad se relaciona con la competitividad en las empresas Eléctricas en chincha.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Determinar la relación que existe entre la planificación y la competitividad en las empresas Eléctricas en chincha Determinar la relación que existe entre la realización y la competitividad en las empresas Eléctricas en chincha. Determinar la relación que existe entre la comprobación y la competitividad en las empresas Eléctricas en chincha. Determinar la relación que existe entre la actuación y la competitividad en las empresas Eléctricas en chincha.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> Ha: Existe relación directa y significativa entre la gestión de calidad se relaciona con la competitividad en las empresas Eléctricas en chincha. Ho: No existe relación directa y significativa entre la gestión de calidad se relaciona con la competitividad en las empresas Eléctricas en chincha.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> Hi1: Existe relación directa y significativa entre la planificación y la competitividad en las empresas Eléctricas en chincha Hi2: Existe relación directa y significativa la realización y la competitividad en las empresas Eléctricas en chincha. Hi3: Existe relación directa y significativa entre la comprobación y la competitividad en las empresas Eléctricas en chincha. Hi4: Existe relación directa y significativa entre la actuación y la competitividad en las empresas Eléctricas en chincha.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Gestión de calidad</p> <p><b>Variable 2:</b> Competitividad</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicativo de enfoque cuantitativo. <b>Diseño:</b> No experimental - correlacional y transversal. <b>Población:</b> 15 representantes de las empresas Eléctricas en la provincia de chincha. <b>Muestra:</b> 75 Técnica de recolección de datos: <b>Técnica:</b> La encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario estructurado</p>

## Anexo 02: Operacionalización de las variables

**Cuadro de operacionalización de la variable: (V<sub>1</sub>) Gestión de calidad**

**TÍTULO:** “Gestión de calidad y su importancia en la competitividad en las empresas Eléctricas en la provincia de chincha”

**AUTORA:** Mg. Angel Alberto Pozo Gutierrez

**ASESOR:** DR. JOSE JORGE CAMPOS MARTINEZ

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTOS
Variable (X) Gestión de Calidad	Es el conjunto de reglas que pertenecen a una organización empresarial que tiene una interrelación entre toda las empresas u organización puede administrar sistemáticamente la calidad que tiene por finalidad de proponer como objetivo final la satisfacción de las necesidades del cliente (Cuatrecasas, 2016).	La variable de gestión de calidad comprende las siguientes dimensiones: planear, hacer, verificar y actuar. Por ser una variable ordinal; se medirá con la escala Likert.	D1: Planificación (Plan)	1. Examina la situación actual	Ordinal Siempre= 5  Casi siempre = 4  Algunas veces = 3  Muy pocas veces = 2  Nunca = 1	Encuesta
				2. Planifica los procedimientos de actividades de la empresa		
				3. Implementa estrategias para el logro de objetivos.		
			D2: Realización (Do)	4. Control de resultados		
				5. Los planes establecidos se ponen en acción		
				6. Implementa los cambios de acuerdo al plan aprobado		
			D3: Comprobación (Check)	7. Supervisa las actividades de la empresa		
				8. Valora los resultados obtenidos en cada periodo de trabajo con relación a lo planeado		
				9. Observación paulatina de los planes		
			D4: Actuación (Act)	10. Plantea acción de mejora		
				11. Calcular de los resultados		
				12. Comparación de los resultados		
				13. Realiza las correcciones correspondientes al final de la evaluación		
				14. Toma de decisiones		



**Cuadro de operacionalización de la Variable: (V<sub>2</sub>) Competitividad**

**Cuadro de operacionalización de la Variable: (V<sub>2</sub>) Competitividad**

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTOS
<b>Variable</b> <b>X<sub>2</sub>:</b> <b>Competitividad</b>	La competitividad significa la capacidad de competir exitosamente en los mercados internacionales y frente a las importaciones en su propio territorio (Porter, 2015)	La Variable integra las cuatro dimensiones: Ventaja competitiva, Estrategia competitiva, Rentabilidad, Innovación, Potencial. Se medirá mediante sus indicadores con una escala Valorativa tipo Likert, con 5 alternativas politómicas.	D1: Ventaja competitiva	1. La empresa cuenta con objetivos claros	Ordinal Siempre = 5 Casi siempre = 4 Algunas veces = 3 Muy pocas veces = 2 Nunca = 1	Encuesta
				2. Capacidad tecnológica y productividad		
				3. Conoce el mercado y se adapta al mismo		
			D2: Estrategia competitiva	4. Adaptabilidad a las exigencias tecnológicas y organizacionales del mercado internacional		
				5. Evaluación de la competencia		
				6. Mercado objetivo		
			D3: Rentabilidad	7. Proyección que ofrezcan mayor valor a la organización		
				8. Capacitación al personal		
				9. Ventas considerables		
				10. La empresa cuenta con crecimiento en los últimos años		
			D4: Innovación	11. La empresa cuenta con utilidades positivas		
				12. Capacidad de respuesta ante cambios		
				13. Implementación de equipos modernos		
			D5: Potencial	14. Potenciales o mercados exportadores		
				15. Plan de expansión		
				16. Programa de calidad		

## Anexo 03: Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO ESTRUCTURADO:

#### VARIABLE 1: Gestión de calidad

El presente instrumento de medición tiene por objetivo conocer acerca de las “Gestión de calidad y su importancia en la competitividad en las empresas Electricas en chincha Alta”. Por esta razón solicito a usted se sirva contestar las preguntas que a continuación se consignan marcando con un aspa la respuesta que considere correcta, según las alternativas de respuestas. Las respuestas serán anónimas y los resultados que se obtengan, sólo servirán para efectos del trabajo de la investigación. Los puntajes de los criterios de medición son:

Nunca (1)	Muy pocas veces (2)	Algunas Veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
--------------	------------------------	----------------------	---------------------	----------------

<b>V1: Gestión de calidad: Preguntas</b>		<b>CRITERIOS</b>				
		1	2	3	4	5
<b>D1: Planificación</b>						
01	¿Examina la situación actual de su empresa?					
02	¿Planifica los procedimientos de actividades de la empresa?					
03	¿Usted planea estrategias para el logro de sus objetivos en su empresa?					
<b>D2: Realización</b>						
04	¿Realiza el control de resultados dentro de su empresa?					
05	¿Los planes establecidos se ponen en acción?					
06	¿Implementa los cambios de acuerdo al plan aprobado?					
<b>D3: Comprobación (Check)</b>						
07	¿Ud. Supervisa las actividades de la empresa?					
08	¿Ud. Realiza una valoración los resultados obtenidos en cada periodo de trabajo con relación a lo planeado?					
09	¿Realiza una observación paulatina de los planes en la empresa?					
<b>D4: Actuación (Act)</b>						
10	¿Ud. Plantea acción de mejora para la empresa?					
11	¿Realiza un cálculo de los resultados de la organización?					
12	¿Realiza comparación de los resultados en la empresa?					
13	¿Realiza las correcciones correspondientes al final de la evaluación?					
14	Toma decisiones en cada situación que se presenta en su empresa					

## CUESTIONARIO ESTRUCTURADO

### VARIABLE 2: Competitividad

El presente instrumento de medición tiene por objetivo conocer acerca de las “Gestión de calidad y su importancia en la competitividad en las empresas Eléctricas en la provincia de chincha”. Por esta razón solicito a usted se sirva contestar las preguntas que a continuación se consignan marcando con un aspa la respuesta que considere correcta, según las alternativas de respuestas. Las respuestas serán anónimas y los resultados que se obtengan, sólo servirán para efectos del trabajo de la investigación. Los puntajes de los criterios de medición son:

Nunca (1)	Muy pocas veces (2)	Algunas Veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
--------------	------------------------	----------------------	---------------------	----------------

<b>V2: Competitividad: Preguntas</b>		<b>CRITERIOS</b>				
		1	2	3	4	5
<b>D1: Ventaja competitiva</b>						
01	¿La empresa cuenta con objetivos claros?					
02	¿La empresa tiene una buena capacidad tecnológica ?					
03	¿La empresa conoce el mercado y se adapta al mismo?					
04	¿La empresa está adaptada a las exigencias tecnológicas y organizacionales del mercado nacional?					
<b>D2: Estrategia competitiva</b>						
05	¿La empresa estudia a la competencia?					
06	¿La empresa tiene definido su mercado objetivo?					
07	¿La empresa cuenta con proyectos que ofrezcan mayor valor a la organización?					
<b>D3: Rentabilidad</b>						
08	¿La empresa capacita a su personal?					
09	¿La empresa cuenta con ventas considerables?					
10	¿La empresa cuenta con crecimiento en los últimos años?					
11	¿La empresa cuenta con utilidades positivas?					
<b>D4: Innovación</b>						
12	¿La adaptación a los nuevos cambios comerciales permite la diferenciación frente a la competencia?					
13	¿Es importante emplear nuevas tecnologías para la elaboración de los productos que nos diferencie de la competencia?					
<b>D5: Potencial</b>						
14	¿La empresa analiza los potenciales o mercados en el sector eléctrico?					
15	¿La empresa cuenta con un plan de expansión?					
16	¿La empresa cuenta con un programa de calidad?					

# REPORTE DE TURNITIN

## GESTIÓN DE CALIDAD Y SU IMPORTANCIA EN LA COMPETITIVIDAD EN LAS EMPRESAS ELÉCTRICAS EN LA PROVINCIA DE CHINCHA

### INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1

[repositorio.ucv.edu.pe](http://repositorio.ucv.edu.pe)

Fuente de Internet

9%

2

[www.repositorio.autonomadeica.edu.pe](http://www.repositorio.autonomadeica.edu.pe)

Fuente de Internet

4%

3

[ciencialatina.org](http://ciencialatina.org)

Fuente de Internet

4%

4

[repositorio.upao.edu.pe](http://repositorio.upao.edu.pe)

Fuente de Internet

3%

5

[hdl.handle.net](http://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

3%

6

[en.mhpsc.com](http://en.mhpsc.com)

Fuente de Internet

1%