

Gestión de procesos internos de calidad y su relación con la competitividad de Agronegocios Adriancito S.A.C., Trujillo, 2023

Management of internal quality processes and their relationship with the competitiveness of Agronegocios Adriancito S.A.C., Trujillo, 2023

Jimena Burga Soberon, *Bachiller en administración*¹, Carmen Alexandra Pelaez Morales *Bachiller en administración*¹, Mariano Del Castillo Sagastegui, *Ingeniero Ambiental*¹ y Julia Otilia Sagástegui Cruz, *Doctora en Administración*¹

¹Universidad Privada del Norte, Trujillo, N00200415@upn.pe, N00204626@upn.pe, mariano.delcastillo@upn.pe y julia.sagastegui@upn.edu.pe

Resumen– La presente investigación tuvo como objetivo determinar el grado con el que se relaciona la gestión de procesos internos de calidad con la competitividad de la empresa Agronegocios Adriancito S.A.C. en la ciudad de Trujillo durante el año 2023. Para estos fines se optó por una investigación de tipo cuantitativa, transversal, con un diseño no experimental y correlacional en la que se utilizó como técnica de recolección de datos a la encuesta y aplicaron instrumentos estandarizados para estudiar las variables, para medir la gestión de procesos internos de calidad se tomaron en cuenta los ítems de un cuestionario de auditoría interna de Calidad ISO 9001 y para la competitividad se empleó un cuestionario estandarizado Mapa de competitividad del BID. Estos instrumentos se aplicaron a una muestra de 12 colaboradores de la empresa. Como resultado se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,423 y un nivel de significancia de 0,018 menor al 0.05, indicando una correlación significativa y directamente proporcional entre las variables.

Palabras clave-- *Procesos internos, calidad, competitividad, gestión empresarial.*

Abstract- The objective of this research was to determine the degree to which the management of internal quality processes is related to the competitiveness of the company Agronegocios Adriancito S.A.C. in the city of Trujillo during the year 2023. For these purposes, a quantitative, cross-sectional, non-experimental and correlational research was chosen, in which the survey was used as a data collection technique and standardized instruments were applied to study the variables, to measure the management of internal quality processes the items of an internal audit questionnaire of ISO 9001 Quality were taken into account and for competitiveness a standardized questionnaire of the IDB Competitiveness Map was used. These instruments were applied to a sample of 12 company employees. As a result, a correlation coefficient of 0.423 and a significance level of 0.018 less than 0.05 were obtained, indicating a significant and directly proportional correlation between the

variables.

Key Words- *Internal processes, quality, competitiveness, business management.*

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas tienen la necesidad de ser competitivas, eficientes y brindar productos de alta calidad debido a las exigencias del mercado con el fin de posicionarse por encima de las marcas rivales, esto se da tanto a nivel nacional como internacional. Para alcanzar estas cualidades de eficiencia y competitividad, las organizaciones deben modernizar sus áreas productivas y administrativas, de igual forma deben reconocer los factores internos que influyen en la competitividad. El objetivo de esto es que puedan formar parte del proceso globalizado mundial en condiciones óptimas. La innovación, el talento humano, la planificación estratégica, los sistemas de información, la garantía de calidad y la productividad son elementos esenciales en este proceso [1].

Se sabe que las Micro, Pequeñas y Medianas empresas (MIPYMES) poseen con regularidad problemas internos, como la falta de especialización en gestión empresarial y la escasez de tecnología adecuada debido al costo que esta supone. En el lado económico, los recursos limitados y la falta de ahorros dificultan el mejoramiento de los servicios. Asimismo, de forma externa se encuentran en una constante competencia con empresas que pueden poseer una mejor infraestructura, más recursos y una mejor logística. Estos factores les brindan una ventaja corporativa a las empresas, ya sea en costos de operación, procesos más eficientes, inventarios más amplios y productos de alta calidad. En resumen, las MIPYMES luchan con desafíos externos e internos que dificultan su crecimiento y desarrollo empresarial [2].

Teniendo en cuenta lo mencionado, en Ecuador las MIPYMES son mayormente emprendimientos financiados con

Digital Object Identifier: (only for full papers, inserted by LACCEI).
ISSN, ISBN: (to be inserted by LACCEI).
DO NOT REMOVE

recursos propios o familiares que tienen como principal propósito la creación de productos innovadores y poder competir en un mercado sumamente exigente. Si bien se encargan de generar empleo y mover la economía, estas empresas también se encuentran con problemas internos, como lo es la falta de distribución de responsabilidades. Además, [2] asegura que estas empresas se ven afectadas por una nula capacidad de ahorro y dificultades para acceder a los préstamos que ofrece el sistema financiero nacional, poniéndolas en desventaja frente a corporaciones más desarrolladas con mayores recursos económicos, logísticos y humanos.

En lo que respecta al ámbito nacional, Perú destaca por sus emprendimientos, sin embargo, existen evidencias de un alto índice de mortalidad empresarial, siendo que casi el 50% de las MYPES cierran en su primer año. Esto se debe a factores como la falta de información sobre créditos, una mala capacidad gerencial y operativa limitada y desarticulación empresarial. Todo esto supone un reto que afecta a la competitividad, productividad y ganancias de las empresas peruanas [3].

Como base de esta investigación se tomaron en cuenta estudios antecedentes que midieron las variables de gestión de procesos internos y competitividad. Dentro de los antecedentes internacionales se menciona el de [4], donde se propuso como objetivo valorar como la gestión por procesos influye en la competitividad y organización de las pequeñas y medianas empresas. Tras obtener los resultados se determinó que la adopción de la gestión por procesos en las organizaciones tiene un impacto en la competitividad. Esto involucra un papel más activo por parte de los investigadores cuando estudien los diversos factores que las PYMEs deben tomar en cuenta para alcanzar niveles de competitividad internacionales. Debido a la importancia que supone para la economía nacional, comprender estos factores a fondo resultará beneficioso.

Por otro lado, [5] en su artículo científico buscó diseñar una propuesta de gestión que permita la administración y control estratégico de una empresa PYME industrial. Tras lograr dicho diseño se concluyó que el trabajo de investigación resultó ser vital para la empresa de estudio, ya que permitió establecer un control interno, mejorando así la calidad de sus productos, buscando retener a los clientes actuales y atraer a nuevos. Es por esto que [5] recomienda darle un mayor enfoque al control interno y a la optimización de procesos, con el fin de reducir costos para aumentar su competitividad en el mercado.

Dentro de las investigaciones peruanas, se puede mencionar al artículo científico desarrollado por [6] donde se buscó diseñar un modelo de gestión por procesos para la competitividad de la empresa hotelera Le Mans. El proceso de aplicación de este diseño se requirió del análisis de encuestas a colaboradores y clientes, así como entrevistas con el gerente, la creación de un mapa de procesos y la selección del proceso de reserva como foco principal. Como resultado, se mejoraron las actividades seleccionadas con el uso de herramientas

digitales, se estableció un indicador de monitoreo y se evaluaron los costos de implementación. De igual forma, se diseñó una matriz de impacto social y ambiental para garantizar la sostenibilidad de la empresa.

En la tesis de [7] se tuvo como finalidad determinar los factores de gestión de procesos que son importantes para la competitividad empresarial. Tras aplicar un instrumento de cuestionario a los colaboradores se concluyó que la Gestión por Procesos es importante para la competitividad de las MYPES de artesanía textil en Ayacucho en 2019. Probando la existencia de una fuerte correlación positiva entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de 0.736. Es así como se determina que mejorar la Gestión por Procesos conlleva a una mejora en la Competitividad Empresarial.

Asimismo, [8] en su tesis buscó determinar la relación entre la gestión de la calidad nivel de competitividad en los servicios de la Empresa Airweld Construction S.R.L. Se aplicaron encuestas y cuestionarios que medían la variable y se concluyó que existe una relación significativa ($p=0,000$) entre la gestión de calidad y la competitividad en los servicios de la asociación. [8] determinó que existen carencias en el área de atención al cliente y calidad de servicios, a pesar de factores internos favorables, además, no se logran aprovechar los factores externos de forma eficiente.

Por su parte, [9] en su tesis propuso establecer un modelo con los procesos básicos de gestión de calidad para incrementar la competitividad de una empresa. Con la aplicación de los procesos del modelo se concluyó que tras emplear procesos y regulaciones de calidad en los restaurantes se mejora el servicio ofrecido a los clientes, cumpliendo con los estándares de calidad y eficiencia en la organización.

Adicionalmente, [10] en su tesis determinó la influencia de la implementación de un modelo de gestión por procesos en la competitividad de Charlie's Chicken, Trujillo, 2018. Los resultados obtenidos determinaron que la adopción del Modelo de Gestión de Procesos operativos tuvo impactos positivos en la competitividad de la empresa de estudio. Se reportaron aumentos de hasta el 18% en los ingresos por ventas en el primer año, además de una reducción de costos del 5% en relación con las ventas. Estos resultados prometedores permiten concluir que aplicar un modelo de gestión en la empresa brinda un desempeño mejorado en los próximos años para el restaurante.

Finalmente, [11] planteó como propósito principal de su investigación diseñar un sistema de gestión por procesos que contribuya al mejoramiento de la competitividad. Los resultados indicaron que al aplicar un sistema de gestión por procesos en una panadería mejora la calidad de los productos, se reducen los costos y se aumenta la productividad de la empresa. En conclusión, la correcta gestión de los procesos le permitirá a la panadería mantenerse competitiva al ofrecer productos de alta calidad a precios más bajos que la competencia.

Es importante conocer las definiciones de las variables, la primera variable denominada gestión de procesos internos de calidad conlleva todos los procesos de implementación y

supervisión de actividades y prácticas dentro de una empresa con la finalidad de asegurar la calidad de los productos y servicios que se ofrecen. Es un enfoque sistemático que busca optimizar y controlar los procesos internos para cumplir con los estándares de calidad establecidos. Se entiende a los procesos como un conjunto de actividades interrelacionadas que requieren insumos y acciones específicas para agregar valor y lograr resultados [12]. También, [13] indica que el proceso es un factor independiente que persigue un objetivo integral, comprendiendo un ciclo de actividades que se inicia y termina con un cliente o usuario interno.

Por otro lado, la competitividad se puede entender como el deseo de superar a los rivales brindando un mejor servicio y satisfacción a los consumidores. Elementos clave incluyen la tecnología, la innovación, la calidad del servicio y los precios. Una correcta gestión de estos factores es importante para mantenerse competitivo. Según [14], la competitividad es aquella capacidad de una empresa para cumplir su objetivo de manera más exitosa que sus competidores, brindando ventajas competitivas y colocándose a la delantera del mercado. Es decir, la competitividad requiere superar a otras organizaciones en la búsqueda de la excelencia y el logro de ventajas profesionales.

Este estudio encuentra su justificación de manera teórica debido a que se busca generar nuevos conocimientos relacionados al tema que puedan ser tomados como referencia por futuros investigadores y empresas del sector. Asimismo, se justifica de manera práctica, ya que en base a los resultados obtenidos es posible conocer una nueva visión sobre la relación entre las variables, de esta forma se pudo aplicar de forma práctica dentro de la empresa y mejorar su competitividad, logrando una mejor posición dentro del mercado.

II. METODOLOGÍA

Esta investigación se realizó con un enfoque no experimental en términos de diseño, basado en la definición de [15], este tipo de estudios implican la observación directa de fenómenos en su entorno natural, sin alterar deliberadamente las variables. Asimismo, se empleó un enfoque correlacional donde se analiza la relación entre dos variables sin la necesidad de introducir variables externas [16]. La metodología fue cuantitativa ya que se basó en un razonamiento deductivo y lógico, formulando preguntas de investigación e hipótesis que se someten a prueba. El estudio se clasifica como transversal, debido a que los datos recopilados fueron de un hecho específico en un solo momento o período, limitándose temporalmente al año 2023.

Además, este estudio se realizó en una población de tipo finita, según la definición de [17] se considera población finita a aquel conjunto en el que todos sus integrantes son conocidos y pueden ser identificados y listados por el investigador en su totalidad. Por lo tanto, la población de interés está conformada

por los 12 colaboradores que pertenecen a Agronegocios Adriancito SAC.

Siguiendo las recomendaciones de [15], cuando la población es posee menos de 50 integrantes, la muestra y la población son iguales. Es decir, la muestra consiste en los 12 colaboradores y se considera una muestra de tipo censal, ya que incluye a todas las unidades de investigación debido a su tamaño manejable.

Para cumplir con los objetivos de la investigación se optó por la técnica de la encuesta, esta consiste en un grupo de preguntas diseñadas con el fin de recopilar datos de investigación. Según [18], esta técnica se utiliza para obtener información y para apoyar el análisis científica, asimismo permite estandarizar la observación y abordar problemas específicos de interés para el investigador. El principal instrumento de este estudio fue el cuestionario, este instrumento se define como un documento con preguntas organizadas que recopila indicadores de variables relacionadas con el fin de la encuesta.

Con la finalidad de llevar a cabo la investigación se emplearon dos cuestionarios, uno por cada variable. El primer cuestionario se elaboró en base al Cuestionario para realización de auditoría interna de un sistema de gestión de la calidad norma ISO 9001:2015 aplicado por [19], dicho instrumento está conformado por interrogantes sobre la gestión de procesos de calidad y consiste de 21 ítems, distribuidos entre las diferentes dimensiones que conforman la variable.

Por otro lado, con respecto al cuestionario para la variable de competitividad, se aplicó el instrumento estandarizado conocido mapa de competitividad del BID, adaptado por [20]. Este instrumento consta de 31 preguntas relacionadas a la competitividad en la empresa y sus dimensiones.

Es importante destacar que las respuestas a los ítems en ambos cuestionarios se basan en una escala de actitudes de Likert, que ofrece cinco opciones de respuesta: "Muy de acuerdo", "De acuerdo", "Neutral", "En desacuerdo" y "Muy en desacuerdo".

La validez de un instrumento señala la capacidad de este para valorar o medir una variable, debido a esto en el presente estudio se ha optado por emplear cuestionarios estandarizados y aplicados de forma satisfactoria en investigaciones antecedentes, siendo que para la primera variable se consideraron los ítems de un cuestionario de auditoría interna de Calidad ISO 9001 y la variable competitividad se empleó un cuestionario estandarizado Mapa de competitividad del BID. La validez que poseen los instrumentos de investigación permitirá la obtención de resultados de calidad, pudiendo probar así las teorías planteadas por el investigador.

La fiabilidad de un cuestionario se entiende como la consistencia interna de sus preguntas, a la mayor o menor ausencia de errores de medida. Un cuestionario confiable significa que es aplicado más de una vez a un mismo elemento entonces se obtendrá el mismo resultado. Para hallar la confiabilidad de los instrumentos en esta investigación se contempla utilizar uno de los métodos más aceptados para

medir la confiabilidad, es decir el de las dos mitades o Split-half.

Para facilitar la recolección de datos se utilizará Google Forms como una herramienta digital con el fin de crear las encuestas. Esta opción fue seleccionada debido a su facilidad de uso y conveniencia para enviar los cuestionarios de manera rápida y eficiente, así como por su capacidad de proporcionar resultados en tiempo real. Una vez obtenidos los resultados y ajustados al tamaño de la muestra, se utilizó el software estadístico SPSS versión 24 para procesar y presentar los datos en forma de tablas y gráficos. De esta manera, se realizó el análisis estadístico de los resultados obtenidos sin incurrir en plagio.

Para este contexto se optó por el análisis de estadística para examinar los datos relativos a las variables de estudio y detectar posibles patrones mediante su comparación. Para la tabulación de los datos recopilados en la encuesta, se utilizó el software estadístico SPSS versión 24, presentando los resultados a través de cuadros de frecuencia. Los datos fueron presentados en porcentajes para una mejor visualización. Respecto a las hipótesis formuladas, se realizó un análisis que utilizando la estadística inferencial para verificar la relación entre la variable independiente y la variable dependiente. Con el fin de evaluar esta relación, se aplicó la prueba estadística del Coeficiente de Correlación de Spearman, considerando un nivel de significancia del 5%.

El estudio se compromete a cumplir con diversos aspectos éticos esenciales. Primeramente, la confidencialidad de toda la información coleccionada durante el estudio fue asegurada, respetando tanto la privacidad como los derechos de la organización y sus colaboradores. Además, se obtuvo el consentimiento informado de todos los partícipes, asegurando que comprendan plenamente la finalidad y metodología del estudio. Finalmente, se evitó cualquier forma de manipulación o adulteración de datos, manteniendo siempre la honradez y la objetividad.

III. RESULTADOS

La confiabilidad de los instrumentos se obtuvo al aplicar el método de las dos mitades. Para el primer cuestionario que mide la gestión de procesos internos de calidad, el reporte obtuvo un Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0,926 y que al aplicar la Corrección de Spearman-Brow resultó una longitud de 0.930.

En la Tabla 1 se muestra el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna del cuestionario para recopilar la información necesaria para estudiar la gestión de procesos internos de calidad de la empresa Agronegocios Adriancito S.A.C, Trujillo, 2023, de 0,967 que se encuentra en un rango de muy aceptable para este tipo de instrumento.

Tabla 1

Estadístico de consistencia interna del cuestionario para medir la gestión de procesos internos de calidad.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,967	21

Asimismo, los resultados de confiabilidad para el cuestionario que mide a la competitividad de la empresa arrojaron un Coeficiente de dos mitades de Guttman = 0,925 y tras aplicar la Corrección de Spearman-Brow presentó un valor de 0.975.

En la Tabla 2 se muestra el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna del cuestionario utilizado para recopilar la información necesaria para estudiar la competitividad de la empresa Agronegocios Adriancito S.A.C, Trujillo, 2023, de 0,975 dentro del rango de muy aceptable para este tipo de instrumento.

Tabla 2

Estadístico de consistencia interna del cuestionario para medir la competitividad en la empresa.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,975	31

Luego de aplicar los cuestionarios a los trabajadores de la empresa Agronegocios Adriancito SAC se analizaron las respuestas según la relación entre las variables de estudio, probando o negando las hipótesis planteadas.

Con el fin de establecer las técnicas a utilizar en la investigación se analiza la normalidad de los datos con pruebas estadísticas.

En la tabla 3 se observa el valor del estadístico Shapiro-Wilk (0,0%) por lo que se puede interpretar que hay evidencia estadística para concluir que la competitividad no sigue una distribución normal, por lo que se procederá a trabajar con los estadísticos no paramétricos.

Tabla 3

Estadísticos para probar la normalidad de la distribución

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión planificación de procesos internos de calidad de la empresa AGRONEGOCIOS ADRIANCITO SAC, Trujillo	,153	11	,200 [*]	,964	11	,821
Dimensión ejecución de procesos internos de calidad de la empresa AGRONEGOCIOS ADRIANCITO SAC, Trujillo	,236	11	,087	,902	11	,197

Dimensión verificación de procesos internos de calidad de la empresa AGRONEGOCIOS ADRIANCITO SAC, Trujillo	,147	11	,200*	,942	11	,539
Dimensión mejora de procesos internos de calidad de la empresa AGRONEGOCIOS ADRIANCITO SAC, Trujillo	,191	11	,200*	,962	11	,793
Variable gestión de procesos internos de calidad de la empresa AGRONEGOCIOS ADRIANCITO SAC, Trujillo	,172	11	,200*	,924	11	,353
Variable competitividad de la empresa AGRONEGOCIOS ADRIANCITO SAC, Trujillo	,318	11	,003	,666	11	,000

Para la prueba de la hipótesis general, se halló la correlación entre la gestión de procesos internos de calidad y la competitividad de la empresa.

En la tabla 4 se muestra que el valor del estadístico de correlación de Spearman (0,423) indica una relación entre la gestión de procesos internos de calidad y la competitividad de la empresa Agronegocios Adriancito SAC, Trujillo. Aceptándose así la hipótesis del investigador con un nivel de significancia (0,018) menor al 0.05.

Tabla 4

Estadísticos para establecer la relación entre la gestión de procesos internos de calidad y la competitividad de la empresa

Rho de Spearman	Variable gestión de procesos internos de calidad de la empresa	Coeficiente de correlación	Variable gestión de procesos internos de calidad	Variable competitividad de la empresa
	AGRONEGOCIOS ADRIANCITO SAC, Trujillo	1,000	,423	,018
	Variable competitividad de la empresa AGRONEGOCIOS ADRIANCITO SAC, Trujillo	Sig. (bilateral)	.	,018
		N	12	12
		Coeficiente de correlación	,423	1,000
		Sig. (bilateral)	,018	.
		N	12	12

Abordando las pruebas de hipótesis específicas, se halló la correlación entre la planificación de procesos internos de calidad y la competitividad de la empresa.

En la tabla 5 se muestra que el valor del estadístico de correlación de Spearman (0,550) expresa una relación entre la planificación de procesos internos de calidad y la competitividad de la empresa Agronegocios Adriancito SAC,

Trujillo. Aceptándose la hipótesis del investigador con un nivel de significancia (0,008) menor al 0.05.

Tabla 5

Estadísticos para establecer la relación entre la gestión de procesos internos de calidad y la competitividad de la empresa

Rho de Spearman	Dimensión planificación de procesos internos de calidad de la empresa	Coeficiente de correlación	Dimensión planificación de procesos internos de calidad	Variable competitividad de la empresa
	AGRONEGOCIOS ADRIANCITO SAC, Trujillo	1,000	,550	,008
	Variable competitividad de la empresa AGRONEGOCIOS ADRIANCITO SAC, Trujillo	Sig. (bilateral)	.	,008
		N	12	12
		Coeficiente de correlación	,550	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	12	12

Se determinó la correlación entre la ejecución de procesos internos de calidad y la competitividad de la empresa.

En la tabla 6 se muestra que el valor del estadístico de correlación de Spearman (0,300) expresa una relación entre la ejecución de procesos internos de calidad y la competitividad de la empresa Agronegocios Adriancito SAC, Trujillo. Aceptándose así la hipótesis del investigador con un nivel de significancia (0,031) menor al 0.05.

Tabla 6

Estadísticos para establecer la relación entre la ejecución de procesos internos de calidad y la competitividad de la empresa.

Rho de Spearman	Dimensión ejecución de procesos internos de calidad de la empresa	Coeficiente de correlación	Dimensión ejecución de procesos internos de calidad	Variable competitividad de la empresa
	AGRONEGOCIOS ADRIANCITO SAC, Trujillo	1,000	,300	,031
	Variable competitividad de la empresa AGRONEGOCIOS ADRIANCITO SAC, Trujillo	Sig. (bilateral)	.	,031
		N	12	12
		Coeficiente de correlación	,300	1,000
		Sig. (bilateral)	,031	.
		N	12	12

Con respecto a la correlación entre la verificación de procesos internos de calidad y la competitividad de la empresa.

En la tabla 7 se observa que el valor del estadístico de correlación de Spearman (0,770) que expresa una relación entre la verificación de procesos internos de calidad y la competitividad de la empresa Agronegocios Adriancito SAC, Trujillo. Aceptándose así la hipótesis del investigador con un nivel de significancia (0,023) menor al 0.05.

Tabla 7

Estadísticos para establecer la relación entre la verificación de procesos internos de calidad y la competitividad de la empresa.

	Dimensión verificación de procesos internos de calidad	Coefficiente	1,000	Variable competitividad de la empresa
Rho de Spearman	Dimensión verificación de procesos internos de calidad de la empresa	Coefficiente de correlación	1,000	,770
	AGRONEGOCIOS ADRIANCITO SAC, Trujillo	Sig. (bilateral)	.	,023
		N	12	12
	Variable competitividad de la empresa	Coefficiente de correlación	,770	1,000
	AGRONEGOCIOS ADRIANCITO SAC, Trujillo	Sig. (bilateral)	,023	.
		N	12	12

Asimismo, se halló la correlación entre la mejora de procesos internos de calidad y la competitividad de la empresa.

En la tabla 8 se muestra que el valor del estadístico de correlación de Spearman (0,401) que expresa una relación entre la mejora de procesos internos de calidad y la competitividad de la empresa Agronegocios Adriancito SAC, Trujillo. Aceptándose así la hipótesis del investigador con un nivel de significancia (0,043) menor al 0.05.

Tabla 8

Estadísticos para establecer la relación entre la mejor de procesos internos de calidad y la competitividad de la empresa.

	Dimensión mejora de procesos internos de calidad	Coefficiente	1,000	Variable competitividad de la empresa
Rho de Spearman	Dimensión mejora de procesos internos de calidad de la empresa	Coefficiente de correlación	1,000	,401
	AGRONEGOCIOS ADRIANCITO SAC, Trujillo	Sig. (bilateral)	.	,043
		N	12	12

Variable	Coefficiente	,401	1,000
competitividad de la empresa	de correlación		
AGRONEGOCIOS ADRIANCITO SAC, Trujillo	Sig. (bilateral)	,043	.
	N	12	21

IV. DISCUSIÓN

El propósito principal de este estudio fue el determinar en qué medida se relaciona la gestión de procesos internos de calidad y la competitividad de la empresa AGRONEGOCIOS ADRIANCITO SAC, Trujillo, 2023. Este objetivo se basa en la teoría explicada por [21], autor que explica la importancia de gestión de procesos internos de calidad ya que permiten en implementación y supervisión de actividades y prácticas dentro de una organización que garantizan la calidad de los productos o servicios que se ofrecen. Asimismo, [14] asegura que la competitividad se basa en superar a las empresas rivales brindando una mejor calidad y mayor satisfacción a los consumidores, siendo esta crucial para el desarrollo de todo negocio.

Tomando en cuenta los resultados logrados tras aplicar los cuestionarios, se prueba la existencia de una relación directamente proporcional y significativa entre la gestión de procesos internos de calidad y la competitividad de la empresa AGRONEGOCIOS ADRIANCITO SAC, Trujillo, contando con un coeficiente de correlación de 0,423 y un nivel de significancia de 0,018 menor al 0.05. El efecto de esta estrecha relación entre ambas variables se puede observar en la investigación realizada por [8], donde se determinó que las deficiencias en la atención al cliente y la calidad de los servicios resultaba en una baja competitividad empresarial, probando la importancia de ambos factores. De igual forma, [7] determinó una correlación fuerte y positiva entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de 0.736, además, determinó componentes de la gestión que son de vital importancia para desarrollar la competitividad.

La relación entre estas variables ha sido estudiada por [4], quien llegó a determinar que la adopción de la gestión por procesos en las organizaciones tiene un impacto positivo en la competitividad. Permitiendo a los futuros investigadores considerar un rol más participativo cuando se quiera explorar los diversos factores que las PYMES deben tener en cuenta para alcanzar óptimos niveles de competitividad internacionales.

Respondiendo al primer objetivo específico, se halló que hay una relación significativa entre la planificación de procesos internos de calidad y la competitividad de la empresa AGRONEGOCIOS ADRIANCITO SAC en el año 2023 con un coeficiente de correlación del 0.550. Al examinar esta relación es significativo destacar lo expuesto por [22], quienes indican que para obtener una alta calidad se debe planificar de forma premeditada y consensuada considerando todos los factores que afectan en los procesos, implicando la aplicación de un enfoque participativo. Es así como se puede comparar

con los resultados obtenidos por [10], quienes determinaron que planificar y aplicar un modelo de gestión por procesos en la competitividad en la empresa Charlie's Chicken incrementó el 18% en los ingresos por ventas en el primer año, además de una reducción del 5% en los costos en relación con las ventas. Estos resultados prometedores aseguran un desempeño mejorado en los próximos años para el restaurante. Asimismo, [9] concluyó que la implementación de actividades y regulaciones de calidad en los restaurantes mejora el servicio ofrecido a los clientes, siguiendo los estándares de calidad y eficiencia en la organización.

Los resultados obtenidos para el segundo objetivo específico demuestran la existencia de una relación directamente proporcional y significativa entre la ejecución de procesos internos de calidad y la competitividad de la empresa AGRONEGOCIOS ADRIANCITO SAC en el año 2023, contando con un coeficiente de correlación de 0.300. Los autores [22] aseveran la importancia de esta dimensión, indicando que la ejecución conlleva el realizar todas las acciones planteadas en la planificación, siguiendo las indicaciones necesarias ser lo más fiel posible al proceso de proyección. Con esta teoría se determina una relación con los resultados de [11], quien concluyó que ejecutar un sistema de gestión por procesos en una panadería mejora la calidad de los panes, reduce costos y aumenta la productividad. Esto permite a la empresa conservar su competitividad al ofrecer productos y servicios de alta calidad a precios más bajos en comparación con la competencia.

Con respecto al tercer objetivo específico, se determinó la existencia de una relación significativa y directamente proporcional entre la verificación de procesos internos de calidad y la competitividad de la empresa AGRONEGOCIOS ADRIANCITO SAC en el año 2023, presentando un coeficiente de correlación de 0.770. La importancia de verificar los procesos se encuentra en su utilidad para establecer si los resultados de los procesos en la empresa son positivos llegando a concluir que se encuentran bajo control, o negativos, demostrando la existencia de problemas o complicaciones que se deberán tratar en la etapa de mejora, según lo indica [22]. Teniendo en cuenta la teoría se puede encontrar contrastar con los resultados de [6], quienes diseñaron un modelo de gestión por procesos para la competitividad de una empresa hotelera. Este modelo contaba con un análisis a través de encuestas a clientes y colaboradores, entrevistas con el gerente, la creación de un mapa de procesos y la selección del proceso de reserva como foco principal. Tras aplicar el modelo y verificar la situación en la empresa se logró mejorar las actividades, se estableció un indicador de monitoreo y se evaluaron costos de implementación.

Los resultados obtenidos para el cuarto y último objetivo específico muestran que entre la mejora de procesos internos de calidad y la competitividad de la empresa Agronegocios Adriancito S.A.C. en el año 2023 existe una relación significativa y directamente proporcional. El estudio de [22] indica que las dificultades encontradas en la verificación de

los procesos se deben estudiar y corregir, impidiendo que se vuelvan a repetir y asegurando de esta forma la competitividad de la empresa. Los resultados obtenidos se pueden comparar con los del estudio de [5], quienes concluyeron que crear un control interno y mejorar la calidad de sus productos resultaba favorable para la empresa, buscando mantener a los clientes actuales y conseguir nuevos. Asimismo, recomiendan darle prioridad al control interno, optimizando los procesos y las garantías, así como también reducir costos para aumentar su competitividad en el mercado.

CONCLUSIONES

Se determinó en qué medida se relaciona la gestión de procesos internos de calidad y la competitividad de la empresa Agronegocios Adriancito S.A.C., teniendo un coeficiente de correlación de 0,423 y un nivel de significancia de 0,018 menor al 0.05.

Se analizó la relación entre la planificación de procesos internos de calidad y la competitividad de la empresa AGRONEGOCIOS ADRIANCITO SAC, obteniendo un coeficiente de correlación del 0.550 indicando la existencia de una relación significativa.

Se identificó en qué medida se relaciona la ejecución de procesos internos de calidad y la competitividad de la empresa AGRONEGOCIOS ADRIANCITO SAC, contando con un coeficiente de correlación de 0.300 demostrando la existencia de una relación directamente proporcional y significativa entre la dimensión y la variable.

Se analizó en qué medida se relaciona la verificación de procesos internos de calidad y la competitividad de la empresa AGRONEGOCIOS ADRIANCITO SAC, obteniendo una relación significativa y directamente proporcional con un coeficiente de correlación de 0.770.

Se identificó en qué medida se relaciona la mejora de procesos internos de calidad y la competitividad de la empresa AGRONEGOCIOS ADRIANCITO SAC, siendo esta una relación significativa y directamente proporcional.

REFERENCIAS

- [1] Almanza R., Calderón P. y Vargas J. (2019). Vista de Los factores internos de las pymes y su influencia en la competitividad (caso sector comercio en Lázaro Cárdenas Michoacán). Horizontes Empresariales, Vol. 18 (2).
- [2] Martínez D. (2020) PRINCIPALES FACTORES QUE CONLLEVAN AL FRACASO DE LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (MIPYMES) EN LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS 2019. Tesis de grado. Universidad Nacional Toribio Rodríguez De Mendoza De Amazonas.
- [3] Sotelo M. (2020) CONTROL INTERNO EN MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS: una revisión de la literatura científica de los últimos 10 años. Tesis de grado. Universidad Privada del Norte.
- [4] Hernández et al. (2019). La gestión por procesos en las pymes de Barranquilla: Factor diferenciador de la competitividad organizacional.
- [5] Matadamas L., Morgan J. y Díaz E. (2016) Gestión por procesos como factor de competitividad de PYMES del sector industrial en el estado de Querétaro. Repositorio De La Red Internacional De Investigadores En Competitividad, vol. 9(1), pp. 816–832.
- [6] Florián O., Lozada A. y Zavaleta L. (2022) Gestión por procesos para la Competitividad de una Mype del Sector Hotelero Frente al Covid-19. LACCEI Edición virtual Diciembre 9 – 10, 2021.

- [7] Bellido, M. (2022). Gestión por procesos para la competitividad empresarial de las MYPE de Artesanía Textil, Ayacucho, 2019.
- [8] Farias, M. (2019). La gestión de la calidad y su relación con el nivel de competitividad en los servicios de la Empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., en la provincia de Talara - año 2017.
- [9] Campos D. (2018) Propuesta de un modelo de gestión de la calidad basado en la gestión por procesos para una asociación de MYPES restaurantes en Lima Metropolitana que les permita aumentar su competitividad. Tesis de grado. Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas.
- [10]Castillo, K. y Rivas, F. (2018). Gestión por procesos en la competitividad de una empresa. Tesis de grado. Universidad Privada del Norte.
- [11]Huamán L. (2017) Diseño de un sistema de Gestión por procesos para mejorar la productividad y competitividad de la panadería LULI. Tesis de grado. Universidad Nacional de Cajamarca.
- [12]Mallar M. (2010). LA GESTIÓN POR PROCESOS: UN ENFOQUE DE GESTIÓN EFICIENTE. Revista Científica "Visión de Futuro", vol. 13(1).
- [13]Carrasco, J. (2019). Gestión de Procesos, Santiago, Chile, Ed. Evolución S.A.
- [14]Chiaventato I. (2017). Comportamiento Organizacional. México: Mc Graw Hill Education.
- [15]Hernandez R., Fernandez C. y Baptista P. (2014) Metodología de La investigación. Mc Graw Hill Education.
- [16]Mejía, T. (2017). Investigación Correlacional: Definición, Tipos y Ejemplos
- [17]Hurtado I. y Toro, G. (2001). Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio (4ta ed); Episteme.
- [18]Pardinas F. (1991) Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales. 32'. Edición. Editorial Siglo XXI.
- [19]HEDERA CONSULTORES (2018) Cuestionario para realización de auditoría interna de un sistema de gestión de la calidad. Norma ISO 9001:2015. Recuperado de <http://hederaconsultores.com/docs/Check-list-auditoria-ISO-9001-2015.pdf>
- [20]Saavedra M. y Milla S. (2017) La competitividad de la Mipyme en el nivel micro: El caso de Querétaro, México. En-Contexto Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad, vol. 5 (7), pp. 175 – 195.
- [21]ISOTOOLS (2019) Sistemas de Gestión de Calidad. [En Línea] Recuperado de <https://www.isotools.us/normas/calidad/>
- [22]Leal E. y Quispe C. (2018). Gestión Por Procesos Para Mejorar La Eficiencia Operativa Del Centro Odontológico Dento Stetic Cajamarca 2018. Tesis de grado. UCV.