

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERU
ESCUELA DE POSGRADO**



**Calidad en el Sector de la Agroindustria de Exportación
no Tradicional del Perú**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER EN
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS
OTORGADO POR LA
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ**

PRESENTADA POR

Andrade Girón Héctor

Landa Bolarte Edgar

Neyra Salazar Lourdes

Vásquez Pizarro Leonel

Asesor: Dr. Daniel Eduardo Guevara Sánchez

Surco, julio de 2015

Agradecimiento

Queremos hacer un agradecimiento especial a nuestro asesor, Dr. Daniel Eduardo Guevara Sánchez, por su orientación y apoyo a lo largo de la elaboración de la presente tesis.

Agradecemos también a todos el personal docente de Centrum Católica, quienes con su soporte han contribuido con el logro de nuestros objetivos durante nuestros estudios.



Dedicatoria

A mis padres que me motivaron y apoyaron en este reto profesional, a mis hermanos que son el mejor ejemplo a seguir, a mi compañero de vida que me ayuda a ser mejor persona cada día y a mis suegros por su apoyo incondicional.

Este logro es para todos ustedes.

Lourdes Neyra

Este logro se lo dedico a mi esposa por su amplia comprensión e invaluable apoyo, a mi hija que con cada sonrisa inspira mis ánimos y deseos de superación, a mis padres por los sólidos valores y nutridas vivencias que me forjan día a día como mejor ser humano, a mis hermanos que son ejemplos de vida, a mis profesores por sus sabias enseñanzas.

Edgar Landa

Quiero dedicar este trabajo a mis queridos padres Wilfredo y Alicia por su apoyo incondicional, por sus ejemplos de superación y entrega, a mi querida esposa e hijos por su comprensión y aliento en todo momento.

Leonel Vásquez

A mis padres y hermanos por su ejemplo e invalorable apoyo.

Héctor Andrade

Resumen Ejecutivo

El propósito de la presente investigación es analizar e identificar el nivel de cumplimiento de los factores de éxito de la Administración de la Calidad Total (TQM) en las empresas medianas y grandes del sector de la Agroindustria de exportación no tradicional del Perú. Para este estudio se ha utilizado como marco conceptual el estudio realizado por el profesor Benzaquen (2013), Calidad en las empresas latinoamericanas: El caso peruano; en el que se comparan los nueve factores de éxito de la Gestión de la Calidad TQM en diversas empresas peruanas.

Para la recolección de los datos se utilizó una encuesta que consta de 35 preguntas dirigida a los gerentes de las empresas del sector en estudio. Se utilizó el enfoque cuantitativo, el método fue descriptivo y el diseño fue no experimental-transeccional. La población estudiada está compuesta por 421 empresas clasificadas por PROMPERU (2013) como medianas y grandes por superar el millón de dólares de exportaciones, el tamaño de la muestra lo constituyen 79 empresas con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 10%.

Como conclusiones tenemos que en el sector de la agroindustria de exportación no tradicional, segmentos de mediana y gran empresa solo el 7.59% cuenta con un sistema de gestión de la calidad como las ISO. En cuanto al nivel de cumplimiento de los nueve factores de éxito de la calidad Total (TQM) en las empresas que conforman la muestra, se observó que existe una tendencia favorable a cumplir con los requisitos que exigen los nueve factores de la calidad, obteniéndose una puntuación de 3.82. El factor que presentó el más alto nivel de cumplimiento es el de Alta Gerencia y el factor con la puntuación más baja y donde se tienen puntos de mejora es el de Enfoque hacia la Satisfacción del Cliente.

Abstract

The purpose of this investigation is to analyze and identify the success factor accomplishment levels of the Total Quality Management (TQM) in medium and large companies of the non-traditional Agribusiness sector in Peru. For this study we have used a conceptual framework, achieved by Professor Benzaquen (2013), “Calidad en las empresas latinoamericanas” (Quality in Latin American companies): In Peru’s case, nine success factors of Total Quality Management are compared in different Peruvian companies.

For Data collection, a 35-question pole was used, which was led to Managers of the companies which belonged to the study field. Quantitative approach was used, the method was descriptive and it had a non-experimental transactional design. The research population consists of 421 companies classified by PROMPERU (2013) as medium and large companies because they exceed one million dollars in exports; the size of the sample is constituted by 79 companies with a reliability level of 95% and a 10% margin of error.

As a conclusion, the non-traditional Agribusiness sector for segments in medium and large companies, just 7.59% has a quality management like ISO. With regard to the nine-factor accomplishment levels of the Total Quality Management (TQM) in the companies that are part of the sample it was concluded that there is a favorable trend to accomplish the requirements of the nine-factor quality, with a score of 3.82. The factor with the highest accomplishment level was the Senior Management, and the factor with the lowest level in which improvement points were obtained was the Customer Satisfaction Approach.

Tabla de Contenidos

Lista de Figuras.....	viii
Lista de Tablas.....	ix
Capítulo I: Introducción.....	7
1.1 Antecedentes.....	8
1.2 Definición del Problema.....	10
1.3 Propósito de la Investigación.....	11
1.4 Importancia de la Investigación.....	13
1.5 Naturaleza de la Investigación.....	14
1.6 Limitaciones.....	14
1.7 Delimitaciones.....	14
1.8 Resumen.....	15
Capítulo II: Revisión de Literatura.....	16
2.1 Calidad (TQM, ISO, otros).....	16
2.2 Calidad de las Empresas en el Sector Agroindustrial en el Mundo.....	24
2.3 Calidad en el País.....	26
2.4 Resumen.....	42
2.5 Conclusiones.....	44
Capítulo III. Metodología.....	45
3.1 Diseño de la Investigación.....	45
3.2 Población y Selección de Muestra.....	45
3.3 Procedimiento de Recolección de Datos.....	46
3.4 Instrumentos.....	47
3.5 Análisis e Interpretación de Datos.....	50
3.6 Validez y Confiabilidad.....	51

3.7	Resumen.....	52
Capítulo IV: Resultados.....		53
4.1	Perfil de Informantes: Análisis Descriptivos.....	53
4.2	Análisis de Resultados Segregados.....	57
4.3	Análisis de Resultados Comparativos.....	61
4.4	Análisis de Resultados por cada Factor.....	63
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones.....		74
5.1	Conclusiones.....	74
5.2	Recomendaciones.....	76
5.3	Contribuciones prácticas y teóricas.....	78
Referencias.....		79
Apéndice A: Cuestionario sobre la Calidad en el Sector de la Agroindustria de Exportación no tradicional del Perú.....		87
Apéndice B: Relación de empresas de la Agro Industria no Tradicional mediana y grande encuestadas.....		92

Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i>	Mapa de revisión de literatura.....	17
<i>Figura 2.</i>	Estilos de gestión de la calidad.....	18
<i>Figura 3.</i>	Técnicas de Mejora de la calidad.....	20
<i>Figura 4.</i>	Representación del análisis interno del sector de la agroindustria no tradicional.....	31
<i>Figura 5.</i>	Principales mercados de productos peruanos no tradicionales de exportación 2013.....	33
<i>Figura 6.</i>	Modelo de Nueve Factores del TQM en la empresa.....	49
<i>Figura 7.</i>	Factores de Éxito del Total Quality Management (TQM) analizando el número de trabajadores.....	57
<i>Figura 8.</i>	Factores de Éxito del Total Quality Management (TQM) analizando el cargo de las personas que respondieron la encuesta.....	59
<i>Figura 9.</i>	Factores de Éxito del Total Quality Management (TQM) analizando los años de fundación de las empresas.....	60
<i>Figura 10.</i>	Comparativo de los Estudios realizados sobre los Factores de Éxito del Total Quality Management (TQM).....	62
<i>Figura 11.</i>	Nivel de cumplimiento de los factores de éxito de la calidad en el sector de la Agroindustria no tradicional.....	64

Lista de Tablas

Tabla 1.	<i>Certificaciones de Calidad de las Principales Empresas de Agro Exportación No Tradicional.....</i>	29
Tabla 2.	<i>Clasificación de empresas Agroexportadoras No tradicionales según valor de exportaciones.....</i>	34
Tabla 3.	<i>Los Nueve Factores de TQM en la Empresa.....</i>	48
Tabla 4.	<i>Interpretación de los datos de las encuestas.....</i>	50
Tabla 5.	<i>Resultados Alpha de Cronbach.....</i>	51
Tabla 6.	<i>Número de empresas con y sin Sistemas de Gestión de la Calidad.....</i>	53
Tabla 7.	<i>Número de empresas con Certificaciones de Calidad.....</i>	54
Tabla 8.	<i>Descripción de la Ubicación de la empresa.....</i>	54
Tabla 9.	<i>Descripción del departamento en el que se ubican las empresas encuestadas.....</i>	55
Tabla 10.	<i>Descripción del Número de trabajadores.....</i>	55
Tabla 11.	<i>Descripción de los años de fundación de las empresas.....</i>	56
Tabla 12.	<i>Descripción del cargo de las personas que respondieron la encuesta.....</i>	56
Tabla 13.	<i>Nivel de cumplimiento de los factores de calidad entre los grupos de números de trabajadores.....</i>	58
Tabla 14.	<i>Nivel de cumplimiento de los factores de calidad según los cargos de las personas que respondieron la encuesta.....</i>	59
Tabla 15.	<i>Nivel de cumplimiento de los factores de calidad según los años de fundación de las empresas.....</i>	61
Tabla 16.	<i>Nivel de cumplimiento de los factores de calidad según los estudios realizados.....</i>	63

Tabla 17.	<i>Nivel de cumplimiento de los factores de calidad de la Agroindustria no tradicional.....</i>	<i>65</i>
Tabla 18.	<i>Valor promedio del factor Alta Gerencia.....</i>	<i>66</i>
Tabla 19.	<i>Valor promedio del factor Planeamiento de la Calidad.....</i>	<i>67</i>
Tabla 20.	<i>Valor promedio del factor Auditoria y Evaluación de la Calidad.....</i>	<i>68</i>
Tabla 21.	<i>Valor promedio del factor Diseño del Producto.....</i>	<i>68</i>
Tabla 22.	<i>Valor promedio del factor Gestión de la Calidad del Proveedor.....</i>	<i>69</i>
Tabla 23.	<i>Valor promedio del factor Control y Mejoramiento del Proceso.....</i>	<i>70</i>
Tabla 24.	<i>Valor promedio del factor Educación y Entrenamiento.....</i>	<i>71</i>
Tabla 25.	<i>Valor promedio del factor Círculos de Calidad.....</i>	<i>72</i>
Tabla 26.	<i>Valor promedio del factor Enfoque hacia la Satisfacción del Cliente.....</i>	<i>73</i>