



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
SECCIÓN DE POSGRADO**

**EL ROL PRESTACIONAL DE LA OMREC PROMPERÚ Y LA
COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL EXPORTADORA DEL
VALLE DEL MANTARO - 2019**

**PRESENTADA POR
GARY FRANCIS ROJAS HURTADO**

**ASESOR
RENAN JESÚS QUISPE LLANOS**

TESIS

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
ECONOMÍA PÚBLICA**

**LIMA – PERÚ
2021**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

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



INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

EL ROL PRESTACIONAL DE LA OMREC PROMPERÚ Y LA
COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL EXPORTADORA DEL
VALLE DEL MANTARO - 2019

TESIS PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

PRESENTADO POR:
GARY FRANCIS ROJAS HURTADO

ASESOR:
Mag. QUISPE LLANOS, RENAN JESÚS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ECONOMÍA PÚBLICA

Lima, Perú

2021

Dedicatoria

A Dios,

A mis abuelos Jorge, Felicita, Carlos y Victoria, por darme a mis maravillosos padres y su gran sabiduría,

A mis padres Elías y Beatriz por el amor incondicional, sus enseñanzas y su apoyo desmedido,

A mis hermanos, por ser amigos y cómplices desde nuestra niñez hasta siempre,

A mi novia, por ser parte de mi vida y mi compañera.

Agradecimiento

Un agradecimiento especial a la OMREC Promperú, a todo su personal por su predisposición y a los empresarios participantes por su contribución a la investigación.

A mi asesor, por la confianza depositada, su tiempo valioso, sus enseñanzas, también por la dedicación y paciencia para la conclusión de este documento.

Índice de contenido

	Pág.
Portada	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	xi
RESUMEN	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN	17
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO	22
1.1. Antecedentes de la investigación.....	22
1.1.1. Antecedentes internacionales.....	22
1.1.2. Antecedentes nacionales	24
1.2. Bases teóricas	26
1.2.1. El Estado peruano	26
1.2.2. Competitividad.....	30
1.2.3. El comercio internacional	39
1.3. Definición de términos básicos	42
CAPÍTULO II HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	52
2.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas.....	52
2.1.1. Hipótesis principal	52
2.1.2. Hipótesis derivadas	52
2.2. Variables y definición operacional.....	52
2.2.1. Variable independiente	52
2.2.2. Variable dependiente.....	52
2.2.3. Operacionalización de variables.....	52
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	56
3.1. Diseño metodológico	56
3.1.1. Tipo de investigación.....	56
3.1.2. Método	56
3.1.3. Nivel de la investigación	57
3.1.4. Diseño de la investigación.....	58

3.1.5. Enfoque	59
3.2. Diseño Muestral	60
3.2.1. Unidad de análisis	60
3.2.2. Población.....	60
3.2.3. Muestra.....	60
3.2.4. Tipo de muestreo.....	61
3.3. Técnicas de recolección de datos.....	62
3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	62
3.5. Aspectos éticos.....	62
3.6. Validez y Confiabilidad.....	63
3.6.1. Validez.....	63
3.6.2. Confiabilidad.....	65
CAPÍTULO IV RESULTADOS	67
4.1. Variable: Rol prestacional	67
4.2. Dimensión servicios prestados directamente.....	68
4.2.1. Sub dimensiones servicios prestados directamente.....	69
4.2.2. Resultados por ítems.....	70
4.3. Servicios prestados por terceros.....	90
4.3.1. Subdimensiones servicios prestados por terceros	91
4.3.2. Resultados por ítems.....	92
4.4. Variable: competitividad empresarial exportadora	98
4.4.1. Sub dimensiones competitividad empresarial exportadora ...	98
4.4.2. Resultado por ítem.	100
4.5. Contraste de hipótesis	115
4.5.1. Prueba de hipótesis general.....	115
4.5.2. Prueba de hipótesis especifica 1	116
4.5.3. Prueba de hipótesis especifica 2	118
DISCUSIÓN.....	120
CONCLUSIONES	125
RECOMENDACIONES.....	126
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	127
ANEXOS.....	132
Anexo 1 Matriz de consistencia	133
Anexo 2 Matriz tripartita	135

Anexo 3 Cuestionario.....	138
Anexo 4 Evaluación de expertos.....	140

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Clasificación de los servicios públicos</i>	27
Tabla 2 <i>Provincias y distritos que componen el Valle del Mantaro</i>	50
Tabla 3 <i>Operacionalización de variables, dimensiones y subdimensiones</i>	53
Tabla 4 <i>Operacionalización de variables: dimensiones – indicadores</i>	54
Tabla 5 <i>Enfoques de la investigación científica</i>	59
Tabla 6 <i>Población por Sectores Productivos</i>	60
Tabla 7 <i>Muestra por Sectores Productivos</i>	62
Tabla 8 <i>Evaluación de instrumento: Cuestionario de escala de valoración de la empresa con potencial exportador o exportadora</i>	64
Tabla 9 <i>Resultados de la evaluación por experto</i>	64
Tabla 10 <i>Prueba de fiabilidad Cuestionario de escala de valoración de la empresa con potencial exportador o exportadora</i>	65
Tabla 11 <i>Nivel del rol prestacional</i>	67
Tabla 12 <i>Nivel de los servicios prestados directamente</i>	68
Tabla 13 <i>Nivel de las sub dimensiones servicios prestados directamente</i>	69
Tabla 14 <i>Cuando acudo a la OMREC Promperú, no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas/consultas</i>	70
Tabla 15 <i>He observado mejoras en el funcionamiento de la OMREC Promperú en mis distintas visitas</i>	71
Tabla 16 <i>Considero que la OMREC Promperú cuenta con recursos humanos, materiales y equipos suficientes</i>	72
Tabla 17 <i>El promotor se muestra dispuesto a ayudarme en todas mis inquietudes</i>	73
Tabla 18 <i>El promotor muestra una imagen de estar totalmente calificado y cualificado</i>	74
Tabla 19 <i>El promotor muestra una imagen de honestidad y confianza</i> ...	75
Tabla 20 <i>La OMREC Promperú me brinda información de compradores internacionales y/o organiza reuniones de negociación</i>	76

Tabla 21 <i>La OMREC Promperú me informa e invita a participar del Calendario de Actividades de promoción comercial (CENEX, ferias, ruedas de negocio).....</i>	77
Tabla 22 <i>La OMREC Promperú me informa, invita y capacita sobre la plataforma LATE Simulador de exportaciones.....</i>	78
Tabla 23 <i>La OMREC Promperú me informa, invita y capacita sobre la plataforma Herramientas logísticas para la exportación</i>	79
Tabla 24 <i>La OMREC Promperú me informa, invita y capacita sobre la plataforma Programa de Comercio Electrónico</i>	80
Tabla 25 <i>La OMREC Promperú me informa, invita y capacita de la plataforma de Requisitos de acceso a mercados (RAM).....</i>	81
Tabla 26 <i>La OMREC Promperú me invita y capacita de la plataforma Infocenter.....</i>	82
Tabla 27 <i>La OMREC Promperú me incentiva e invita al registro, y/o la actualización del test exportador.....</i>	83
Tabla 28 <i>La OMREC Promperú me incentiva e invita a participar de la ruta exportadora y su plataforma RUTEX</i>	84
Tabla 29 <i>Cuando asisto a otras oficinas de Promperú me brindan mejor o similar atención que la OMREC Promperú</i>	85
Tabla 30 <i>La OMREC Promperú me informa y actualiza con datos e información de mi sector productivo</i>	86
Tabla 31 <i>La OMREC Promperú me informa y capacita de las regulaciones para exportar.....</i>	87
Tabla 32 <i>La OMREC Promperú me informa y actualiza sobre los acuerdos comerciales y su implementación</i>	88
Tabla 33 <i>La OMREC Promperú me otorga información estadística de exportaciones de forma confiable y oportuna</i>	89
Tabla 34 <i>Nivel de los servicios prestados por terceros</i>	90
Tabla 35 <i>Nivel de las sub dimensiones servicios prestados directamente</i>	91
Tabla 36 <i>Considero que la OMREC Promperú selecciona adecuadamente a los consultores/asesores</i>	92

Tabla 37 Considero que los consultores/asesores contratados por la OMREC Promperú son idóneos para las asistencias, capacitaciones y/o monitoreos	94
Tabla 38 Los consultores/asesores contratados por la OMREC Promperú se muestran dispuesto a ayudarme en todas mis inquietudes, problemas y necesidades.....	95
Tabla 39 Los consultores contratados por la OMREC Promperú me brindan capacitaciones que apoyan al crecimiento de mi empresa.....	96
Tabla 40 Los Asesores/Consultores contratados por la OMREC Promperú, me brindan asistencias personalizadas que generan valor en mi empresa	97
Tabla 41 Nivel de Competitividad empresarial exportadora	98
Tabla 42 Nivel de las sub dimensiones competitividad empresarial exportadora.....	99
Tabla 43 La OMREC Promperú me apoyó a formular y/o actualizar mi filosofía Empresarial exportadora (visión, misión, valores objetivos).....	100
Tabla 44 La asistencia de la OMREC Promperú me apoya a anticiparme a eventos del mercado (FODA, estrategias).....	101
Tabla 45 La intervención de la OMREC Promperú me ayudó a mejorar el proceso productivo de mi empresa	102
Tabla 46 Con la intervención de la OMREC Promperú me incentivó a la investigación, desarrollo e innovación en mi empresa.....	103
Tabla 47 Con la asistencia de la OMREC Promperú me permitió implementar un sistema de gestión de calidad y mejora continua (5s, BPM, ISO)	104
Tabla 48 Con la asistencia de la OMREC Promperú mejoré el aseguramiento de calidad de mi producción.....	105
Tabla 49 Con el apoyo de la OMREC Promperú me permitió incrementar mis ventas nacionales e internacionales.....	106
Tabla 50 Con la asistencia de la OMREC Promperú me permitió identificar y mejorar mis canales de distribución	107
Tabla 51 Con el apoyo de la OMREC Promperú me permitió acercarme y atraer a potenciales clientes nacionales e internacionales	108

Tabla 52 <i>Con la asistencia de la OMREC Promperú me permitió identificar mis costos de producción</i>	109
Tabla 53 <i>Con la capacitación de la OMREC Promperú me permitió fortalecer mis habilidades financieras y de gestión de riesgos (financiamiento y cobros).....</i>	110
Tabla 54 <i>Con el apoyo de la OMREC Promperú me permitió fortalecer las capacidades y habilidades de mis trabajadores.....</i>	111
Tabla 55 <i>Con la asistencia de la OMREC Promperú me incentivó a tener una conciencia medioambiental y de comercio sostenible</i>	112
Tabla 56 <i>Con la asistencia de la OMREC Promperú me permitió lograr reducir los desperdicios y mermas de mi empresa</i>	113
Tabla 57 <i>Con la asistencia de la OMREC Promperú me permitió generar reportes y estadísticas de mi empresa para la toma de decisiones.....</i>	114
Tabla 58 <i>Prueba de correlación de Spearman entre Rol prestacional y Competitividad empresarial.</i>	116
Tabla 59 <i>Prueba de correlación de Spearman entre Servicios prestados directamente y Competitividad empresarial.</i>	117
Tabla 60 <i>Prueba de correlación de Spearman entre Servicios prestados por terceros y Competitividad empresarial.....</i>	119

Índice de figuras

Figura 1 <i>Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública</i>	28
Figura 2 <i>Diagnóstico integral de competitividad</i>	39
Figura 3 <i>Mapa de distritos del Valle del Mantaro</i>	51
Figura 4 <i>Nivel del rol prestacional</i>	67
Figura 5 <i>Nivel de los servicios prestados directamente</i>	68
Figura 6 <i>Nivel de las sub dimensiones de servicios prestados directamente</i>	70
Figura 7 <i>Cuando acudo a la OMREC Promperú, no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas/consultas</i>	71
Figura 8 <i>He observado mejoras en el funcionamiento de la OMREC Promperú en mis distintas visitas</i>	72
Figura 9 <i>Considero que la OMREC Promperú cuenta con recursos humanos, materiales y equipos suficientes</i>	73
Figura 10 <i>El promotor se muestra dispuesto a ayudarme en todas mis inquietudes</i>	74
Figura 11 <i>El promotor muestra una imagen de estar totalmente calificado y cualificado</i>	75
Figura 12 <i>El promotor muestra una imagen de honestidad y confianza</i> .	76
Figura 13 <i>La OMREC Promperú me brinda información de compradores internacionales y/o organiza reuniones de negociación</i>	77
Figura 14 <i>La OMREC Promperú me informa e invita a participar del Calendario de Actividades de promoción comercial (CENEX, ferias, ruedas de negocio)</i>	78
Figura 15 <i>La OMREC Promperú me informa, invita y capacita sobre la plataforma LATE Simulador de exportaciones</i>	79
Figura 16 <i>La OMREC Promperú me informa, invita y capacita sobre la plataforma Herramientas logísticas para la exportación</i>	80
Figura 17 <i>La OMREC Promperú me informa, invita y capacita sobre la plataforma Programa de Comercio Electrónico</i>	81
Figura 18 <i>La OMREC Promperú me informa, invita y capacita de la plataforma de Requisitos de acceso a mercados (RAM)</i>	82

Figura 19 <i>La OMREC Promperú me invita y capacita de la plataforma Infocenter.....</i>	83
Figura 20 <i>La OMREC Promperú me incentiva e invita al registro, y/o la actualización del test exportador.....</i>	84
Figura 21 <i>La OMREC Promperú me incentiva e invita a participar de la ruta exportadora y su plataforma RUTEX</i>	85
Figura 22 <i>Cuando asisto a otras oficinas de Promperú me brindan mejor o similar atención que la OMREC Promperú</i>	86
Figura 23 <i>La OMREC Promperú me informa y actualiza con datos e información de mi sector productivo</i>	87
Figura 24 <i>La OMREC Promperú me informa y capacita de las regulaciones para exportar.....</i>	88
Figura 25 <i>La OMREC Promperú me informa y actualiza sobre los acuerdos comerciales y su implementación</i>	89
Figura 26 <i>La OMREC Promperú me otorga información estadística de exportaciones de forma confiable y oportuna</i>	90
Figura 27 <i>Nivel de los servicios prestados por terceros.....</i>	91
Figura 28 <i>Nivel de las sub dimensiones de servicios prestados por terceros</i>	92
Figura 29 <i>Considero que la OMREC Promperú selecciona adecuadamente a los consultores/asesores</i>	93
Figura 30 <i>Considero que los consultores/asesores contratados por la OMREC Promperú son idóneos para las asistencias, capacitaciones y/o monitoreos</i>	94
Figura 31 <i>Los consultores/asesores contratados por la OMREC Promperú se muestran dispuesto a ayudarme en todas mis inquietudes, problemas y necesidades.....</i>	95
Figura 32 <i>Los consultores contratados por la OMREC Promperú me brindan capacitaciones que apoyan al crecimiento de mi empresa</i>	96
Figura 33 <i>Los Asesores/Consultores contratados por la OMREC Promperú, me brindan asistencias personalizadas que generan valor en mi empresa</i>	97
Figura 34 <i>Nivel de Competitividad empresarial exportadora.....</i>	98

Figura 35 Nivel de las sub dimensiones de competitividad empresarial exportadora.....	99
Figura 36 La OMREC Promperú me apoyó a formular y/o actualizar mi filosofía Empresarial exportadora (visión, misión, valores objetivos).....	100
Figura 37 La asistencia de la OMREC Promperú me apoya a anticiparme a eventos del mercado (FODA, estrategias).....	101
Figura 38 La intervención de la OMREC Promperú me ayudó a mejorar el proceso productivo de mi empresa.....	102
Figura 39 Con la intervención de la OMREC Promperú me incentivó a la investigación, desarrollo e innovación en mi empresa.....	103
Figura 40 Con la asistencia de la OMREC Promperú me permitió implementar un sistema de gestión de calidad y mejora continua (5s, BPM,ISO).....	104
Figura 41 Con la asistencia de la OMREC Promperú mejoré el aseguramiento de calidad de mi producción.....	105
Figura 42 Con el apoyo de la OMREC Promperú me permitió incrementar mis ventas nacionales e internacionales.....	106
Figura 43 Con la asistencia de la OMREC Promperú me permitió identificar y mejorar mis canales de distribución.....	107
Figura 44 Con el apoyo de la OMREC Promperú me permitió acercarme y atraer a potenciales clientes nacionales e internacionales.....	108
Figura 45 Con la asistencia de la OMREC Promperú me permitió identificar mis costos de producción.....	109
Figura 46 Con la capacitación de la OMREC Promperú me permitió fortalecer mis habilidades financieras y de gestión de riesgos (financiamiento y cobros).....	110
Figura 47 Con el apoyo de la OMREC Promperú me permitió fortalece las capacidades y habilidades de mis trabajadores.....	111
Figura 48 Con la asistencia de la OMREC Promperú me incentivó a tener una conciencia medioambiental y de comercio sostenible.....	112
Figura 49 Con la asistencia de la OMREC Promperú me permitió lograr reducir los desperdicios y mermas de mi empresa.....	113
Figura 50 Con la asistencia de la OMREC Promperú me permitió generar reportes y estadísticas de mi empresa para la toma de decisiones.....	114

RESUMEN

La presente investigación busca comprender el rol prestacional del estado y la competitividad empresarial, aplicado a una institución importante promotora del desarrollo exportador de la región centro, la OMREC Promperú. El objetivo de esta investigación fue: determinar cómo el rol prestacional de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú contribuye a la competitividad empresarial exportadora del valle del Mantaro - 2019. La investigación por su naturaleza, se caracteriza por ser una investigación de tipo aplicada, no experimental, de diseño descriptivo correlacional, transeccional, de enfoque cuantitativo, que intenta explicar como la variable independiente: rol prestacional contribuye o influencia en la segunda variable: competitividad empresarial exportadora; el método general de la investigación fue el método científico, y método general hipotético - deductivo. La muestra estuvo compuesta por 58 empresas, su determinación fue de forma probabilística y estratificada de acuerdo al sector productivo, para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuestas y el instrumento fue un cuestionario con 40 ítems de evaluación. El resultado de la prueba de hipótesis se realizó con el estadístico Rho Spearman y se obtuvo una correlación positiva significativa $\rho = 0.789$, el p valúe = 0.000 fue inferior a la significancia 0.05, aceptándose la hipótesis del investigador, se concluyó que el rol prestacional de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú contribuyó de manera significativa y positiva a la competitividad empresarial exportadora del valle del Mantaro - 2019.

Palabras clave: rol prestacional, competitividad empresarial exportadora.

ABSTRACT

This research seeks to understand the service role of the state and business competitiveness, as applied to an important institution that promotes export development in the central region, then OMREC Promperu, the objective of this research was to determine how the service role of the OMREC Promperu contributes to the export competitiveness of the Mantaro Valley. The nature of this research is characterized as an applied, non-experimental, descriptive correlational, transectional, mixed approach research, which attempts to explain how the independent variable: service role contributes to or influences the second variable: export business competitiveness; the general method of the research was the scientific method, and the general hypothetical-deductive method. The sample was made up of 58 companies, and its determination was probabilistic and stratified according to the productive sector, for data collection the survey technique was used and the instrument was a questionnaire with forty evaluation items. The result of the hypothesis test was with Rho Spearman and a significant positive correlation was obtained $\rho = 0.789$, the p value = 0.000 was less than the significance 0.05, rejecting the null hypothesis and accepting the hypothesis of the researcher, it was concluded that the service role of the OMREC Promperu contributes significantly and positively to the export business competitiveness of the Mantaro valley.

Key words: service role, export business competitiveness.

INTRODUCCIÓN

Las instituciones del estado tienen una limitada medición del desempeño de sus roles y menos aún de los impactos que generan en la población; El Informe Nacional del año 2018 para el desarrollo sostenible (CEPLAN, 2018) no manifiesta de forma específica como está cumpliendo el Estado su rol tanto regulador como prestacional, y mucho menos mide el impacto de su ejecución y aplicación. Cabe destacar que desde el 2001 hasta la actualidad; la reforma del estado ha sido un proceso sistemático y ordenado, que busca mejorar la actuación del estado poniendo como prioridad la ciudadanía y su desarrollo (García & Vallenás, 2000). Es compartido por el Acuerdo Nacional número 24 Afirmación de un Estado eficiente y transparente (Secretaría Ejecutiva del Acuerdo Nacional, 2014), se requiere un Estado al servicio del pueblo, que proteja sus derechos y promueva el desarrollo social, económico y ambiental.

Esto manifiesta que las instituciones del estado deben promover el desarrollo de la población en todas sus dimensiones social, económica y ambiental, a esto se adicionan los objetivos de desarrollo sostenible de la ONU (2016) priorizando que las personas deben de poseer condiciones óptimas de alimentación, salud y crecimiento económico.

En el desarrollo del ámbito de la región Junín se ha visto un incremento de hasta un 118,9% de las exportaciones no tradicionales, que se asocia a los productos: cacao, jengibre, maíz, maca, papa preparada o conservada, y por productos químicos, y surge una primera interrogante ¿el incremento de las exportaciones no tradicionales tuvo la contribución de algunas instituciones del estado?

Si bien es cierto la gestión pública brindó mayor importancia a la participación ciudadana y su desarrollo a partir del año 2001 ¿cuánto contribuyó a la competitividad?, también es sabido, las organizaciones internacionales tienen la preocupación de velar por la ciudadanía para poder darles un espacio de dignidad y fomento de su propio desarrollo y generación de riquezas, entonces ¿de qué forma fomentó la generación de riqueza?

A todo lo mencionado, se suma la existencia de informes y reportes estadísticos que son compilaciones de información hechas por las organizaciones del Estado sin participación del ciudadano. Por cual se determina que las evaluaciones del estado tanto como la rendición de cuentas se realizan de tipo presupuestal y unidireccional solo basado en la percepción de las instituciones, más no se evalúa el impacto de sus operaciones y/o intervenciones, así mismo es preciso mencionar que esta investigación propone una evaluación del desempeño del rol prestacional de una institución del Estado y medir su impacto en las empresas con potencial exportador del valle del Mantaro.

Con todo lo expuesto se planteó el problema general ¿Cómo es la contribución del rol prestacional de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú a la competitividad empresarial exportadora del valle del Mantaro - 2019? además, dos objetivos específicos (i)¿Cómo contribuyen los servicios prestados directamente de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú a la competitividad empresarial exportadora del valle del Mantaro - 2019?; y (ii)¿Cómo contribuyen los servicios prestados por terceros de la oficina macro regional de exportación

centro de Promperú a la competitividad empresarial exportadora del valle del Mantaro - 2019?.

De la misma manera se formuló el objetivo general: Determinar cómo el rol prestacional de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú contribuye a la competitividad empresarial exportadora del valle del Mantaro - 2019, también se formularon dos objetivos específicos (i) Determinar cómo contribuyen los servicios prestados directamente de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú a la competitividad empresarial exportadora del valle del Mantaro – 2019; y (ii) Determinar cómo contribuyen los servicios prestados por terceros de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú a la competitividad empresarial exportadora del valle del Mantaro - 2019.

La presente investigación se justifica por su nivel de significancia y aporte teórico a las ciencias de la gestión pública; que se centró, el rol prestacional y en la competitividad empresarial exportadora, por tanto, el estudio tiene relevancia teórica, dado que tuvo como soporte la teoría, la legislación y los conceptos de ambas variables.

Asimismo, permitió describir de manera objetiva los conceptos del objeto de estudio, y luego, se identificó y evaluó de forma pertinente las características de las variables rol prestacional y la competitividad empresarial exportadora. Además, tiene un valor metodológico como instrumento de evaluación de la gestión institucional el rol de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú y como está contribuye al desarrollo empresarial.

La metodología utilizada fue de tipo investigación aplicada, cuyo método universal: el método científico y método general hipotético – deductivo, el nivel de la investigación es descriptivo, correlacional y explicativo, de diseño no experimenta y transversal o transeccional; de enfoque cuantitativo, la población que se tuvo en cuenta fueron 150 empresas del valle del Mantaro cuya muestra fue de 58 empresas, la ejecución de la investigación tuvo las siguientes limitaciones, de tiempo y de accesibilidad para la aplicación del instrumento de investigación.

Las restricciones fueron económicas por los costos de recursos humanos, tecnológicos y tiempo, otra restricción fue la limitada información relevante sobre el rol prestacional del estado.

Así mismo la disposición de la información en la investigación está constituida en 5 capítulos que se detallan a continuación:

CAPITULO I MARCO TEÓRICO donde se describió los antecedentes o estado de arte de la investigación, haciendo referencia a investigaciones de competitividad y rol prestacional, política pública; las bases teóricas se analizaron críticamente: los principales enfoques, teorías o paradigmas y legislación relacionadas al rol prestacional y la competitividad, además la definición de términos básicos que incorpora la conceptualización de los principales términos que fueron utilizados en la investigación, en orden alfabético considerado las variables, las dimensiones e indicadores.

CAPÍTULO II HIPÓTESIS Y VARIABLES donde se realizó la formulación de hipótesis tanto principal como derivadas, se describieron las

variables y su definición conceptual y operacional además de los niveles necesarios: dimensiones subdimensiones e indicadores. También se especificó las técnicas e instrumentos que se utilizaron para la obtención de datos por cada indicador.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA se especificó el diseño y se declararon los procedimientos que se siguieron para obtener la información necesaria y procesarla; se fundamentaron ampliamente la elección del método de investigación empleado. Se realizó el diseño muestral especificando la población de estudio, así como los procedimientos que se utilizaron para calcular el tamaño y selección de la muestra. También se describieron las técnicas y el instrumento que se utilizó para la obtención de la información, así como el proceso para la validez y confiabilidad.

CAPÍTULO IV RESULTADOS se realiza presentación de los datos usando tablas y figuras. Su contenido son los resultados obtenidos en el estudio de campo, que contribuyeron a dar respuesta a los problemas y los objetivos de la investigación y más aún a la hipótesis y su comprobación.

DISCUSIÓN en este apartado se analizó, compararon e interpretaron los resultados, en concordancia con los antecedentes, las bases teóricas establecidas. Resaltando los hallazgos y aspectos nuevos e importantes del estudio de las variables rol prestacional y competitividad empresarial exportadora.

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

1.1.1. Antecedentes internacionales

Manuel Ibarra, Lourdes González y María Demuner (2017) autores del artículo científico plantearon el objetivo que consistió en determinar el nivel de competitividad de las pequeñas y medianas empresas de la industria manufacturera en Baja California, y determinar las áreas que favorecen a la competitividad. La metodología utilizada en esta investigación fue de tipo descriptivo, correlacional y de corte transversal. Manifestaron en sus conclusiones que las pequeñas y medianas empresas del sector manufacturas de Baja California, sin importar su tamaño, son moderadamente competitivas y muestran una importante tendencia a la baja. Las dimensiones del análisis muestran niveles de competitividad medios - bajo.

Los resultados descriptivos mostraron que las áreas de contabilidad y finanzas fueron menos consideradas y no existe la visión del empresario de utilizarla como punto fuerte para lograr incrementar la competitividad de las empresas. El análisis de regresión efectuado muestra cómo la dimensión de contabilidad y finanzas incide importantemente en la competitividad de la empresa, al no ser priorizada la empresa pospone partes importantes de su desarrollo. Los componentes más útiles para explicar la competitividad de una empresa son la producción y las operaciones.

Mayda Calderón (2015) presentó su tesis de maestría formuló el objetivos de Identificar las políticas y planes del gubernamentales para el

desarrollo de las pymes y de demostrar cómo el personal o talento humanos afecta al desarrollo de la competitividad de las PYMES (p. 6). La metodología utilizada en la investigación cualitativa descriptiva, sus conclusiones fueron el análisis de la competitividad a partir del capital humano en las PYMES, con el uso de la investigación cualitativa, la capacitación del capital humano y el tipo de contratación contribuyen de manera significativa a la competitividad.

Las políticas para el mejoramiento de la competitividad de las pymes se centran en la infraestructura física, la mejora tecnológica y científica, el talento humano, el desarrollo institucional, el entorno macroeconómico, el acceso al sistema financiero y la productividad.

Con estos componentes el gobierno mejoraría la competitividad de las PYMES colombianas. Incrementándose los esfuerzos al acceso a la educación en todos los niveles como política de desarrollo competitivo

José Luna Correa (2012) en su tesis doctoral planteó el objetivo de investigación de comprobar que la competitividad empresarial se debe en gran medida al impacto de su capital humano en las pequeñas y medianas e incluso de las grandes empresas. Esta fue una investigación cuantitativa, no experimental, transversal tuvo un inicio de exploratorio/descriptivo y concluyó en una investigación correlacional, y su contribución fue: el empresario tiene que comprender es la competitividad el desafío más importante al que se enfrenta.

También las empresas y las naciones no deben construir su desarrollo basados en con bajos costos laborales, sus recursos naturales e

incluso economías de escala. La moda es el uso de la tecnología, la diferenciación de servicios y productos, la innovación continua y las exigencias de los mercados nacionales, los proveedores son parte de la cadena de producción y participan como capital humano innovador y creativo; y pueden ayudar a las empresas manufactureras a mejorar su competitividad.

1.1.2. Antecedentes nacionales

Jesús Domínguez y José Gutiérrez (2017) en su tesis plantearon como objetivo de la investigación el medir la relación entre el modelo de competitividad y el desarrollo económico en empresas tacneñas exportadoras de orégano seco. El tipo de investigación usado fue explicativo, correlacional, y su diseño fue no experimental transversal; cuyas conclusiones fueron la gestión de competitividad está relacionada directamente con el desarrollo económico de empresas exportadoras, como resultado de las políticas y objetivos determinados por la creación de la gestión de la competitividad, el aumento de la productividad está relacionado directamente al desarrollo económico de las empresas exportadoras, esto se debe a la optimización de la cadena productiva y al incremento del valor agregado.

Melani Camacho (2017) en su tesis planteó el objetivo de medir como la competitividad empresarial repercute en el desempeño exportador de las empresas peruanas productoras de mango. El diseño específico de esta investigación fue descriptivo correlacional; y dentro de sus conclusiones manifiesta las empresas que integran los componentes del

performance, los recursos y el potencial se relacionan muy fuerte y admite la mejora en el desempeño exportador.

Así mismo, La dimensión del performance tiene mucho que ver con el desempeño exportador de las empresas productoras de mango, eso quiere decir que cuando existe un mejor performance mayor es el desempeño. Los recursos de la empresa como componente determinan el impacto en el desempeño exportador empresarial de las productoras de mango. El potencial de la empresa está estrechamente relacionado con el desempeño y afecta la escala de su desempeño exportador de las empresas productoras de mango del Perú.

Baldo Kresalja (2013) en cuyo artículo científico tuvo la intención fue analizar el rol del Estado en el siglo XX y su correspondencia con los servicios públicos, este artículo usó el método descriptivo. El autor describió las diferentes teorías, diversos principios y la evolución doctrinaria se centró en la situación actual, en los acelerados cambios de orden político económico y sociocultural. Kresalja llegó a las conclusiones que el conceptualizó que las características de los servicios públicos incluyen acciones dirigidas a satisfacer las necesidades de la población, acciones que se consideran muy importantes para la vida diaria y el bienestar, pero no esenciales a la naturaleza del Estado.

El servicio público es una actividad aplicable ampliamente al sistema de derecho público, es decir, si bien su sistema de gestión se rige en gran medida por el derecho privado, goza de una protección especial. Además,

el servicio público debe dirigido a mantenerse regularmente y continuamente.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. El Estado peruano

En el Artículo 43° de la constitución política del Perú (Congreso de la República del Perú, 1993), manifiesta que el Perú es un país democrático, social, soberano e independiente, y el país es indivisible. Su gobierno es unificado, descentralizado y representativo, y su organización es de acuerdo con el principio de separación de poderes, además en el artículo 44° manifiesta que la responsabilidad primordial del país es defender la soberanía del Perú; asegurar la plena protección y resguardo de los derechos humanos; y brindar protección a las personas de las amenazas a su seguridad; y promover el bienestar a toda la población nacional basado en la justicia y el desarrollo integral y equilibrado. El país tiene la responsabilidad de formular e implementar políticas fronterizas y promover la integración, especialmente en América Latina, así como el desarrollo y cohesión en las zonas de frontera de acuerdo con la política exterior.

1.2.1.1. Servicios públicos

El artículo primero de la Constitución señala la defensa del individuo y el respeto a la dignidad humana son la finalidad más alta de la sociedad y del estado peruano (Congreso de la República del Perú, 1993), Sus logros se alcanzan mediante una apropiada creación y provisión de servicios públicos de forma permanente.

Los servicios públicos o gubernamentales son actividades creadas por instituciones o entidades públicas o privadas de conformidad con la Constitución o la ley, cuyo fin es atender las necesidades de interés general de manera regular y continua a través de concesionarios o brindada directamente. El servicio público es cualquier tarea realizada por una entidad del estado en todos los niveles de gobierno (gobierno central, gobierno regional, gobierno local), y brindados través de instituciones o agencias descentralizadas: instituciones autónomas, empresas estatales, fundaciones, asociaciones u otras modalidades. También se manifiesta que terceras personas pueden prestar servicios públicos de acuerdo con las leyes vigentes (Reyna & Ventura, 2001).

Tabla 1
Clasificación de los servicios públicos

Tipo	Ítem
Básicos	Esenciales, si no se implementa, la existencia del Estado está en peligro. No esenciales, satisfacer necesidades de interés general
Por el tiempo	Permanentes, brindados de manera regular y continua Esporádicos, eventual y circunstancial
Por naturaleza	su Servicios administrativos Servicios públicos industriales y comerciales
Por rigurosidad	su Obligatorios mandados por la Constitución y las leyes Optativos de acuerdo con el orden jurídico y potestad discrecional
Por prestación	su servicios directos asumida directamente por el Estado concesionarios u otros medios legales prestan a través de terceros

Nota: Adaptado de Reyna & Ventura (2001)

1.2.1.1. Política nacional de modernización del estado

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 es el mecanismo orientador hacia una gestión pública modernizada en

todos los niveles del Estado (nacional, regional y local), Pues alinea la visión, los principios y lineamientos para tener acciones adecuadas y eficaces en el sector gubernamental o público que esté al servicio de la ciudadanía y comprometida al desarrollo del Perú (Secretaría de Gestión Pública, 2013).

El objetivo general de la Política de Modernización es orientar, articular y promover, en las entidades, instituciones del estado, el proceso de modernización de la gestión estatal, y está basada en el modelo de gestión para resultados, con acciones al servicio de la ciudadanía, esta política considera cinco pilares, tres ejes transversales y un proceso de gestión del cambio.

Figura 1
Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública



Nota: Secretaría de Gestión Pública (2013)

1.2.1.2. Los roles del estado

1.2.1.2.1. Rol regulador

En el rol regulador (Escuela Nacional de Gestión Pública, 2018), las entidades del Estado operan como encargadas jurisdiccionales. La regulación o normalización pretende cambiar, conducir, establecer y/o encajar la conducta de la sociedad y las empresas, tanto en el ámbito público como privado.

En este sentido se debe considerar que, además de aprobar y determinar las normas que rigen las actividades cotidianas de la sociedad, también se deben considerar las acciones del estado relacionadas con el cumplimiento de las normas; como son: la vigilancia, la inspección, el control y sanciones en casos de incumplimiento.

1.2.1.2.2. Rol prestacional

En el rol prestacional (Escuela Nacional de Gestión Pública, 2018), los servicios que brindan las entidades estatales están diseñados y orientados para atender a la ciudadanía con servicios públicos para reducir su vulnerabilidad o mejorar su situación actual.

Estos servicios suelen ser entregados directamente por las entidades estatales, o a través de entes privados, o mediante concesionarios, contratos de administrativos o de gestión, contratos de servicios, y otras modalidades. Estos mecanismos de participación privada en los servicios también son responsabilidad del Estado y normalmente llamadas las asociaciones público-privadas (APP).

1.2.2. Competitividad

1.2.2.1. Definición

La competitividad para obtener una conceptualización es muy compleja y las perspectivas para ser estudiada son distintas y más aún por cada disciplina; y no tiene definición única; a continuación, se presenta varios conceptos:

María Saavedra (2012) cita a Dusel (2011). La es definida como el proceso de globalización ágil entre países y sus productos en el mercado exterior, en función de las condiciones de oferta y de la demanda.

El concepto de competitividad de acuerdo al World Economic Forum (2018) posee componentes estables y cambiantes. Y está determinado por la productividad de un país por su capacidad para mantener sus niveles de ingresos, también es uno de los principales pilares del rendimiento de la inversión, siendo la inversión uno de los factores clave que explican el crecimiento económico de un país.

Para Michael Porter quien fue la primera persona en sistematizar y estructurar un marco teórico de la competitividad, manifestó, la competitividad es mantener y aumentar la capacidad de participación en el mercado internacional, con una relación paralela de la mejora de los niveles de vida de la población. La única forma confiable de lograr este objetivo es aumentar y mejorar la productividad. (Porter, 2008)

El concepto de competitividad se remonta a las teorías del comercio. de más de tres siglos atrás, el concepto de la ventaja competitiva es basada y fundamenta en la productividad y los componentes que determinan la

ventaja competitiva al interior de la empresa. La productividad es la relación entre el volumen de productos a través del sistema o técnica de producción de bienes y/o servicios; y los recursos empleados para obtenerlos, es decir, la relación entre los resultados logrados con los recursos empleados y el tiempo que se tarda en fabricarlos o transformarlos (D'Alessio, 2004, p. 223).

De acuerdo al Consejo Nacional de Competitividad y Formalización (2018) en el ámbito nacional peruano, las políticas públicas deben orientar y promover la mejora de la competitividad, con una orientación en el aseguramiento de crecimiento económico justo, competitivo, diversificado y sostenible para el aseguramiento del desarrollo social y el bienestar de las personas. Es imprescindible manifestar que de acuerdo al MINCETUR (2015a), La apertura de los negocios internacionales del Perú es de gran trascendencia para la competitividad porque ayuda a simplificar y reducir los costos del comercio exterior, garantizando al mismo tiempo su seguridad, trazabilidad y protección.

1.2.2.2. Competitividad empresarial

Porter (1991) ha señalado que en el mundo globalizado el competidor es la empresa, más no el país. Un país es competitivo mediante sus empresas competitivas, por lo que, la base de la competitividad son las empresas. La competitividad empresarial, se considera la capacidad de una empresa que está pugnando con otras, lograr un mejor y mayor desempeño que de las empresas competidoras (Rubio & Aragón, 2008).

Para Lall, Albadalejo y Mesquita (2005) el desde la perspectiva del administrador el concepto de competitividad, y como soporte para el análisis estratégico de la empresas, las compañías compiten para ocupar una parte el mercado y los recursos para que operen. Miden la competitividad de acuerdo con la cuota de mercado que poseen también por su rentabilidad y para mejorar su desempeño utilizan estrategias competitivas.

Solleiro y Castañón (2005) cito a Industry Canadá (1995) que manifestó, si es rentable una empresa es competitiva; una empresa será competitiva cuando sus costos no exceda los costos promedio del mercado en la comercialización de su producto, en una sector productivo con productos similares u homogéneos, una empresa es no rentable cuando sus costos son mayores a los costos promedio de la competencia, algunas razones de que tenga una baja productividad es porque ha pagado más por los materiales e insumo, y existen causas de la baja productividad porque carecen de eficiencia en la gestión, lo que conduce a operaciones ineficientes de la empresa.

Para las empresas los indicadores de rentabilidad, los costos de producción, el nivel de productividad y la participación del mercado, son índices de competitividad. En términos de productividad, para medirla se debe evaluar lo siguiente de acuerdo a la OCDE (1999) los factores: (i) Gestionar los procesos productivos, materias primas e insumos e inventarios. (ii) Gestionar con las acciones de interdependencia del marketing, investigación y desarrollo, ingeniería, la producción industrial y el diseño. (iii) La capacidad de combinar la cooperación técnica de

universidades, instituciones y otras empresas con las actividades propias de investigación desarrollo e innovación. (iv) La capacidad de analizar y procesar información de mercado y de la demanda para incorporar en las estrategias de diseño de producto y la producción. (v) La capacidad de establecer relaciones exitosas con las partes interesadas o stakeholders. (vi) Capacidad para invertir en la formación especializada y generar un mayor nivel de responsabilidad entre los trabajadores.

La competitividad empresarial proviene de las ventajas competitivas de las empresas poseen a través de sus procesos de producción y transformación y su sistema de organizativo, que se ven reflejados en el precio o valor y en la calidad del producto que ofrecen en comparación con los competidores en un determinado mercado, del mismo modo, las ventajas competitivas se reconocen en términos de precio y calidad del producto, ahora la baja competitividad significa pérdidas en colocaciones y ventas, que es una menor participación de cuota de mercado (Romo & Abdel, 2004).

Saavedra (2012) cita a Cervantes (2005) quien manifiesta la competitividad empresarial depende de tres niveles de factores: el primer nivel que describió fue la competitividad del Perú, que depende de la estabilidad macroeconómica, la oportuna apertura y acceso a los mercados internacionales; y la facilitación y regulación normativa para el sector empresarial; para el segundo nivel manifestó, es la infraestructura de la región, vías de acceso, infraestructura logísticas entre otros; además que el tercer nivel de competitividad se refiere exclusivamente a lo que sucede dentro de la misma empresa.

1.2.2.3. Informe Nacional 2018 para el desarrollo sostenible

El Perú tiene 31 millones de habitantes que enfrenta dificultades, ambiental, social, económico e institucional. Los problemas son mayores en un país con mucha diversidad y con un fraccionamiento entre los miembros de la sociedad y del Estado.

Este informe del año 2018 fue elaborado en cumplimiento de la ley del SINAPLAN y del CEPLAN, en su elaboración tuvo limitaciones en la información y fue confeccionado conteniendo tres capítulos: en el primer Capítulo se muestra la contexto actual del país, en el segundo capítulo se presentan perspectivas para el desarrollo nacional de futuro, finalmente en el tercer capítulo se informa sobre la coordinación, seguimiento y apreciación de las Políticas del Gobierno, las políticas sectoriales y planes nacionales, territoriales e institucionales.

El contenido del informe considera el eje 3: equidad, competencia y crecimiento económico sostenible. En cuanto al crecimiento equitativo, se enfatizan los dos indicadores asignados por el criterio 3.5: El indicador de pobreza en áreas rurales bajó de 53% en 2012 a 44,4% en 2017. A pesar del descenso, la tasa de pobreza en las zonas rurales sigue siendo alta. De manera similar, la pobreza extrema en las zonas rurales ha disminuido en los últimos cinco años, del 19,7% en 2012 al 12,8% en 2017.

En el tema de la productividad promedio se ha observado en el periodo 2012 al 2017 que de S/ 25184 soles han pasado a S/ 27820 soles, mientras que la tasa de empleo apropiado mostró una ligera alza de 61,9% a 62,3% también en el periodo 2012 al 2017.

1.2.2.4. Informe de competitividad global

El Informe de Competitividad Global (WEF, 2018), es un estudio que busca anticipar a los desafíos del cambio tecnológico y la Revolución Industrial 4.0, este informe considera doce pilares de la competitividad, que posee cuatro categorías: Entorno habilitante, Capital humano, Mercados y Ecosistemas e Innovación.

Dentro de este informe el Perú es poseedor del lugar 63 de 140 economías evaluadas, ocupa un lugar privilegiado del cuarto lugar en América del Sur y el sexto en América latina y el Caribe, su fortaleza destacable del Perú es la estabilidad macroeconómica, y sus debilidades principales de acuerdo a los pilares de la competitividad son: las instituciones, la infraestructura, la educación, su mercado de trabajo y su capacidad de innovación.

1.2.2.5. Política nacional de competitividad

La política Nacional de competitividad posee un pensamiento estructuralista y conceptualiza e interpreta la competitividad como La capacidad que posee el Perú para competir de forma exitosa en el mercado internacional, utilizando racional y eficazmente sus recursos naturales tanto renovables y no renovables, aprovechando las ventajas comparativas que posee para generar bienestar común y compartido para todos los peruanos (CNC, 2018).

De acuerdo con el CNC (2018) las políticas del estado deben tener como objetivo promover la competitividad, con énfasis en la equidad, la competencia, la diversificación productiva y el crecimiento económico

sostenible para asegurar el desarrollo social y el bienestar de las personas. El objetivo de la Política Nacional de Competitividad y Productividad (PNCP) es de generar bienestar para todos los ciudadanos peruanos basado en el crecimiento económico sostenible y sustentable, y que todo el territorio goce de ello. Además, considera nueve objetivos prioritarios (OP), y se muestra a continuación:

OP1. Dar a la población infraestructura de calidad tanto económica y social, a través de la planificación y priorización de la infraestructura, con enfoque sostenible, de desarrollo territorial y anticipación a desastres (p. 8).

OP2. Potenciar la fuerza laboral peruana, con un adecuado fortalecimiento de capacidades y certificación de competencias laborales, el acceso: a una educación de calidad, a un mercado laboral decente, y servicios básicos de calidad (p. 8).

OP3. Promover la innovación, la transferencia y adopción tecnológica, con la mejora de la investigación científica e I D + I, enfocadas en el cierre de brechas, y protección de propiedad intelectual (p. 8).

OP4. Promover el acceso al sistema financiero, enfocado a la naturaleza y tamaño de la empresa, fomentando el uso de la TICs acceso a los mercados de capitales, y la educación financiera (p. 8).

OP5. Promover un mercado laboral decente, con un marco normativo adecuado y con enfoque a la formalización laboral (p. 8).

OP6. Desarrollar un entorno empresarial productivo, con enfoque en la asociatividad, la producción de calidad, también en la simplificación administrativa burocrática (p. 8).

OP7. Facilitar el comercio exterior, desarrollando de forma diversificada y competitiva la oferta exportadora peruana (p. 8).

OP8. Mejorar la institucionalidad, a través de mecanismos de administración de justicia, lucha contra la corrupción, con la promoción de la integridad y ética pública (p. 8).

OP9. Impulsar la sostenibilidad ambiental con enfoque económico, mediante la puesta en valor de los ecosistemas, la promoción de la economía verde y la creación de soluciones sostenibles (p. 8).

1.2.2.6. Mapa de competitividad

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) desarrollo el Mapa de Competitividad; la Cámara de Comercio de Medellín y Antioquia realizo la adecuación a su realidad empresarial, para realizar el diagnóstico organizacional de la PYME colombiana. Saavedra (2012) cita a (Martínez & Álvarez, 2006) las organizaciones son un sistema y están integradas por ocho áreas temáticas que al relacionarse entre cada una de ellas mejoran su desempeño. Saavedra et al (2013) al respecto describieron:

(i) Planificación estratégica: el proceso de establecer la dirección y las actividades futuras, parte esencial del trabajo de la alta dirección. El proceso de análisis de los objetivos y los resultados, también la adopción de medidas preventivas y correctivas, considera un análisis FODA considerando la organización y su entorno (p. 23).

(ii) Producción y operaciones: considerando a la producción como un sistema de trabajo para la creación de productos (bienes y/o servicios), mientras que la gestión de operaciones como

actividades para crear valor mediante la transformación de insumos en productos terminados en forma de bienes y servicios (p. 24).

(iii) Aseguramiento de la calidad: Actividades productivas realizadas con la finalidad de ofertar productos o servicios con cero defectos satisfaciendo las necesidades del cliente (p. 24).

(iv) Comercialización: El proceso de llevar y hacer llegar el producto y/o servicio del productor o manufacturero al consumidor final o cliente, con miras a incrementar la cuota de mercado (p. 24).

(v) Contabilidad y finanzas: asegura la generación de información adecuada, oportuna y veraz para la toma de decisiones, además es un instrumento muy valioso para proyecciones financieras y previsión de futuro (p. 24).

(vi) Recursos humanos: La gestión del talento humano como estrategia empresarial expresa la importancia de las relaciones personales entre gerentes, directores y trabajadores, y promueve la cooperación activa de todos los trabajadores de la organización (p. 24).

(vii) Gestión ambiental: relacionada a la responsabilidad ante la sociedad de la empresa por la protección del ambiente donde desarrolla sus actividades, tiene la posibilidad de mejorar su imagen ante la comunidad (p. 24).

(viii) Sistemas de información: considerado como el apoyo a las funciones operativas por medio de la tecnología de la información

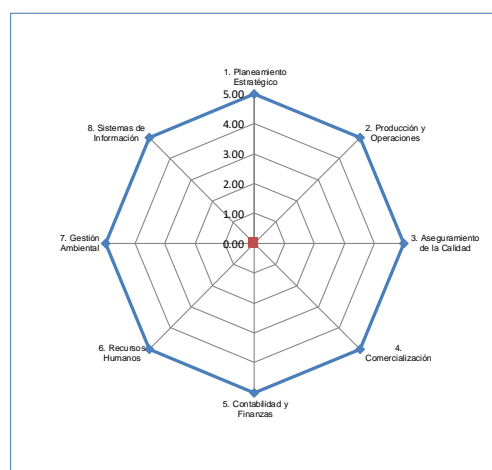
para generar reportes, es esencial para establecer una estructura empresarial competitiva (p. 24).

El Mapa de la Competitividad contiene componentes internos que están dentro del control empresarial, se tiene en cuenta que el nivel de la competitividad empresarial depende de estos ocho factores, el mapa de competitividad como herramienta que mide la competitividad y estima su nivel alcanzado de las empresas, se desarrolla en una entrevista con la participación de todas las áreas de la empresa el puntaje máximo obtenido es 5 por cada ítem o factor (ver Figura 2) (Promperú, 2014).

Figura 2
Diagnóstico integral de competitividad

DIAGNOSTICO INTEGRAL DE COMPETITIVIDAD			
EMPRESA:	0		
	Calificación Máxima	Calificación	Participación
1. Planeamiento Estratégico	5.00		
2. Producción y Operaciones	5.00		
3. Aseguramiento de la Calidad	5.00		
4. Comercialización	5.00		
5. Contabilidad y Finanzas	5.00		
6. Recursos Humanos	5.00		
7. Gestión Ambiental	5.00		
8. Sistemas de Información	5.00		
Promedio de la Empresa	5.00		

Salir



Nota: Mapa de competitividad (Promperú, 2014)

1.2.3. El comercio internacional

De acuerdo a Samuelson y Nordhaus (2010) el comercio internacional es el proceso mediante el cual las naciones exportan e importan bienes, servicios y capital.

Dentro de la ciencia económica está la disciplina del comercio internacional, que estudia las relaciones económicas y comerciales entre los ciudadanos de países diferentes. El comercio internacional o exterior es una actividad de intercambio que se celebra entre residentes de un país vendedor: llamado exportador y otro país extranjero comprador: llamado importador, abarca costos y trámites administrativos, bancarios, financieros e incluso fiscales supeditados a la legislación aduanera.

Existen dos razones básicas por las que los países participan en el comercio internacional, cada una de las cuales les ayuda a beneficiarse del comercio. Primero, los países comercian porque existen diferencias entre cada uno de ellos. Al igual que los individuos, los países pueden favorecerse de sus diferencias a través de sus relaciones. En esta relación, cada país puede hacer aquello en lo que es relativamente bueno. En segundo término, los países comercian para lograr economías de escala. Dicho de otro modo, si cada país solo manufacturara un número limitado de bienes, puede producir un producto en una escala mayor que tratando de producir todos los bienes, por lo que es más eficiente. En el mundo real, el patrón del comercio internacional refleja la interacción de estas dos motivaciones (Samuelson & Nordhaus, 2010).

1.2.3.1. Plan nacional exportador (PENX)

El MINCETUR fortaleció su institucionalidad, también ha ganado mayor y mejor experiencia y conocimiento del sector exportador nacional y para responder de manera más ágil y apropiadamente a los cambios de mercado internacional. El desafío del PENX 2025 es la diversificación exportadora, así como los fondos concursables tales como FINCyT,

FIDECOM y el Fondo MIPYME, entre otros, con el objetivo de fortalecer y mejorar la diversificación exportadora; formulado en base a las limitaciones empresariales del sector exportador no tradicionales.

El PENX 2025 propone los objetivos estratégicos que ayudaran a potenciar la participación en mercado internacional de los productos nacionales: (i) ahondar la internacionalización empresarial nacional; (ii) acrecentar sosteniblemente y diversificada las exportaciones nacionales de bienes y servicios incorporando mayor valor agregado; y finalmente (iii) el mejoramiento de la competitividad del sector empresarial exportador nacional.(Mincetur, 2015a, p. 51)

Además, en el pilar 4 del PENX se establece la creación de capacidades y habilidades para la internacionalización de la empresas peruanas y consolidación de la cultura exportadora, Para aprovechar al máximo los desafíos del proceso de globalización, dado que la competencia se ha universalizado, es posible tratar con países, mercados, empresas y organizaciones de la sociedad que buscan cubrir las necesidades locales. Para que una nación pueda enfrentar a los desafíos de la globalización, donde el comercio internacional tiene un papel transcendental, es necesario mejorar la capacidad de internacionalización, a través del establecimiento del espíritu empresarial para potenciar la competitividad empresarial a nivel internacional, así como la ambición de mejorar y progresar, la capacidad para descubrir oportunidades de mercado, perspectivas de futuro, la capacidad para innovar, y flexibilidad al cambio (Mincetur, 2015a, 2015b).

1.3. Definición de términos básicos

Acuerdos Comerciales. – Un acuerdo de preferencias comerciales es un tratado que tiene sus bases en lo fiscal, arancelario y comercial que generalmente incluye garantías para la inversión. Para consolidar las exportaciones a otros mercados y el intercambio con la otra parte, el Perú decidió negociar acuerdos comerciales de preferencia con los países de mayor volumen de importación peruana. Gracias al tratado de libre comercio o al acuerdo comercial, los principales mercados internacionales están aperturados y miles de consumidores pueden disfrutar y consumir de los productos y servicios producidos y exportados desde el Perú (MINCETUR, 2018).

Atención al usuario. – El principio básico de la política nacional de modernización es la orientación ciudadana. Ya sea en la atención general o en la provisión de bienes y servicios públicos. Todo ciudadano, ya sea actuando en su propio nombre o por medio de un representante, tiene derecho a recibir servicios de calidad al realizar cualquier trámite o solicitar cualquier servicio del Estado (Secretaría de Gestión Pública, 2015).

Aseguramiento de la calidad. - La garantía de calidad incluye el seguimiento estricto del manejo del trabajo siempre planificadas y sistematizadas e implementadas dentro de la empresa. Estas acciones son comprobables para brindar la confianza suficiente a los clientes, proveedores y la propia empresa, como. La norma ISO 9001: 2005 señala el aseguramiento de la calidad es parte de la gestión de la calidad, brinda un modelo que instituye varias directrices, procesos y actividades para el propio sistema de calidad de la empresa (ISOTools, 2015).

Asistencia personalizada. - La atención personalizada se refiere a la atención directa o personalizada, que se da entre un trabajador y un usuario, en la que se deben tener en cuenta las necesidades, gustos y preferencias del usuario, y a su vez permitirle sentirse valorado e importante, incluso especial y único.(CreceNegocios, 2013)

Capacitación. - Acto y el resultado de empoderar, entrenar, o educar. La formación tiene como objetivo permitir que una persona adquiera la capacidad y habilidad de desarrollar determinadas acciones. Cuando se descubre una discrepancia entre los saberes del trabajador y los conocimientos necesarios para realizar un trabajo, es necesario aplicar el proceso de formación en la empresa o la organización (Definicion.de, 2018).

Comercialización. - Se trata de varias operaciones y procedimientos para la introducción eficaz de productos al sistema de distribución. Se considera la planificación y organización de las actividades precisas para ubicar el producto o servicio en el lugar y tiempo para que los clientes conozcan y consuman (Secretaría de Economía, 2010).

Kotler (1992) manifiesta el proceso de comercialización lo constituyen cuatro aspectos primordiales: ¿cuándo? o momento preciso para aplicarlo, ¿dónde? la estrategia de lugar o geográfica, ¿a quién? la definición del cliente objetivo y ¿cómo? estrategia a seguir para introducir el producto al mercado

Competitividad Empresarial. – comprendida como capacidad de suministrar bienes y servicios de forma eficientemente y eficazmente en

relación a la competencia. La competitividad dentro del sector comercialización, es una herramienta transcendental para mantener un éxito continuo en los mercados nacionales e internacionales (EmprendePYME, 2017).

Contabilidad y finanzas. – como disciplina la contabilidad se encarga de registrar de forma sistemática y cronológica las operaciones financieras y económicas para estudiar, medir y analizar los activos, las condiciones de una empresa u organización. Muestra los resultados a través de estados contables y financieros para ayudar a la toma de decisiones. A través de las finanzas, se trata de administrar recursos valiosos, y la contabilidad es el sistema para registrar las operaciones económicas que desarrolla una organización (García, 2014).

Consultores/ asesores. - Persona natural o Jurídica que posee uno a varios profesionales que brinda asesoramiento experto en un campo específico o campo profesional. La función principal de los consultores es asesorar sobre sus conocimientos profesionales o actividad de desempeño (Wikipedia, 2018).

Estadísticas de exportaciones. –información procesada de forma ordena y presentada para la toma de decisiones. Su aplicación se da en tres importantes campos para las empresas: (i) el análisis de empresas locales y proveedores, (ii) análisis contable y financiero y (iii) resultados de estudios de mercado. Los datos estadísticos proporcionan una base científica y un metódica para la empresa en la toma de decisiones

estratégicas. Su utilización minimizar el riesgo y proporcionar una medida creíble del retorno de la inversión (Conexión ESAN, 2016).

Exportación. – considerado régimen aduanero que permite que las mercancías salgan del territorio de las aduanas peruana para su uso final o consumo en el extranjero. Por este motivo, la mercancía debe ser transferida a un importador o cliente residentes en otro país (SUNAT, 2018)

Gestión ambiental. - La gestión ambiental es una respuesta a la realización del desarrollo sostenible, dicho de otra manera, a lograr un equilibrio correcto entre el desarrollo económico, el crecimiento poblacional, frente al uso racional de los recursos naturales tanto la protección medioambiental y conservación del mismo. Como concepto la gestión ambiental integra lineamientos, normatividad y políticas formuladas por el órgano rectores del gobierno (MINAM) y favorecen al desarrollo sostenible (Araya, 2013).

Planeamiento estratégico. – considerado para una empresa la herramienta valiosa de gestión para su éxito. Permite a la organización comprender y desarrollarse mediante la formulación de su visión, su misión, sus políticas, sus objetivos y estrategias; que para su adecuada implementación se tendrá en cuenta la asignación y gestión de recursos eficaz y eficiente (Espinoza, 2013).

Plataformas para MiPymes. –herramienta digital que permite desarrollar a las MYPE y PYME, les brinda apoyo a las empresas exportadoras y empresas con potenciales exportador para que logren incrementar su productividad, perfeccionar sus habilidades; y manejar

información precisa para tomar decisiones estratégicas. PROMPERÚ y otras organizaciones del sector exportaciones desarrollaron estas herramientas (PROMPERÚ, 2018b).

OMREC Promperú. - OMREC siglas de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú es un órgano desconcentrado y descentralizado del órgano de línea Dirección de Promoción de las Exportaciones, y la subdirección de servicios al exportador (Promperú, s. f.)

Prestación. – El servicio o comodidad que proporciona algo. En derecho, es el servicio que alguien recibe o debe recibir de otra persona de acuerdo con un contrato u obligación legal. Desde una perspectiva social, se trata de los beneficios que brinda el Estado u otras entidades a los beneficiarios en forma de dinero o en bienes para satisfacer sus necesidades (RAE, 2018).

Producción y operaciones. - La producción consiste en una serie de operaciones que transforman el material de su forma original a la deseada. Por el impacto de la transformación, la producción también se entiende como el valor agregado que se añade a los bienes o servicios; también es considerada la producción como es la extracción y modificación de bienes para adecuarlos a la demanda y satisfacer sus necesidades (Caba et al., 2004).

PROMPERÚ. - es un Órgano especializado y técnico dependiente del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, es el encargado de la promoción de exportaciones, turismo e imagen del Perú; su misión es Posicionar al Perú mundialmente por su imagen país, los destinos turísticos

y su oferta exportable; su visión de ser reconocida en Latinoamérica como la mejor agencia de promoción de exportaciones y turismo.

Promoción Comercial. – El servicio PROMPERÚ promueve la participación de empresas peruanas en eventos feriales, para exhibir productos exportables peruanos de acuerdo a productos priorizados, generando conexiones B2B y oportunidades para realizar negocios. Las empresas participantes se benefician: (i). Formando parte equipo oficial de Perú equipado con la marca país. (ii). Uso el espacio físico autorizado para exhibición de la oferta. (iii). Obtener apoyo en el tema comercial y apoyo logístico en el lugar de la feria (PROMPERÚ, 2018a).

Promotor. - Un promotor es un asesor y coordinador de todas las actividades para llevar a cabo una asistencia especializada en el sector productivo de forma eficiente. Su labor es netamente administrativa y actúa como un gestor de los usuarios que maneje en el área o sector productivo.(Escuela de Aduanas Perú, 2018)

Recursos humanos. – se refiere a los aspectos administrativos del personal, donde se implementa políticas y prácticas necesarias para gestionar los recursos humanos desde el reclutamiento, la selección de personal, la formación y capacitación, los sueldos y las remuneraciones, hasta la evaluación del desempeño.(Reyes & Vilchez, 2018)

Regulaciones para exportar. - Las exportaciones peruanas cuentan con varias normativas y exigencias que deberán ser acatadas y poder evitar detenciones o rechazos de mercaderías en los países importadores. Es de mucha importancia el conocer estas exigencias

dependiendo la naturaleza del producto, algunos de estos son los requisitos sanitarios y fitosanitarios, límites máximos permisibles de pesticidas para productos del sector agro (PROMPERÚ, 2018c).

Ruta exportadora. – es una herramienta para promover las exportaciones, diseñada para fortalecer y consolidar la competitividad de las empresas nacionales que buscan vender o exportar sus productos o servicios al mundo. Está diseñado por Promperú y consta de una serie de cursos y servicios de consultoría designados por instituciones educativas nacionales e internacionales (PROMPERÚ, 2018d).

Sectores Productivos. - Divisiones de acuerdo al tipo de proceso o a la actividad económica que desarrolla, para Promperú los sectores productivos (PROMPERÚ, 2018e) son: (i) Agronegocios, (ii) Productos Pesqueros, (iii) Industria de la vestimenta y decoración, (iv) Manufacturas diversas, (v) Exportación de servicios

Sistemas de información. – se refiere a la utilización de los datos importantes de la empresa como materia prima, que como operación es almacenada, luego procesada y transformada para obtener como resultado final información, que deberá ser entregada a las diferentes áreas de la empresa, existiendo además un proceso de retroalimentación, sirve para la toma de decisiones estratégicas (A. Hernández, 2003).

Test Exportador. - es una herramienta que puede ayudar a comprender las capacidades empresariales de la empresa incorporadas en la ruta de exportadora, en términos de gestión productiva, gestión económica, gestión financiera y de mercado, gestión logística internacional.

Según el índice obtenido, las empresas que desarrollan el test pueden ser calificadas como: (i) Exportadoras sostenibles (empresas con experiencia en el mercado internacional), (ii) Exportadoras en proceso (empresas que están iniciando en las exportaciones), (ii) Interesadas en exportar (empresas que están fortaleciendo sus capacidades para exportar) (PROMPERÚ, 2011).

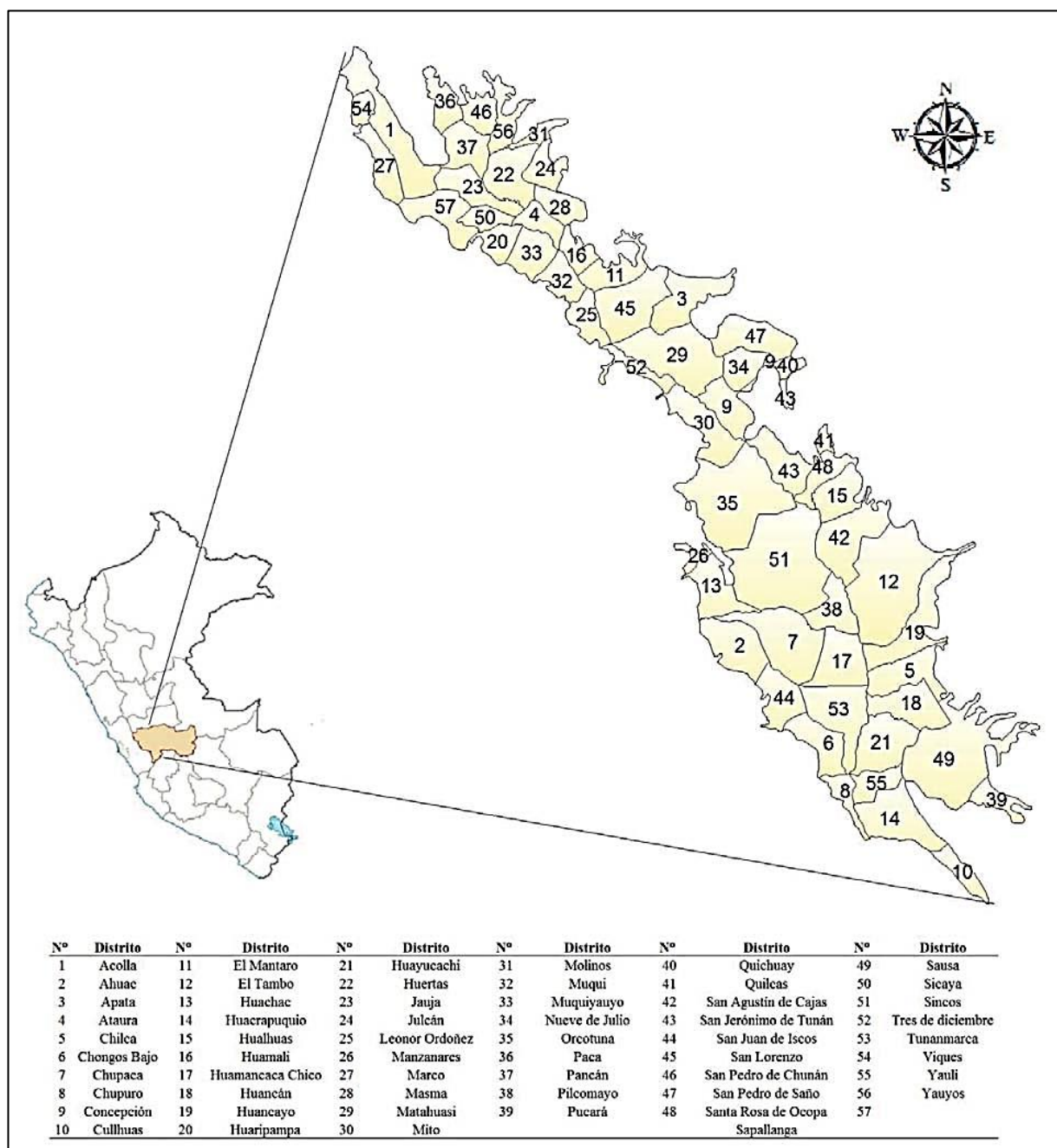
Valle del Mantaro. - es un valle fluvial interandino peruano, su formación es debido al río Mantaro, también se denomina el valle del río Mantaro se extiende desde la provincia de Jauja, incorporando a la provincia Concepción, la provincia de Chupaca y la provincia de Huancayo (Wikipedia, s. f.) (ver Figura 3). Este valle está situado a 3,100 y 3,300 msnm, y abarca una dimensión de 53 km de largo, y un ancho que va desde los 4 km hasta 21 km. Además, son 57 los distritos de las 4 provincias que forman parte del majestuoso valle del Mantaro (ver Tabla 1).

Tabla 2*Provincias y distritos que componen el Valle del Mantaro*

Provincia	Distrito	Distrito	Distrito
Chupaca	Ahuac	Chongos Bajo	Chupaca
	Huachac	Huamancaca Chico	San Juan de Iscos
	Tres de Diciembre		
Concepción	Concepción	Manzanares	Matahuasi
	Mito	Nueve de Julio	Orcotuna
	Santa Rosa de		
Huancayo	Ocopa		
	Chilca	Cullhuas	Chupuro
	El Tambo	Huacrapuquio	Hualhuas
	Huancán	Huancayo	Huayucachi
	Pilcomayo	Pucará	Quichuay
			San Jerónimo de
	Quilcas	San Agustín	Tunán
	San Pedro de Saño	Sapallanga	Sicaya
	Viques		
	Acolla	Apata	Ataura
Jauja	El Mantaro	Huamali	Huaripampa
	Huertas	Jauja	Julcán
	Leonor Ordoñez	Masma	Marco
	Molinos	Muqui	Muquiyauyo
	Paca	Pancán	San Lorenzo
	San Pedro de		
	Chunán	Sausa	Sincos
	Tunanmarca	Yauli	Yauyos

Nota: obtenido de (Salazar, 2016)

Figura 3
Mapa de distritos del Valle del Mantaro



Nota: obtenido de (Salazar, 2016)

CAPÍTULO II HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas

2.1.1. Hipótesis principal

El rol prestacional de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú contribuyó a la competitividad empresarial exportadora del valle del Mantaro – 2019.

2.1.2. Hipótesis derivadas

1. Los servicios prestados directamente de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú contribuyó a la competitividad empresarial exportadora del valle del Mantaro – 2019.

2. Los servicios prestados por terceros de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú contribuyó a la competitividad empresarial exportadora del valle del Mantaro – 2019.

2.2. Variables y definición operacional

2.2.1. Variable independiente

X1: Rol prestacional

2.2.2. Variable dependiente

X2: Competitividad empresarial exportadora

2.2.3. Operacionalización de variables

Tabla 3*Operacionalización de variables, dimensiones y subdimensiones*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES
VARIABLE INDEPENDIENTE (X1) Rol prestacional	El rol prestacional las entidades del Estado brindan servicios que están orientados a atender a la ciudadanía para hacerla menos vulnerable o mejorarla.	Valor resultante de la evaluación de los servicios prestados directamente y los servicios prestados por terceros, medida con un cuestionario de 25 ítems	Servicios prestados directamente Servicios prestados por terceros	Atención de la OMREC Promotor Promoción Comercial Plataformas para MiPymes Test Exportador Ruta exportadora Atención Regiones Sectores Productivos Regulaciones para exportar Información de Acuerdos Comerciales Estadísticas de exportaciones Consultores/ asesores Capacitación Asistencia personalizada Planeamiento estratégico
VARIABLE DEPENDIENTE (X2) Competitividad empresarial exportadora	Capacidad de suministrar productos y servicios con mayor eficacia y eficiencia frente a la competencia.	Valor resultante del nivel de competitividad alcanzado con asistencia de Promperú medida con un cuestionario de 15 ítems	Competitividad empresarial	Producción y operaciones Aseguramiento de la calidad Comercialización La contabilidad y finanzas Los recursos humanos Gestión ambiental Sistemas de información

Tabla 4
Operacionalización de variables: dimensiones – indicadores

DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	VALORES
Servicios prestados directamente	Atención de la OMREC	Nivel de problemas en contactar con la persona que puede responder las demandas/consultas	Ordinal	5. Totalmente de acuerdo 4. De acuerdo 3. Neutral / indiferente 2. En desacuerdo 1. Totalmente en desacuerdo
		Nivel de mejora en el funcionamiento de la OMREC Promperú en las distintas visitas	Ordinal	
		Nivel de recursos humanos, materiales y equipos.	Ordinal	
	Promotor	Nivel que el promotor se muestra dispuesto a ayudar a resolver inquietudes	Ordinal	
		Nivel de imagen del promotor totalmente calificado y cualificado.	Ordinal	
		Nivel del promotor en su imagen de honestidad y confianza	Ordinal	
	Promoción Comercial	Nivel que la OMREC Promperú brinde información de compradores internacionales y/o organiza reuniones de negociación	Ordinal	
		Nivel que la OMREC Promperú informe e invite a participar del Calendario de Actividades de promoción comercial (CENEX, ferias, ruedas de negocio)	Ordinal	
		Nivel que la OMREC Promperú informe, invite y capacite sobre la plataforma LATE Simulador de exportaciones	Ordinal	
	Plataformas para MiPymes	Nivel que la OMREC Promperú informe, invite y capacite sobre la plataforma Herramientas logísticas para la exportación	Ordinal	
		Nivel que la OMREC Promperú informe, invite y capacite sobre la plataforma Programa de Comercio Electrónico	Ordinal	
		Nivel que la OMREC Promperú informe, invite y capacite de la plataforma Requisitos de acceso a mercados (RAM)	Ordinal	
		Nivel que la OMREC Promperú informe, invite y capacite de la plataforma Infocenter	Ordinal	
		Nivel que la OMREC Promperú incentive e invite al registro, y/o las actualizaciones del test exportador	Ordinal	
Nivel que la OMREC Promperú incentive a participar de la ruta exportadora y su plataforma RUTEX		Ordinal		
Nivel de atención de OMREC Promperú frente a otras oficinas OMREC		Ordinal		
Nivel que la OMREC Promperú informe y actualice con datos e información de sectores productivos		Ordinal		
Nivel que la OMREC Promperú informe y capacite de las regulaciones para exportar		Ordinal		
Nivel que la OMREC Promperú informe y capacite sobre los acuerdos comerciales y su implementación		Ordinal		
Servicios prestados por terceros	Estadísticas de exportaciones	Nivel que la OMREC Promperú otorgue información estadística de exportaciones de forma confiable y oportuna	Ordinal	
		Nivel que la OMREC Promperú seleccione adecuadamente a los consultores/asesores	Ordinal	
	Consultores/ asesores	Nivel de idoneidad de consultores/asesores contratados por la OMREC Promperú para las asistencias, capacitaciones y/o monitorios	Ordinal	
		Nivel de disposición los consultores/asesores contratados por la OMREC Promperú para resolver inquietudes, problemas y necesidades	Ordinal	
	Capacitación	Nivel de satisfacción de las capacitaciones que apoyan al crecimiento de la empresa	Ordinal	
		Nivel de satisfacción de las asistencias personalizadas que generan valor en la empresa	Ordinal	
	Planeamiento estratégico	Nivel de apoyo de la OMREC Promperú en formular y/o actualizar la filosofía Empresarial exportadora (visión, misión, valores objetivos)	Ordinal	
		Nivel de apoyo de la OMREC Promperú para la anticipación a eventos del mercado (FODA, estrategias)	Ordinal	
		Nivel de apoyo de la OMREC Promperú para mejorar el proceso productivo	Ordinal	
		Nivel de apoyo de la OMREC Promperú para la investigación, desarrollo e innovación	Ordinal	
Competitividad empresarial	Producción y operaciones	Nivel de apoyo de la OMREC Promperú para la implementación de sistema de gestión de calidad y mejora continua (5s, BPM,ISO)	Ordinal	
		Nivel de apoyo de la OMREC Promperú para el aseguramiento de calidad de los productos.	Ordinal	

DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	VALORES
		Nivel de apoyo de la OMREC Promperú para incrementar ventas nacionales e internacionales	Ordinal	
	Comercialización	Nivel de apoyo de la OMREC Promperú para identificación de canales de distribución	Ordinal	
		Nivel de apoyo de la OMREC Promperú para el acercamiento y atracción a potenciales clientes nacionales e internacionales	Ordinal	
	La contabilidad y finanzas	Nivel de apoyo de la OMREC Promperú para la identificación de costos de producción	Ordinal	
		Nivel de apoyo de la OMREC Promperú para el fortalecimiento de habilidades financieras y de gestión de riesgos (financiamiento y cobros)	Ordinal	
	Los recursos humanos	Nivel de apoyo de la OMREC Promperú para el fortalecimiento de las capacidades y habilidades de los trabajadores	Ordinal	
		Nivel de apoyo de la OMREC Promperú para crear conciencia medioambiental y de comercio sostenible	Ordinal	
	Gestión ambiental	Nivel de apoyo de la OMREC Promperú para lograr reducir los desperdicios y mermas de mi empresa	Ordinal	
	Sistemas de información	Nivel de apoyo de la OMREC Promperú para generar reportes y estadísticas para la toma de decisiones	Ordinal	

CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. Tipo de investigación.

El tipo de investigación, el presente estudio posee las características metodológicas de una investigación aplicada (Cordero, 2009, p. 159), ya que se caracterizó por buscar la aplicación y manejo de los conocimientos adquiridos: el rol prestacional de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú y la competitividad empresarial exportadora del valle del Mantaro - 2019. El uso de las teorías, conocimiento y los resultados de investigación brindan a manera de resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad

3.1.2. Método

La investigación utilizó el Método científico es el proceso de conocimiento que busca establecer la explicación de un fenómeno utilizando instrumentos que resultan fiables, siguiendo un esquema que inicia con la descripción de la problemática del estudio, y describiendo tal y como se da en la realidad, para luego formular la hipótesis en la que se realizan suposiciones creíbles y diferir para comprender la problemática; después el establecimiento del camino metodológico a utilizar, posteriormente se diseñan los instrumentos y la aplicación de los mismos en la muestra o población seleccionada para ratificar o descartar las hipótesis, y buscar los enlaces entre ellas.

Posteriormente se obtienen las conclusiones logradas a partir de las hipótesis aceptadas, en el Método Científico se describen los acontecimiento reales; se crean preguntas sobre la realidad del mundo y la

humanidad, y se basa en la observación de la realidad y los hechos como en el análisis de las teorías (Bunge, 2001; Lakatos, 1989).

Método general: hipotético – deductivo la orientación del estudio, tienen como punto la partida la revisión del marco teórico y de estudios realizados dado que este procedimiento que combina la reflexión racional con la observación de la realidad y el momento empírico (Bunge, 2001).

3.1.3. Nivel de la investigación

La presente tesis es de nivel descriptivo, correlacional y explicativo.

La investigación usó el nivel descriptivo (R. Hernández et al., 2010, p. 92) porque estuvo dirigido a describir los acontecimientos, situaciones y contextos. En el presente estudio se describió el rol prestacional de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú y la competitividad empresarial exportadora. Así mismo se detalló de forma precisa sus rasgos más peculiares del problema.

La investigación usó el nivel correlacional (Díaz, 2016, p. 18) pues su uso fue para determinar el grado de relación y semejanza que existe entre las dos variables el rol prestacional de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú y la competitividad empresarial exportadora y aporta indicios sobre las posibles causas de su acontecimiento.

La investigación usó el nivel explicativo (R. Hernández et al., 2014, pp. 96-98) porque estuvo dirigido a responder por los orígenes y causas de los fenómenos que ocurren en la sociedad. Se enfocó en exponer el porqué

de los fenómenos y en qué situaciones se manifiesta, o por qué existe relaciones entre dos o más variables.

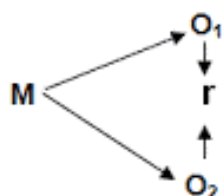
3.1.4. Diseño de la investigación.

El diseño de la investigación fue No experimental, transeccional, correlacional

Se usó el diseño no experimental ya que, no se hizo variar intencionalmente las variables a investigar, se observó el fenómeno tal y como se da en el contexto actual para ser analizado; y es transversal o transeccional porque los datos fueron recolectados en un solo momento y en un tiempo único, de carácter cualitativo-cuantitativo. (R. Hernández & Mendoza, 2018, p. 176; Rodríguez & Valldeoriola, 2010, p. 11)

Correlacional su uso fue para determinar el nivel de relación y semejanza que existe entre ambas variables el rol prestacional de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú y la competitividad empresarial exportadora y aporta indicios sobre algunas posibles causas de su acontecimiento (Bernal, 2010, p. 114; R. Hernández & Mendoza, 2018, p. 109)

Se muestra el siguiente diseño:



Donde:

M= Muestra

O₁= Observación V1

O₂= Observación V2

r = Correlación entre variables

3.1.5. Enfoque

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, Hernández et al (2014) este enfoque incluye las siguientes peculiaridades:

(i) Observan y evalúan fenómenos. (ii) Establecen hipótesis o ideas a partir de observaciones y evaluaciones. (iii) Ponen a prueba y prueban hasta qué punto se confirman las hipótesis u opiniones. (iv) Revisan estas hipótesis u opiniones basadas en evidencia o análisis. (v) Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para aclarar, modificar, consolidar y / o sustentar las hipótesis u opiniones; e incluso generar otras.

Este enfoque metodológico es estricto en el proceso, también las reglas lógicas, los datos generados tienen pautas de validez y confiabilidad, y las conclusiones ayudan a la generación de conocimiento.(R. Hernández et al., 2014, pp. 5-7)

Tabla 5
Enfoque cuantitativo de la investigación científica

CUANTITATIVA O DEDUCTIVA
Encuestas
Experimentación
Patrones (relaciones entre variables)
Preguntas e hipótesis
Recolección de datos

Nota: a partir de Hernández, et al,(2014, p. 4)

3.2. Diseño Muestral

3.2.1. Unidad de análisis

La unidad de análisis fue la muestra seleccionada.

3.2.2. Población

Población también denominada universo es cualquier colección finita (definida) o infinita de elementos o sujetos, Para la investigación fue considerada una población finita de 150 empresas, que está conformada por 05 (cinco) sectores productivos, siendo los sectores productivos atendidos por la OMREC Promperú (exportaciones) de la región Junín: i. Agronegocios, ii. Manufacturas Diversas, iii. Industria de la vestimenta y decoración, iv. Productos Pesqueros, v. Exportación de Servicios. Tal como se muestra en la Tabla 6.

Tabla 6

Población por Sectores Productivos

Sector Productivo	Población
Agronegocios	36
Manufacturas Diversas	45
Industria de la vestimenta y decoración	36
Productos Pesqueros	18
Exportación de Servicios	15

Nota: Las denominaciones de los sectores productivos (PROMPERÚ, 2018e)

3.2.3. Muestra

Para el cálculo de la muestra de una población finita se utilizó la siguiente fórmula

$$n = \frac{(z)^2 * pqN}{(N - 1)e^2 + z^2pq}$$

Donde

$N =$ Universo

$e =$ Error de muestra de 5%

$z = 1.96$ (Niveles de confianza)

$p = 0.90$ (probabilidad de éxito de mayor asistencia técnica de Promperú)

$q = 0.10$ (probabilidad de fracaso)

$n = ?$ (muestra a determinar)

Entonces:

$$n = \frac{1,96^2 * 0,95 * 0.05 * 150}{(150 - 1) * (0.05)^2 * + (1.96)^2 * 0.95 * 0.05}$$

$n = 58$

3.2.4. Tipo de muestreo

El tipo muestreo fue aleatorio estratificado y proporcional: la distribución se hizo de acuerdo con la proporción relativa de cada estrato; se utilizó ese tipo de muestreo porque la población de investigación está conformada por estratos o conjuntos homogéneos con relación a la característica que se estudia, para el caso en particular de la investigación se asumió que cada actividad productiva es un estrato.

$$fmuestra = \frac{n}{N}$$

$$fmuestra = \frac{58}{150}$$

$$fmuestra = 0.3867$$

Tabla 7
Muestra por Sectores Productivos

Sector Productivo	Población	f muestra	Muestra
Agronegocios	36	0.3867	14
Manufacturas Diversas	45	0.3867	17
Industria de la vestimenta y decoración	36	0.3867	14
Productos Pesqueros	18	0.3867	7
Exportación de Servicios	15	0.3867	6

3.3. Técnicas de recolección de datos

Técnica. – la técnica seleccionada fue la encuesta y fue aplicada.

Instrumento. - Se seleccionó y aplicó el instrumento cuestionario para el acopio de la información de ambas variables rol prestacional y competitividad empresarial exportadora, a través de interrogantes esbozadas en concordancia a la operacionalización de las variables.

3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento y análisis de datos se utilizó el programa estadístico SSPS 25.0, procediéndose al análisis estadístico descriptivo e inferencial para obtener los siguientes resultados. (i) Se hizo el cálculo y uso del modelo de consistencia interna coeficiente Alfa de Cronbach, (ii) Se procedió a calcular las frecuencias y a describir de cada variable a estudiar, (iii) Se contrastó las hipótesis, para el caso de investigación, se utilizó la correlación entre dos variables siendo el estadístico rho de Spearman.

3.5. Aspectos éticos

Los datos recopilados son auténticos pertenecientes a la muestra seleccionada, los cuales se obtuvieron de las empresas que recibieron asistencia de la OMREC Promperú, El tesista realizó el trabajo de investigación de forma honesta y transparente, para lo cual en forma previa

coordinó con la institución para recopilar los datos a través de la información estructurada de sus beneficiarios, y los cuestionarios se realizaron con los empresarios. Es necesario mencionar que, las encuestas se realizaron de forma anónima a manera de preservar la confidencialidad y objetividad de las mismas.

3.6. Validez y Confiabilidad

3.6.1. Validez.

Se indica al grado o nivel que un instrumento verdaderamente mide la variable que se desea evaluar, el procedimiento que fue empleado para determinar la validez, se conoce con el nombre de juicios de expertos (Escobar & Cuervo, 2008), la rigurosidad del contenido o concepto propuesto en el instrumento de la investigación tenga congruencia al objetivo de aprendizaje. Cuando existe valides de contenido y es aplicado a una muestra esta refleja a todo el universo de donde ha sido extraído.(Mejía, 2005), y el procedimiento aplicado para la validez fue:

(i) Se seleccionaron tres expertos, quienes juzgaron de manera independiente, las preguntas del instrumento su relevancia o congruencia, la claridad en la redacción y la tendenciosidad o sesgo. (ii). Cada experto recibió información suficiente y escrita acerca de los objetivos, la operacionalización y matriz de consistencia (iii) Cada especialista recibió la herramienta para la validación en la cual se recogió y registró la información de la evaluación. (iv). Se acopiaron y analizaron los instrumentos de validación, donde no hubo coincidencia entre los jueces fueron revisados, reformulados, y el instrumento fue nuevamente validado.

Tabla 8

Evaluación de instrumento: Cuestionario de escala de valoración de la empresa con potencial exportador o exportadora

ASPECTOS GENERALES					
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Experto 1	Experto 2	Experto 3
1	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	Excelente	Excelente	Excelente
2	OBJETIVIDAD	Está expresada en conducta observada.	Excelente	Excelente	Excelente
3	ACTUALIDAD	Adecuada al avance de la ciencia y tecnología.	Excelente	Excelente	Excelente
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	Excelente	Excelente	Excelente
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y claridad.	Excelente	Excelente	Excelente
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del rol prestacional y la competitividad empresarial exportadora	Excelente	Excelente	Excelente
7	CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos del rol prestacional y la competitividad empresarial exportadora	Excelente	Excelente	Excelente
8	COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones.	Excelente	Excelente	Excelente
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.	Excelente	Excelente	Excelente
			100	98	100

Tabla 9

Resultados de la evaluación por experto

Evaluador	Calificación
Dr. Iván B. Pomalaza Buendía	100.00
Mag. Rubén Calero Romero	98.00
Mag, Gelber S. Pacovilca Alejo	100.00
	99.33

Nota: resultados de la investigación.

El instrumento fue evaluado por los expertos obteniendo una calificación de 99.33 para el Instrumento Cuestionario de escala de valoración de la empresa con potencial exportador o exportadora

3.6.2. Confiabilidad

La confiabilidad es el proceso de determinar la fiabilidad, consistencia, coherencia de los instrumentos, la herramienta de recopilación de datos será confiable y, cuando se use repetidamente, generará los mismos datos, lo que inspira confianza.(Mejía, 2005)

Para la determinación de la confiabilidad del instrumento: Cuestionario de escala de valoración de la empresa con potencial exportador o exportadora, fue sometido a un análisis de confiabilidad, calculándose a través del estadístico coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach, aplicado a instrumentos de medición politómicos no binarios, para el instrumento de recolección de datos aplicado en la presente investigación están compuestos por ítems con varias alternativas y muestra los resultados siguientes:

Tabla 10

Prueba de fiabilidad Cuestionario de escala de valoración de la empresa con potencial exportador o exportadora

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	40

El coeficiente de confiabilidad calculado para el Cuestionario de escala de valoración de la empresa con potencial exportador o exportadora obtuvo valores de 0.964.

Los valores de validez y el coeficiente confiabilidad, que se obtuvieron por medio del juicio de expertos (Tabla 9) y análisis estadístico de confiabilidad con el Alfa de Cronbach (Tabla 10), del instrumento

Cuestionario de escala de valoración de la empresa con potencial exportador o exportadora es confiable y válido.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1. Variable: Rol prestacional

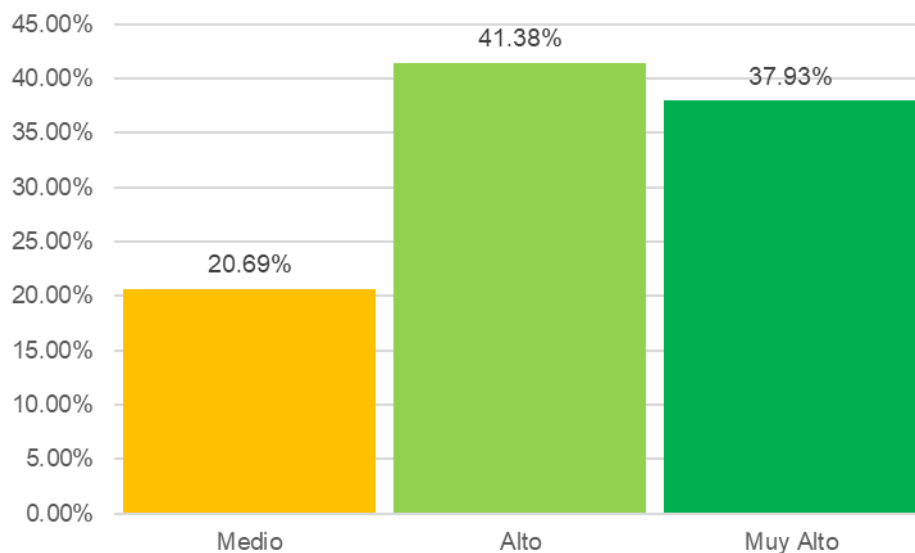
En cuanto al nivel de rol prestacional se aprecia que el 41.38% un nivel alto, 37.93% nivel muy alto y 20.69% un nivel medio del rol prestacional; Se pudo afirmar que el rol prestacional de la OMREC Promperú tiene un nivel alto - muy alto, y cumple con su visión y misión institucional.

Tabla 11
Nivel del rol prestacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Medio	12	20.69	20.69
Alto	24	41.38	62.07
Muy Alto	22	37.93	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación

Figura 4
Nivel del rol prestacional



Nota: resultados de la investigación

4.2. Dimensión servicios prestados directamente

Se aprecia que el 43.10% tiene un nivel alto de los servicios prestados directamente, el 31.03% tiene un nivel medio, y el 25.86% nivel muy alto de los servicios prestados directamente. Se evidenció que los servicios prestados directamente de la OMREC Promperú tiene un nivel alto - muy alto, y cumple con los especificado en su visión y misión institucional, así como el compromiso de los miembros que conforman la institución.

Tabla 12

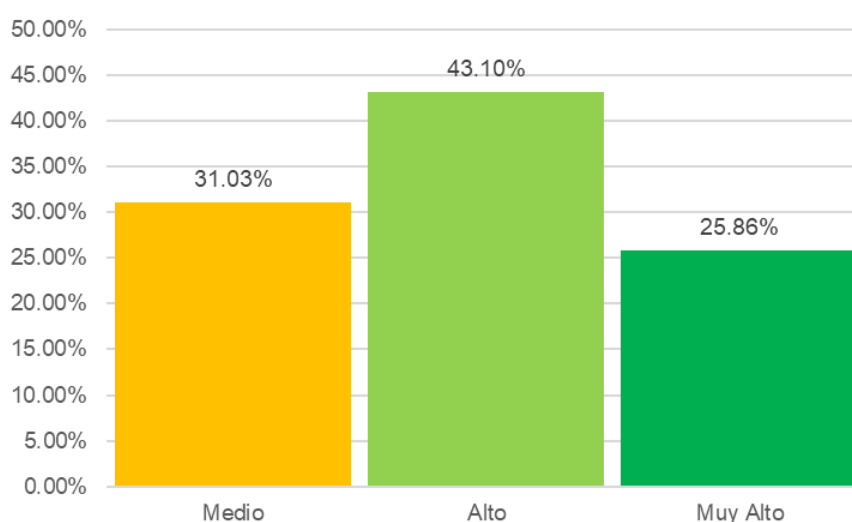
Nivel de los servicios prestados directamente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Medio	18	31.03	31.03
Alto	25	43.10	74.14
Muy Alto	15	25.86	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación

Figura 5

Nivel de los servicios prestados directamente



Nota: resultados de la investigación

4.2.1. Sub dimensiones servicios prestados directamente

Se aprecia que la subdimensión Atención de la OMREC 91.5% muy alta, la subdimensión Test exportador con un 89.7% muy alto, la subdimensión Promotor 88.2% muy alta de la dimensión los servicios prestados directamente, sin embargo, la sub dimensión Plataforma para MiPymes ha obtenido una calificación de 61% nivel media, siendo la más baja, de este resultado se evidenció que la organización cumple con la atención, sus promotores y cumple con el test exportador, mientras que en plataformas e información de sectores productivos, deben ser fortalecidos.

Tabla 13

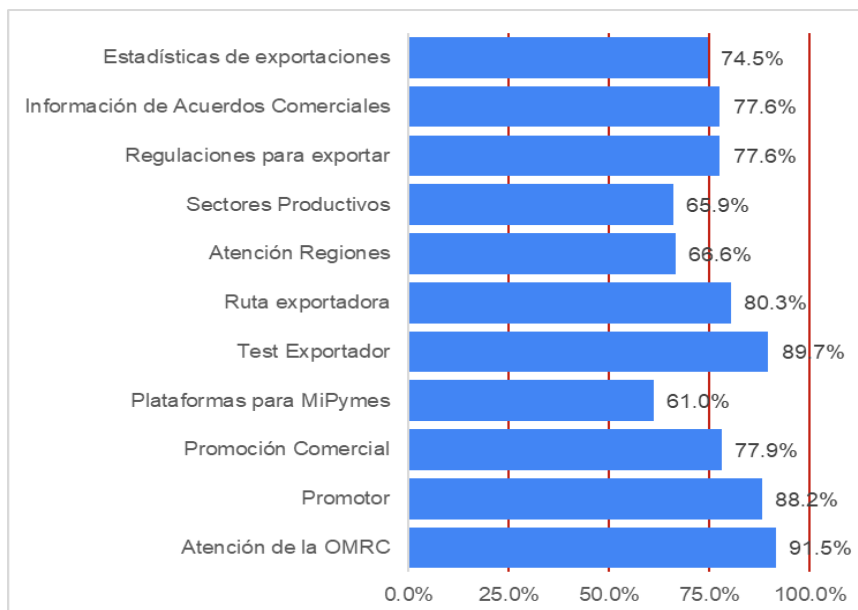
Nivel de las sub dimensiones servicios prestados directamente

Sub Dimensión	Calificación
Atención de la OMREC	91.5% Muy Alta
Promotor	88.2% Muy Alta
Promoción Comercial	77.9% Alta
Plataformas para MiPymes	61.0% Media
Test Exportador	89.7% Muy Alta
Ruta exportadora	80.3% Alta
Atención Regiones	66.6% Media
Sectores Productivos	65.9% Media
Regulaciones para exportar	77.6% Alta
Información de Acuerdos Comerciales	77.6% Alta
Estadísticas de exportaciones	74.5% Alta

Nota: resultados de la investigación

Figura 6

Nivel de las sub dimensiones de servicios prestados directamente



Nota: resultados de la investigación

4.2.2. Resultados por ítems.

4.2.2.1. Contactar con la persona que responde demandas/consultas.

Se aprecia que el 74.14% afirmó está totalmente de acuerdo que no tiene problemas en contactar con la persona que puede responder a sus demandas/consultas, así mismo, una cifra importante como el 25.86% señaló está de acuerdo que cuando visitan a la OMREC Promperú, no tiene problemas en contactar con la persona que puede responder a sus demandas/consultas. Por tanto, se evidenció que la atención es oportuna por parte de los miembros de la institución.

Tabla 14

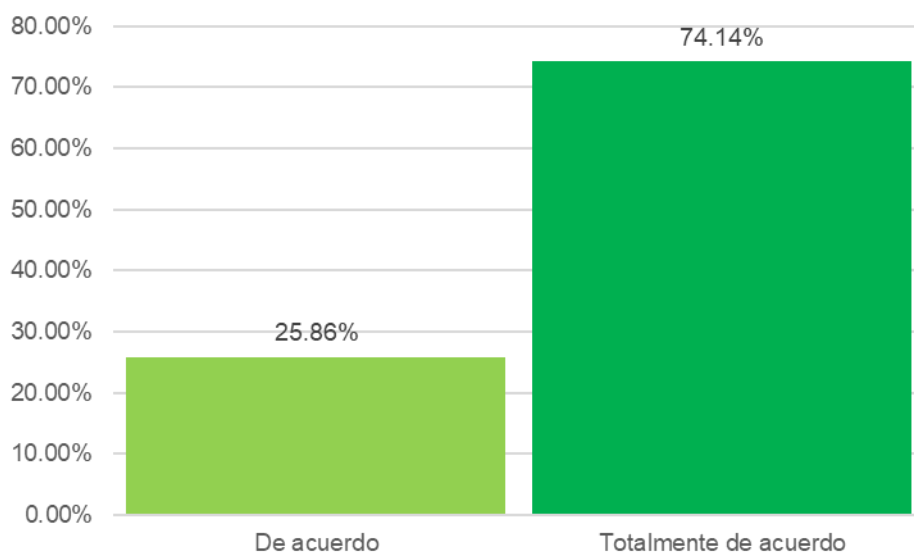
Cuando acudo a la OMREC Promperú, no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas/consultas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	15	25.86	25.86
Totalmente de acuerdo	43	74.14	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación

Figura 7

Cuando acudo a la OMREC Promperú, no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas/consultas



Nota: resultados de la investigación

4.2.2.2. Mejoras en el funcionamiento de la OMREC Promperú

Se aprecia que el 51.72% afirmó estar de acuerdo con las mejoras en el funcionamiento de la OMREC en las distintas visitas que realizó. A continuación, una cifra igualmente importante como el 48.28% señalaron que está totalmente de acuerdo que registraron mejoras. En efecto, se evidenció que la OMREC Promperú promueve una mejora continua de su funcionamiento expresado a través de las actividades institucionales.

Tabla 15

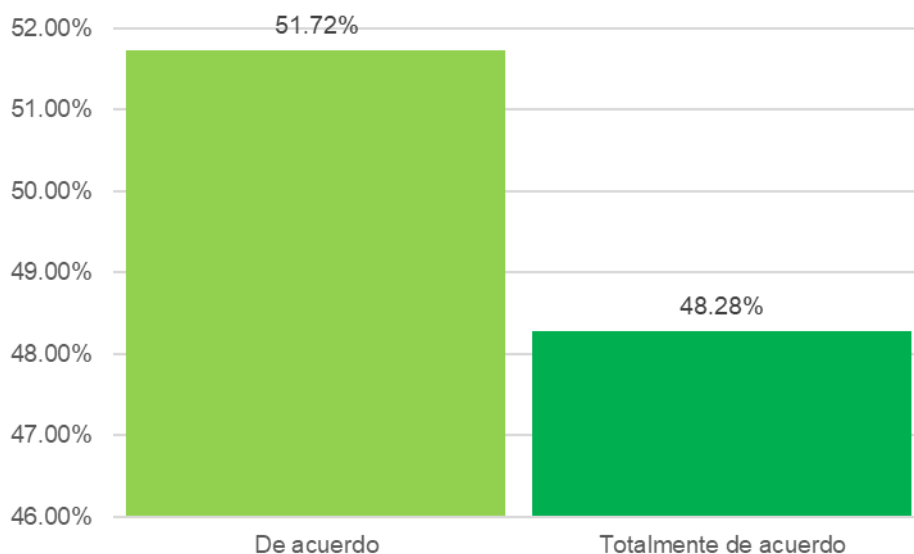
He observado mejoras en el funcionamiento de la OMREC Promperú en mis distintas visitas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	30	51.72	51.72
Totalmente de acuerdo	28	48.28	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación

Figura 8

He observado mejoras en el funcionamiento de la OMREC Promperú en mis distintas visitas



Nota: resultados de la investigación.

4.2.2.3. La OMREC Promperú cuenta con recursos humanos, materiales y equipos.

Se aprecia que el 50% afirmó estar totalmente de acuerdo que la OMREC Promperú si posee los recursos humanos, materiales y equipos suficientes. De igual forma otra cifra importante del 50% señaló estar de acuerdo que la OMREC Promperú cuenta con los recursos suficientes, al respecto se pudo afirmar que la institución aprovecha los recursos escasos y promueve su uso adecuado.

Tabla 16

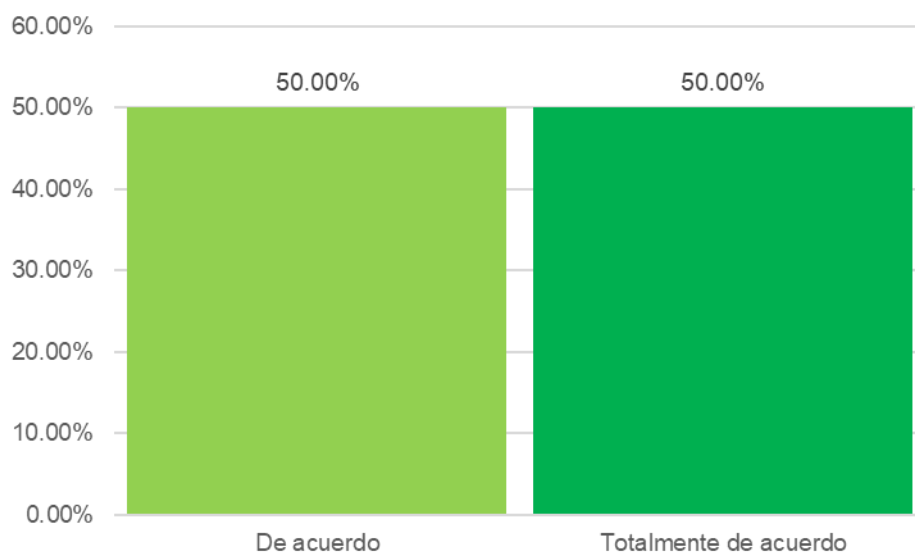
Considero que la OMREC Promperú cuenta con recursos humanos, materiales y equipos suficientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	29	50.00	50.00
Totalmente de acuerdo	29	50.00	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación.

Figura 9

Considero que la OMREC Promperú cuenta con recursos humanos, materiales y equipos suficientes



Nota: resultados de la investigación.

4.2.2.4. El promotor ayuda a las inquietudes.

Se aprecia que el 48.28% afirmó estar totalmente de acuerdo que el promotor ayudó con sus inquietudes; otra cifra importante es que el 29.31% afirmó estar de acuerdo que el promotor les ayudó con las inquietudes. Finalmente, el 22.41% afirmó estar neutral/indiferente que el promotor se muestra dispuesto a ayudarles en todas sus inquietudes. Por tanto, se afirmó que las personas que laboran en la institución muestran una conducta asertiva y empática con las personas que visitan la institución.

Tabla 17

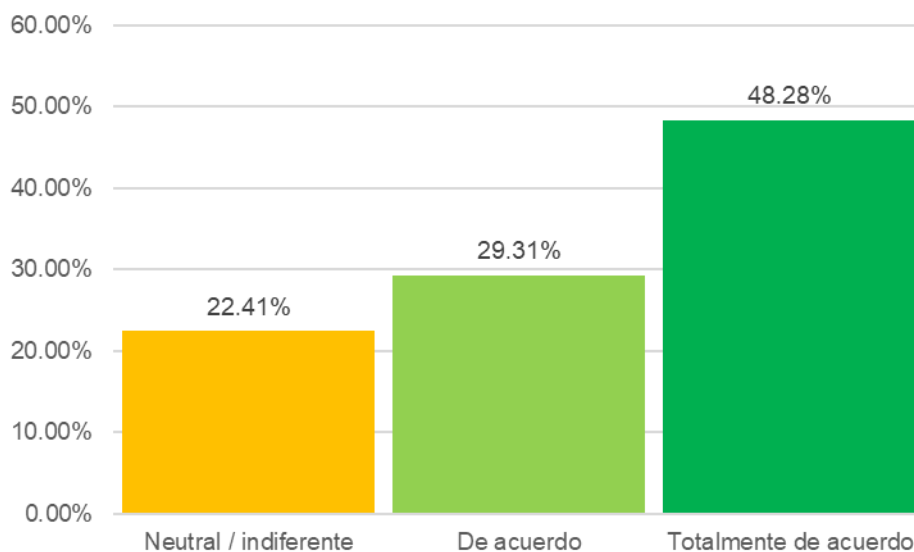
El promotor se muestra dispuesto a ayudarme en todas mis inquietudes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Neutral / indiferente	13	22.41	22.41
De acuerdo	17	29.31	51.72
Totalmente de acuerdo	28	48.28	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación.

Figura 10

El promotor se muestra dispuesto a ayudarme en todas mis inquietudes



Nota: resultados de la investigación.

4.2.2.5. El promotor calificado y cualificado

Se observa que el 51.72% afirmó estar de acuerdo que el promotor es calificado y cualificado, así mismo otra cifra igualmente importante el 48.28% afirmó estar totalmente de acuerdo que los promotores son calificados y cualificados. Por lo que, se evidenció que la institución selecciona y perfecciona de forma adecuada al personal.

Tabla 18

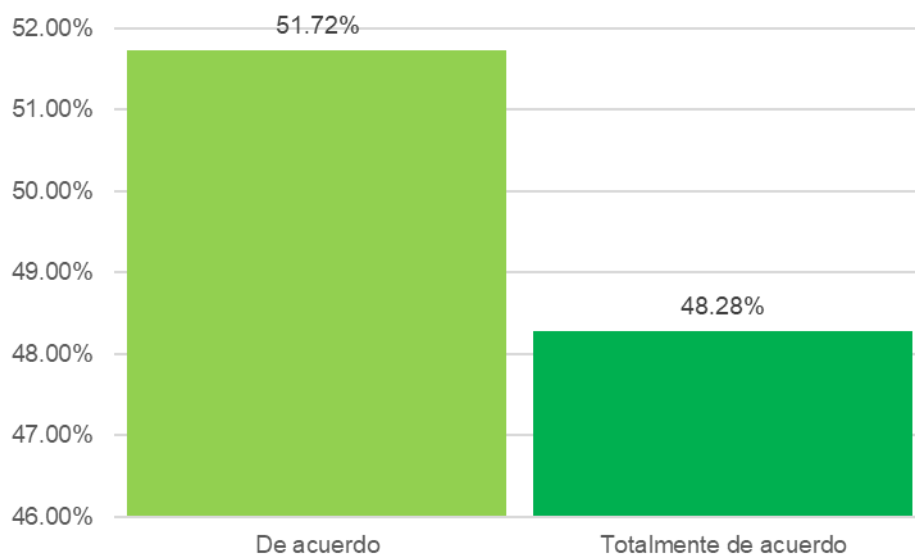
El promotor muestra una imagen de estar totalmente calificado y cualificado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	30	51.72	51.72
Totalmente de acuerdo	28	48.28	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación.

Figura 11

El promotor muestra una imagen de estar totalmente calificado y calificado



Nota: resultados de la investigación.

4.2.2.6. El Promotor muestra honestidad y confianza

Se observa que el 51.72% afirmó estar de acuerdo que los promotores son honestos y brindan confianza, así mismo otra cifra igualmente importante el 48.28% afirmó estar totalmente de acuerdo que los promotores muestran honestidad y confianza. Por lo que, se evidenció que el personal de la institución posee habilidades para generar lazos de amistad y desprendimiento.

Tabla 19

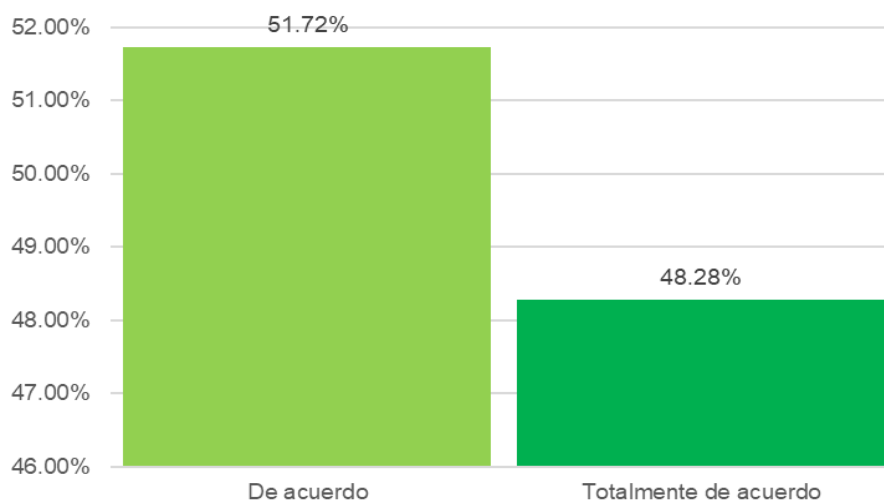
El promotor muestra una imagen de honestidad y confianza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	30	51.72	51.72
Totalmente de acuerdo	28	48.28	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación.

Figura 12

El promotor muestra una imagen de honestidad y confianza



Nota: resultados de la investigación.

4.2.2.7. Información y reuniones de negociación.

Se aprecia que el 46.55% afirmó estar neutral/indiferente sobre la información recibida de compradores internacionales y reuniones de negociación. Así mismo se muestra el 29.31% afirmó estar de acuerdo sobre la información recibida, finalmente el 24.14% afirmó estar totalmente de acuerdo sobre la información de compradores internacionales y reuniones de negociación brindada por la OMREC Promperú. Por lo tanto, se evidenció que la institución promueve las reuniones de negociación y genera información de posibles compradores, pudiendo ser fortalecida.

Tabla 20

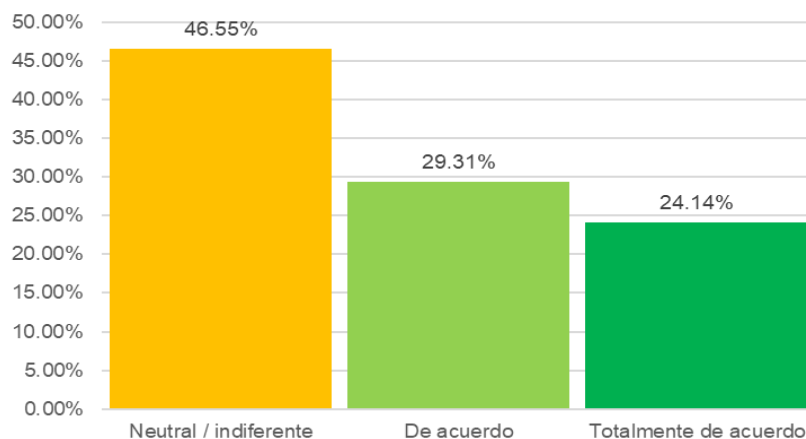
La OMREC Promperú me brinda información de compradores internacionales y/o organiza reuniones de negociación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Neutral / indiferente	27	46.55	46.55
De acuerdo	17	29.31	75.86
Totalmente de acuerdo	14	24.14	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación.

Figura 13

La OMREC Promperú me brinda información de compradores internacionales y/o organiza reuniones de negociación



Nota: resultados de la investigación.

4.2.2.8. El calendario de Actividades de promoción comercial

Se aprecia que el 53.45% afirmó estar de acuerdo que Promperú les brinda información del Calendario de Actividades de promoción comercial, de igual modo el 29.31% afirmó estar totalmente de acuerdo sobre la información brindada. Finalmente, el 22.41% afirmó estar neutral/indiferente que la OMREC Promperú les informa e invita a participar del calendario de actividades: CENEX, ferias, ruedas de negocio. Al respecto, se evidenció que la institución posee mecanismos y canales eficientes de difusión de la información.

Tabla 21

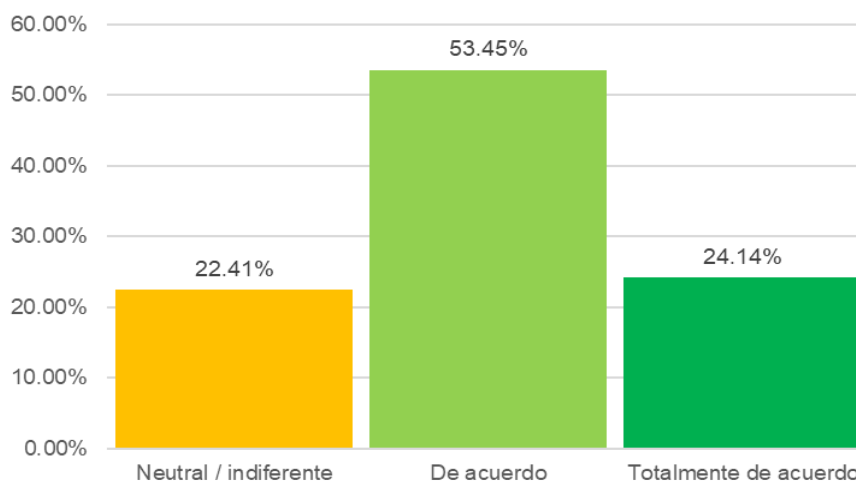
La OMREC Promperú me informa e invita a participar del Calendario de Actividades de promoción comercial (CENEX, ferias, ruedas de negocio)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Neutral / indiferente	13	22.41	22.41
De acuerdo	31	53.45	75.86
Totalmente de acuerdo	14	24.14	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación.

Figura 14

La OMREC Promperú me informa e invita a participar del Calendario de Actividades de promoción comercial (CENEX, ferias, ruedas de negocio)



Nota: resultados de la investigación.

4.2.2.9. Plataforma LATE Simulador de exportaciones

Se evidenció que el 51.72% afirmó estar en desacuerdo que se informa, invita y capacita sobre la plataforma LATE, así mismo otra cifra importante el 24.14% afirmó estar neutral/ indiferente sobre la plataforma LATE. Finalmente, solo el 10.34% afirmó estar totalmente de acuerdo que la OMREC Promperú les informa, invita y capacita sobre la plataforma LATE. Al respecto, se afirmó que la institución tiene limitaciones para entrenar sobre la plataforma LATE.

Tabla 22

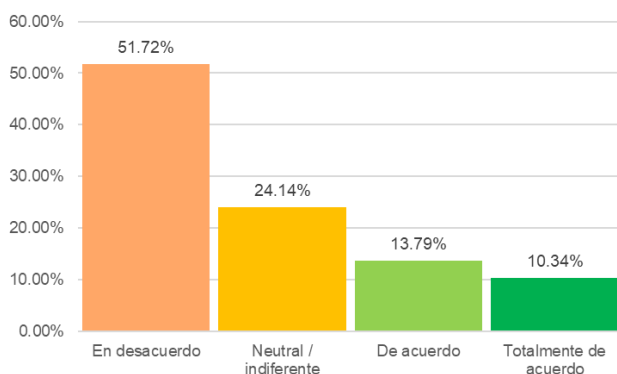
La OMREC Promperú me informa, invita y capacita sobre la plataforma LATE Simulador de exportaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	30	51.72	51.72
Neutral / indiferente	14	24.14	75.86
De acuerdo	8	13.79	89.66
Totalmente de acuerdo	6	10.34	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación.

Figura 15

La OMREC Promperú me informa, invita y capacita sobre la plataforma LATE Simulador de exportaciones



Nota: resultados de la investigación.

4.2.2.10. Plataforma Herramientas logísticas para la exportación

Se aprecia que el 51.72% afirmó estar en desacuerdo que se haya promovido el uso de la plataforma de herramienta logística, así mismo el 22.41% afirmó estar de acuerdo con la participación en esta plataforma. Finalmente, solo el 12.07% afirmó estar totalmente de acuerdo que la OMREC Promperú les informa, invita y capacita sobre la plataforma herramientas logísticas para la exportación. Al respecto se pudo afirmar que la institución tiene limitaciones para entrenar sobre la plataforma herramientas logísticas.

Tabla 23

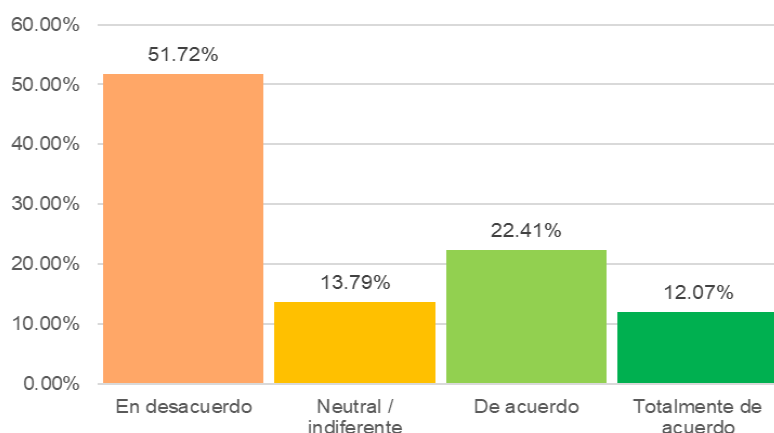
La OMREC Promperú me informa, invita y capacita sobre la plataforma Herramientas logísticas para la exportación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	30	51.72	51.72
Neutral / indiferente	8	13.79	65.52
De acuerdo	13	22.41	87.93
Totalmente de acuerdo	7	12.07	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación.

Figura 16

La OMREC Promperú me informa, invita y capacita sobre la plataforma Herramientas logísticas para la exportación



Nota: resultados de la investigación.

4.2.2.11. Plataforma Programa de Comercio Electrónico

Se observa que el 34.48% afirmó estar en desacuerdo sobre la plataforma Programa de Comercio Electrónico, asimismo el 29.31% afirmó estar de acuerdo sobre la plataforma Programa de Comercio Electrónico. Finalmente, solo el 12.07% afirmó estar totalmente de acuerdo que la OMREC Promperú les informa, invita y capacita sobre la plataforma Programa de Comercio Electrónico. Al respecto, se pudo afirmar que la institución tiene limitaciones para entrenar sobre la plataforma programa de Comercio Electrónico.

Tabla 24

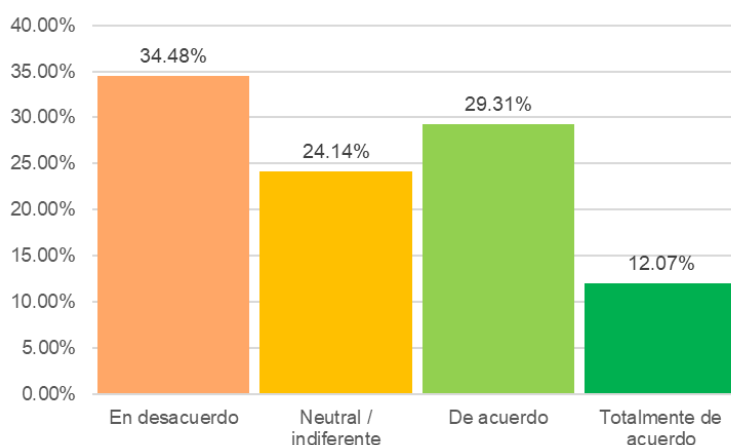
La OMREC Promperú me informa, invita y capacita sobre la plataforma Programa de Comercio Electrónico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	20	34.48	34.48
Neutral / indiferente	14	24.14	58.62
De acuerdo	17	29.31	87.93
Totalmente de acuerdo	7	12.07	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación.

Figura 17

La OMREC Promperú me informa, invita y capacita sobre la plataforma Programa de Comercio Electrónico



Nota: resultados de la investigación.

4.2.2.12. Plataforma de requisitos de acceso a mercados (RAM)

Se aprecia que el 32.76% afirmó estar neutral/indiferente sobre la plataforma de requisitos de acceso a mercados, de igual forma el 29.31% afirmó estar en desacuerdo sobre la plataforma de requisitos de acceso a mercados. Finalmente, solo el 12.07% afirmó estar totalmente de acuerdo que La OMREC Promperú les informa, invita y capacita de la plataforma de Requisitos de acceso a mercados (RAM). Se pudo afirmar que la institución tiene limitaciones para entrenar sobre la plataforma requisitos de acceso a mercados (RAM).

Tabla 25

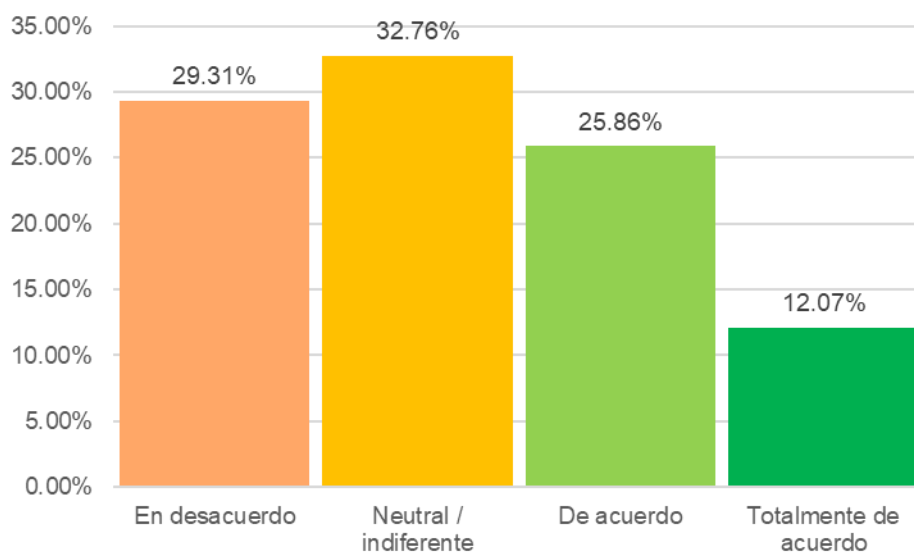
La OMREC Promperú me informa, invita y capacita de la plataforma de Requisitos de acceso a mercados (RAM)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	17	29.31	29.31
Neutral / indiferente	19	32.76	62.07
De acuerdo	15	25.86	87.93
Totalmente de acuerdo	7	12.07	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación.

Figura 18

La OMREC Promperú me informa, invita y capacita de la plataforma de Requisitos de acceso a mercados (RAM)



Nota: resultados de la investigación.

4.2.2.13. Plataforma Infocenter

Se aprecia que el 34.48% afirmó estar en desacuerdo sobre la plataforma Infocenter, asimismo el 34.48% afirmó estar neutral/indiferente sobre la plataforma Infocenter. Finalmente, solo el 12.07% afirmó estar totalmente de acuerdo que la OMREC Promperú les invita y capacita de la plataforma Infocenter; Al respecto, se pudo afirmar que la institución tiene algunas limitaciones para entrenar sobre la plataforma Infocenter.

Tabla 26

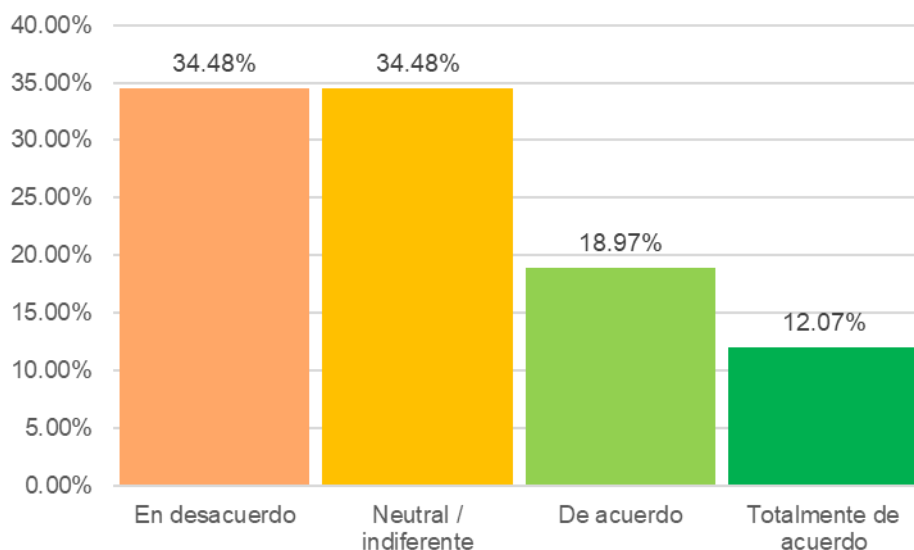
La OMREC Promperú me invita y capacita de la plataforma Infocenter

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	20	34.48	34.48
Neutral / indiferente	20	34.48	68.97
De acuerdo	11	18.97	87.93
Totalmente de acuerdo	7	12.07	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación.

Figura 19

La OMREC Promperú me invita y capacita de la plataforma Infocenter



Nota: resultados de la investigación.

4.2.2.14. Registro y actualización del test exportador

Se observa que el 51.72% afirmó estar totalmente de acuerdo que la OMREC Promperú les incentiva e invita al registro y/o la actualización del test exportador, así mismo el 44.83% afirmó estar de acuerdo en el registro y/o la actualización del test exportador. Finalmente, el 3.45% afirmó estar neutral/Indiferente, que la OMREC Promperú les incentiva e invita al registro y la actualización del test exportador. Al respecto, se evidenció que la institución promueve la actualización del test exportador.

Tabla 27

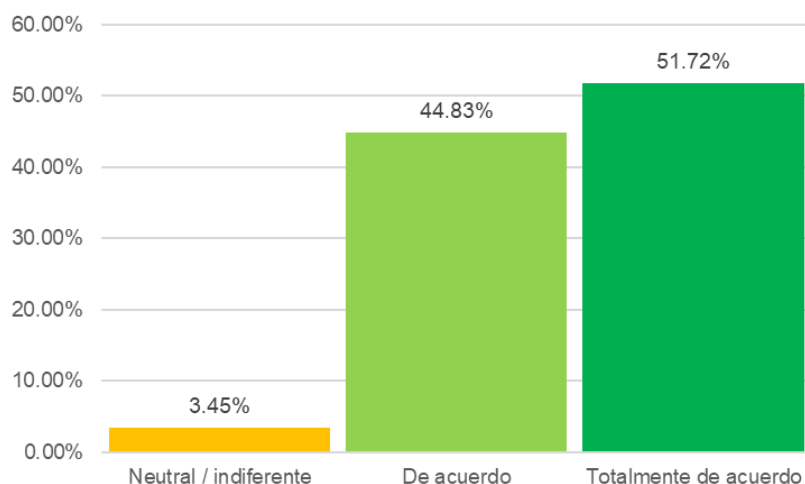
La OMREC Promperú me incentiva e invita al registro, y/o la actualización del test exportador

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Neutral / indiferente	2	3.45	3.45
De acuerdo	26	44.83	48.28
Totalmente de acuerdo	30	51.72	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación.

Figura 20

La OMREC Promperú me incentiva e invita al registro, y/o la actualización del test exportador



Nota: resultados de la investigación.

4.2.2.15. La ruta exportadora y su plataforma RUTEX

Se observa que el 36.21% afirmó estar de acuerdo en la promoción de la ruta exportadora y su plataforma RUTEX, de igual forma otra cifra importante de 32.76% afirmó estar totalmente de acuerdo con la ruta exportadora y su plataforma RUTEX. Finalmente, el 31.03% afirmó estar neutral/indiferente que la OMREC Promperú les incentiva e invita a participar de la ruta exportadora y su plataforma RUTEX; se pudo afirmar que la institución promueve la participación en la ruta exportadora y plataforma RUTEX.

Tabla 28

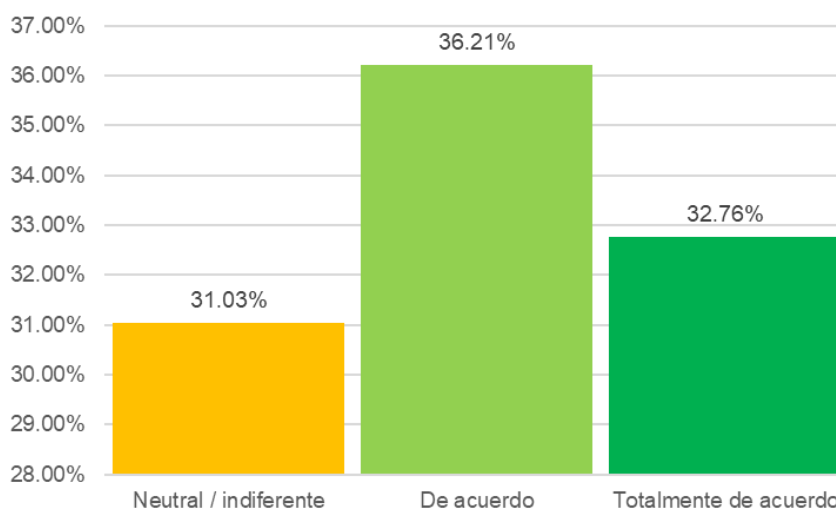
La OMREC Promperú me incentiva e invita a participar de la ruta exportadora y su plataforma RUTEX

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Neutral / indiferente	18	31.03	31.03
De acuerdo	21	36.21	67.24
Totalmente de acuerdo	19	32.76	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación.

Figura 21

La OMREC Promperú me incentiva e invita a participar de la ruta exportadora y su plataforma RUTEX



Nota: resultados de la investigación.

4.2.2.16. Atención de otras oficinas de Promperú

Se observa que el 51.72% afirmó estar neutral/indiferente sobre la atención de otras oficinas de Promperú, además el 27.59% afirmó estar de acuerdo sobre la atención de otras oficinas de Promperú. Finalmente, solo el 10.34% afirmó estar totalmente de acuerdo que cuando asisten a otras oficinas de Promperú les brindan una mejor o similar atención que la OMREC Promperú. Al respecto, se pudo afirmar que la oficina de Junín tiene una diferenciación en la atención frente a otras oficinas.

Tabla 29

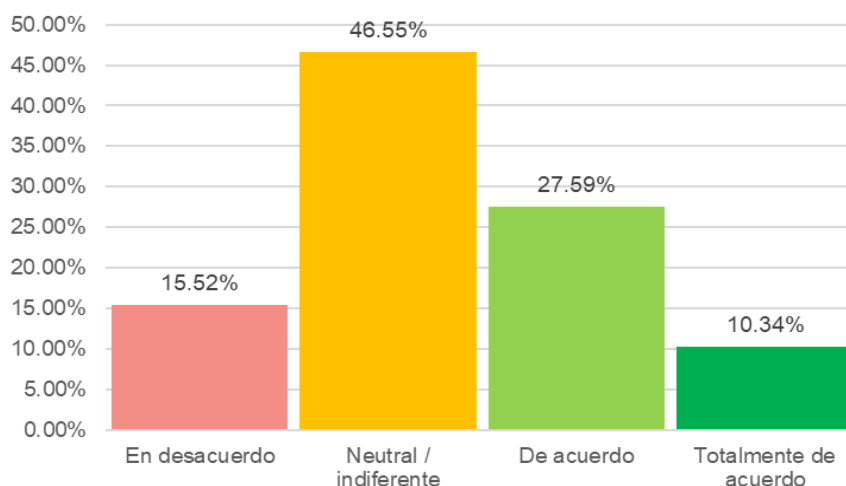
Cuando asisto a otras oficinas de Promperú me brindan mejor o similar atención que la OMREC Promperú

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	9	15.52	15.52
Neutral / indiferente	27	46.55	62.07
De acuerdo	16	27.59	89.66
Totalmente de acuerdo	6	10.34	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación.

Figura 22

Cuando asisto a otras oficinas de Promperú me brindan mejor o similar atención que la OMREC Promperú



Nota: resultados de la investigación.

4.2.2.17. Datos e información de sector productivo

Se aprecia que el 34.48% afirmó estar de acuerdo que les brinda datos e información de su sector productivo, asimismo el 29.31% afirmó estar neutral/indiferente con la información que brinda. Finalmente, el 10.34% afirmó estar totalmente de acuerdo que la OMREC Promperú informa y actualiza con datos e información de su sector productivo. Al respecto se pudo afirmar que la institución posee algunas limitaciones para brindar información por sector productivo.

Tabla 30

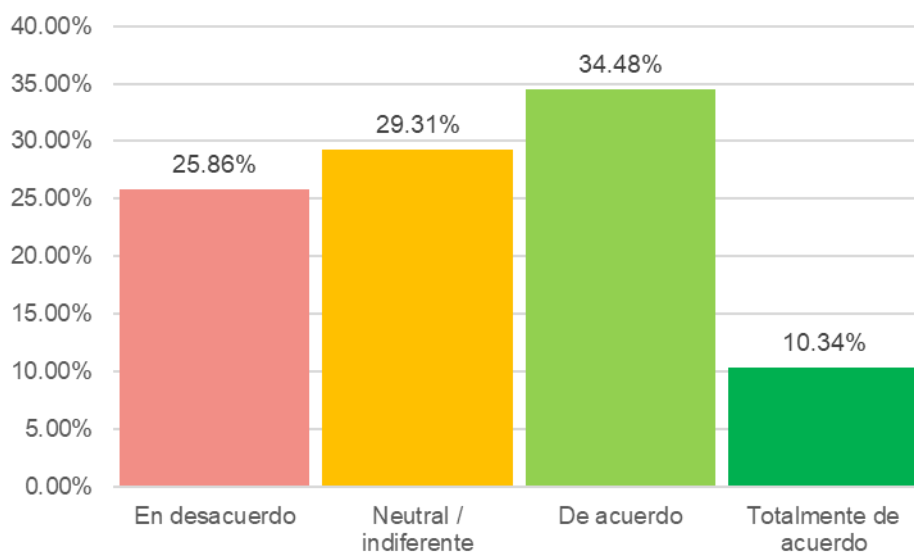
La OMREC Promperú me informa y actualiza con datos e información de mi sector productivo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	15	25.86	25.86
Neutral / indiferente	17	29.31	55.17
De acuerdo	20	34.48	89.66
Totalmente de acuerdo	6	10.34	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación.

Figura 23

La OMREC Promperú me informa y actualiza con datos e información de mi sector productivo



Nota: resultados de la investigación.

4.2.2.18. Las regulaciones para exportar

Se aprecia que el 74.14% afirmó estar de acuerdo con respecto regulaciones para exportar, de igual forma el 19.97% afirmó estar neutral/indiferente de las regulaciones. Finalmente, solo el 6.9% afirmó estar totalmente de acuerdo que la OMREC Promperú informa y capacita de las regulaciones para exportar. Se pudo afirmar que la institución realiza actualizaciones sobre las regulaciones del comercio internacional.

Tabla 31

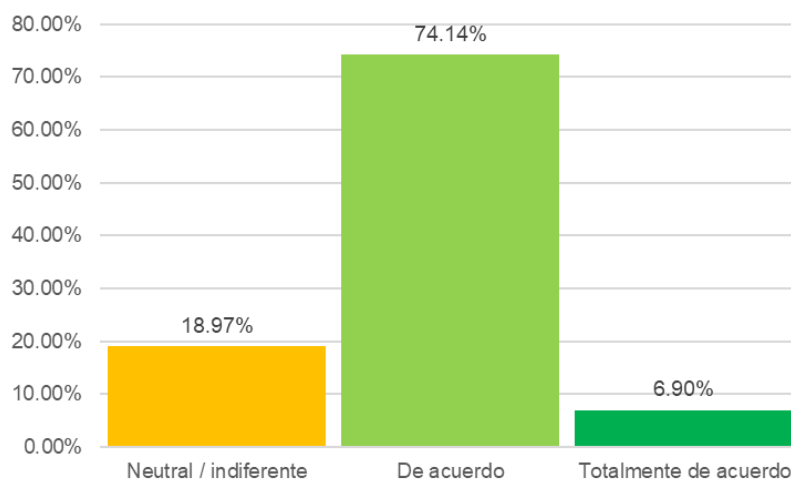
La OMREC Promperú me informa y capacita de las regulaciones para exportar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Neutral / indiferente	11	18.97	18.97
De acuerdo	43	74.14	93.10
Totalmente de acuerdo	4	6.90	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación.

Figura 24

La OMREC Promperú me informa y capacita de las regulaciones para exportar



Nota: resultados de la investigación.

4.2.2.19. Los acuerdos comerciales y su implementación

Se aprecia que el 74.14% afirmó estar de acuerdo con respecto a los acuerdos comerciales y su implementación, de igual forma el 19.97% afirmó estar neutral/indiferente de los acuerdos comerciales y su implementación. Finalmente, solo el 6.9% afirmó estar totalmente de acuerdo que la OMREC Promperú les informa y actualiza sobre los acuerdos comerciales y su implementación. Se pudo afirmar que la institución realiza actualizaciones sobre los acuerdos del comercio internacional.

Tabla 32

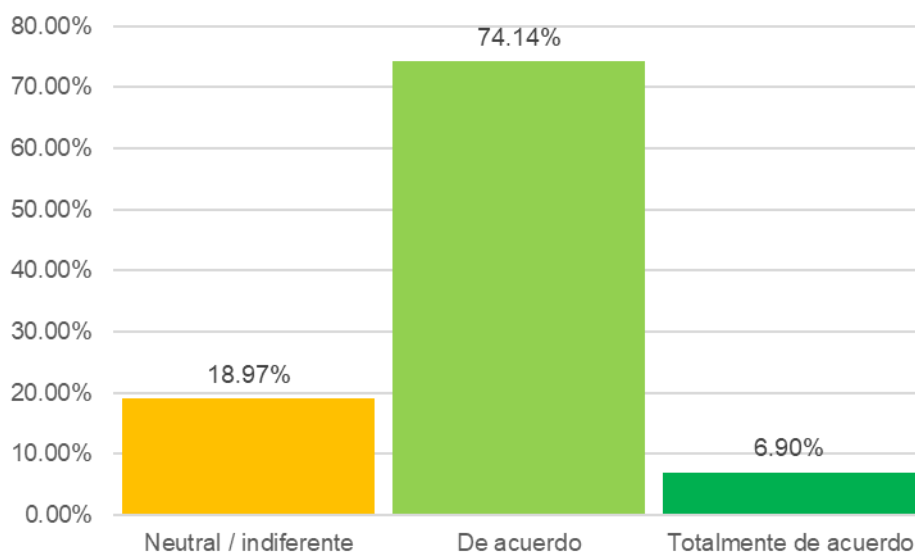
La OMREC Promperú me informa y actualiza sobre los acuerdos comerciales y su implementación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Neutral / indiferente	11	18.97	18.97
De acuerdo	43	74.14	93.10
Totalmente de acuerdo	4	6.90	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación.

Figura 25

La OMREC Promperú me informa y actualiza sobre los acuerdos comerciales y su implementación



Nota: resultados de la investigación.

4.2.2.20. Estadística de exportaciones de forma confiable y oportuna

Se aprecia que el 48.28% afirmó estar de acuerdo respecto a estadística de exportaciones dada confiable y oportuna, así mismo una cifra de 39.66% afirmó estar neutral/indiferente respecto a estadística de exportaciones. Finalmente, el 12.07% afirmó estar totalmente de acuerdo que la OMREC Promperú les otorga información estadística de exportaciones de forma confiable y oportuna. Por tanto, se pudo afirmar que la institución brinda información estadística confiable y oportuna.

Tabla 33

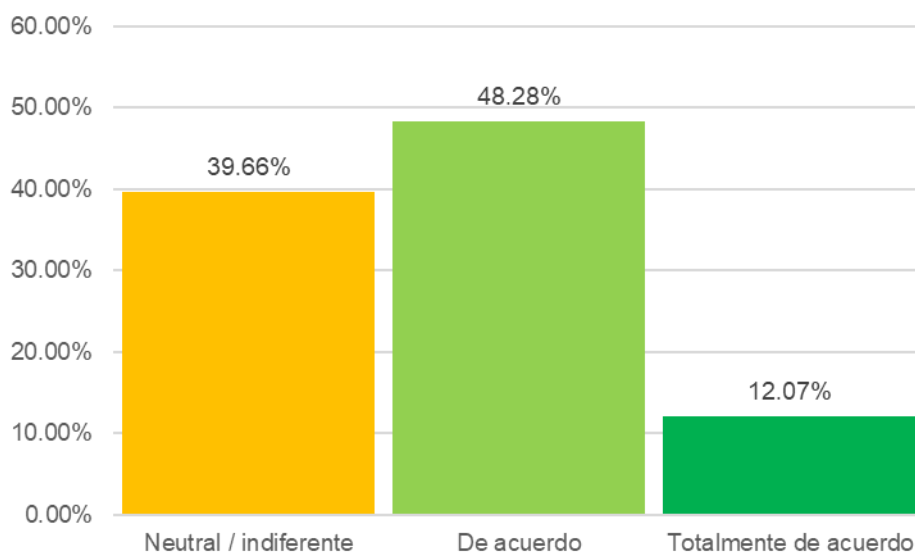
La OMREC Promperú me otorga información estadística de exportaciones de forma confiable y oportuna

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Neutral / indiferente	23	39.66	39.66
De acuerdo	28	48.28	87.93
Totalmente de acuerdo	7	12.07	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación.

Figura 26

La OMREC Promperú me otorga información estadística de exportaciones de forma confiable y oportuna



Nota: resultados de la investigación.

4.3. Servicios prestados por terceros

Se aprecia que el 51.72% obtiene un nivel alto de los servicios prestados por terceros, de igual forma una cifra muy importante del 48.28% nivel muy alto de los servicios prestados por terceros. Al respecto, la causalidad de este resultado se debió a que la organización cumple y garantiza la selección de proveedores de servicios de la institución.

Tabla 34

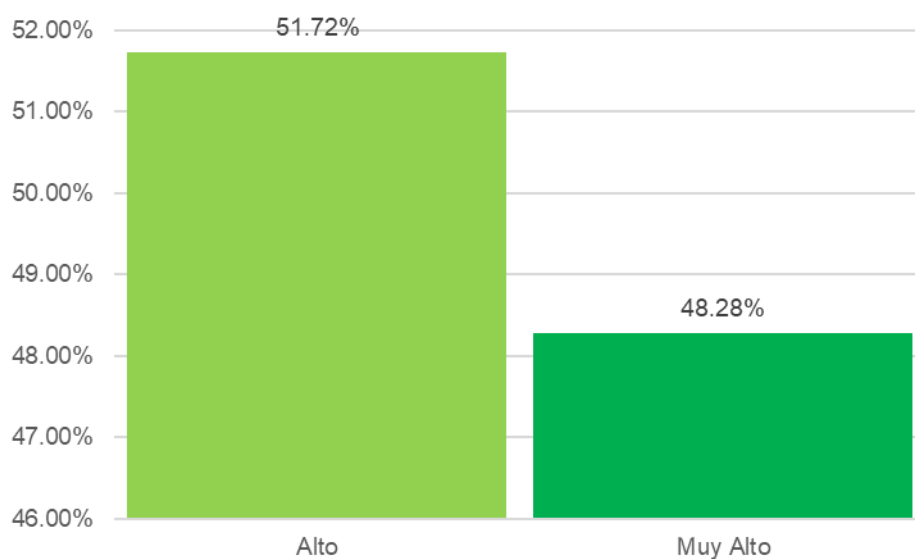
Nivel de los servicios prestados por terceros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	30	51.72	51.72
Muy Alto	28	48.28	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación.

Figura 27

Nivel de los servicios prestados por terceros



Nota: resultados de la investigación.

4.3.1. Subdimensiones servicios prestados por terceros

Se observa que la subdimensión capacitaciones 89.0% muy alta, la subdimensión Consultores/ asesores con un 84.75% muy alta, la subdimensión Asistencia personalizada 83.1% muy alta de la dimensión los servicios prestados directamente. De estos resultados se pudo afirmar que la institución realizó las contrataciones de sus consultores/asesores de forma adecuada.

Tabla 35

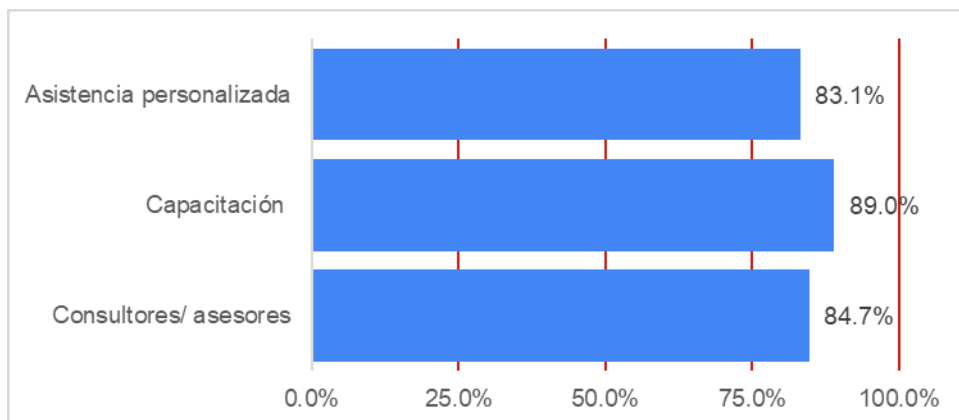
Nivel de las sub dimensiones servicios prestados directamente

Sub Dimensión	Calificación
Consultores/ asesores	84.7% Muy Alta
Capacitación	89.0% Muy Alta
Asistencia personalizada	83.1% Alta

Nota: resultados de la investigación.

Figura 28

Nivel de las sub dimensiones de servicios prestados por terceros



Nota: resultados de la investigación.

4.3.2. Resultados por ítems

4.3.2.1. Selección adecuada de consultores/asesores

Se observa que el 75.86% afirmó estar de acuerdo sobre la selección adecuada de los consultores/asesores. así mismo otra cifra importante como es el 24.14% afirmó estar totalmente de acuerdo que la OMREC Promperú selecciona adecuadamente a los consultores/asesores. Al respecto, se evidenció que la institución selecciona adecuadamente a sus proveedores de servicios.

Tabla 36

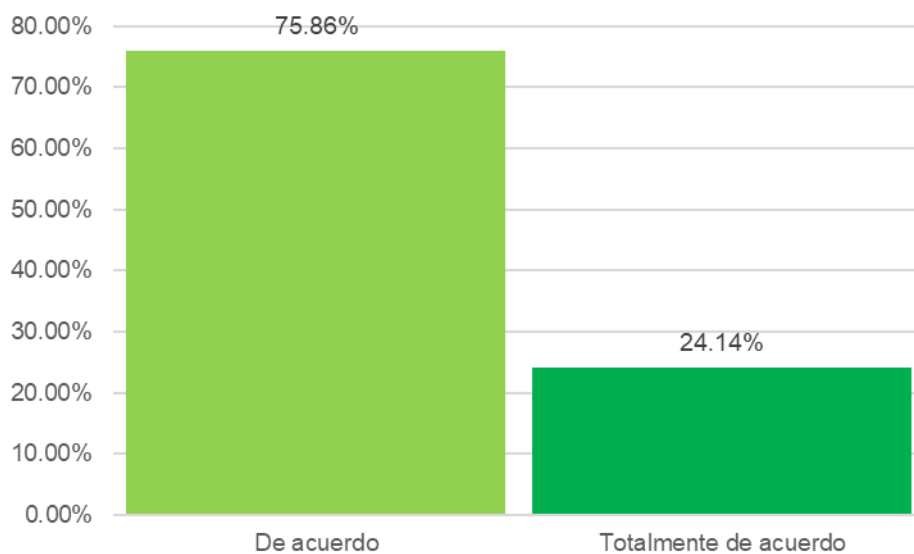
Considero que la OMREC Promperú selecciona adecuadamente a los consultores/asesores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	44	75.86	75.86
Totalmente de acuerdo	14	24.14	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación.

Figura 29

Considero que la OMREC Promperú selecciona adecuadamente a los consultores/asesores



Nota: resultados de la investigación.

4.3.2.2. Consultores/asesores idóneos para las asistencias, capacitaciones y/o monitoreos

Se observa que el 48.28% afirmó estar totalmente de acuerdo sobre los consultores/asesores idóneos para las asistencias, el 25.86% afirmó estar de acuerdo sobre los consultores/asesores idóneos para las asistencias. Finalmente, el 25.86% afirmó estar neutral/indiferente, que consideran que los consultores/asesores contratados por la OMREC Promperú son idóneos para las asistencias, capacitaciones y/o monitoreos. Al respecto, se evidenció que los consultores/asesores contratados por la institución son los adecuados para la capacitaciones, asistencia y monitoreos.

Tabla 37

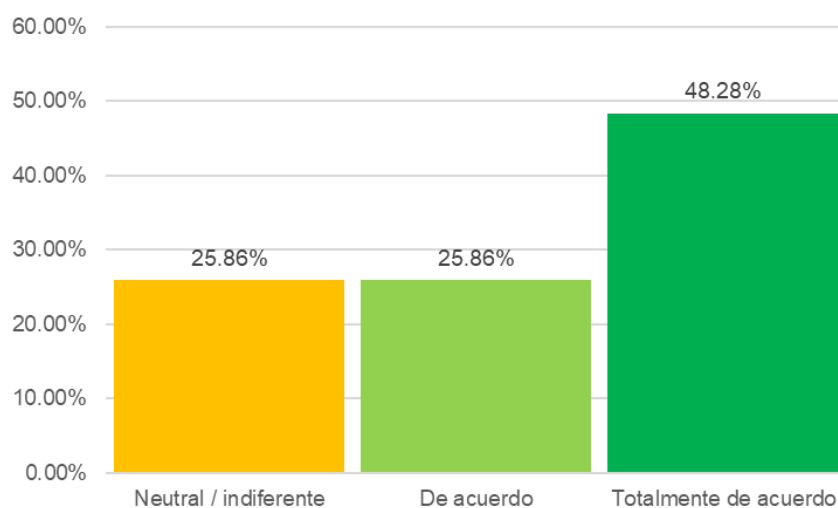
Considero que los consultores/asesores contratados por la OMREC Promperú son idóneos para las asistencias, capacitaciones y/o monitoreos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Neutral / indiferente	15	25.86	25.86
De acuerdo	15	25.86	51.72
Totalmente de acuerdo	28	48.28	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación.

Figura 30

Considero que los consultores/asesores contratados por la OMREC Promperú son idóneos para las asistencias, capacitaciones y/o monitoreos



Nota: resultados de la investigación.

4.3.2.3. Los consultores/asesores ayudan con inquietudes, problemas y necesidades.

Se aprecia que el 75.86% afirmó estar de acuerdo con los consultores/asesores que ayudan a solucionar problemas y necesidades. De igual forma una cifra importante del 19.97% afirmó estar totalmente de acuerdo que los consultores/asesores contratados por la OMREC Promperú se muestran dispuesto a ayudar en todas sus inquietudes,

problemas y necesidades. Por lo tanto, se evidenció que los consultores/asesores contratados por la institución son desprendidos y contribuyen a la solución de problemas.

Tabla 38

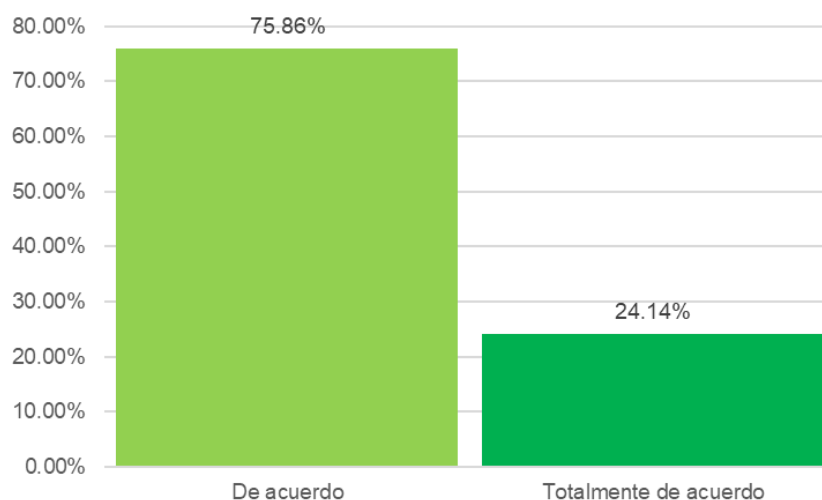
Los consultores/asesores contratados por la OMREC Promperú se muestran dispuesto a ayudarme en todas mis inquietudes, problemas y necesidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	44	75.86	75.86
Totalmente de acuerdo	14	24.14	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación.

Figura 31

Los consultores/asesores contratados por la OMREC Promperú se muestran dispuesto a ayudarme en todas mis inquietudes, problemas y necesidades



Nota: resultados de la investigación.

4.3.2.4. Los consultores capacitan para el crecimiento de la empresa

Se observa que el 48.28% afirmó estar totalmente de acuerdo con que los consultores brindan capacitaciones para crecimiento de sus empresas, de igual forma, una cifra importante del 48.28% afirmó estar de acuerdo con dichas capacitaciones. Finalmente, solo el 3.45% afirmó estar

neutral/indiferente que los consultores contratados por la OMREC Promperú brindan capacitaciones que apoyan al crecimiento de sus empresas. Por tanto, se evidenció que los consultores contratados por la institución son los adecuados para las capacitaciones.

Tabla 39

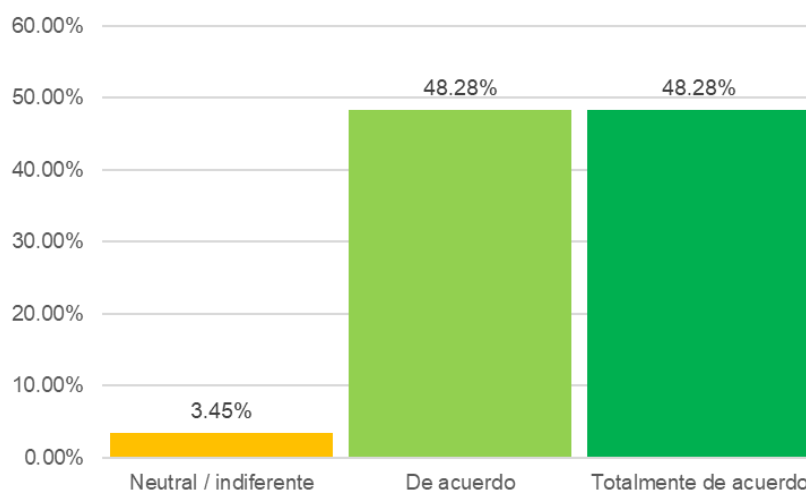
Los consultores contratados por la OMREC Promperú me brindan capacitaciones que apoyan al crecimiento de mi empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Neutral / indiferente	2	3.45	3.45
De acuerdo	28	48.28	51.72
Totalmente de acuerdo	28	48.28	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación.

Figura 32

Los consultores contratados por la OMREC Promperú me brindan capacitaciones que apoyan al crecimiento de mi empresa



Nota: resultados de la investigación.

4.3.2.5. Los Asesores/Consultores brindan asistencias que generan valor.

Se aprecia que el 53.45% afirmó estar de acuerdo los asesores brindan asistencia que generan valor, así mismo otra cifra importante del

31.03% afirmó estar totalmente de acuerdo con dichas asistencias. Finalmente, el 15.52% afirmó estar neutral/indiferente que los Asesores/Consultores contratados por la OMREC Promperú brindan asistencias personalizadas que generan valor en sus empresas. Al respecto, se evidenció que los consultores/asesores contratados por la institución ayudan a generar valor a sus empresas.

Tabla 40

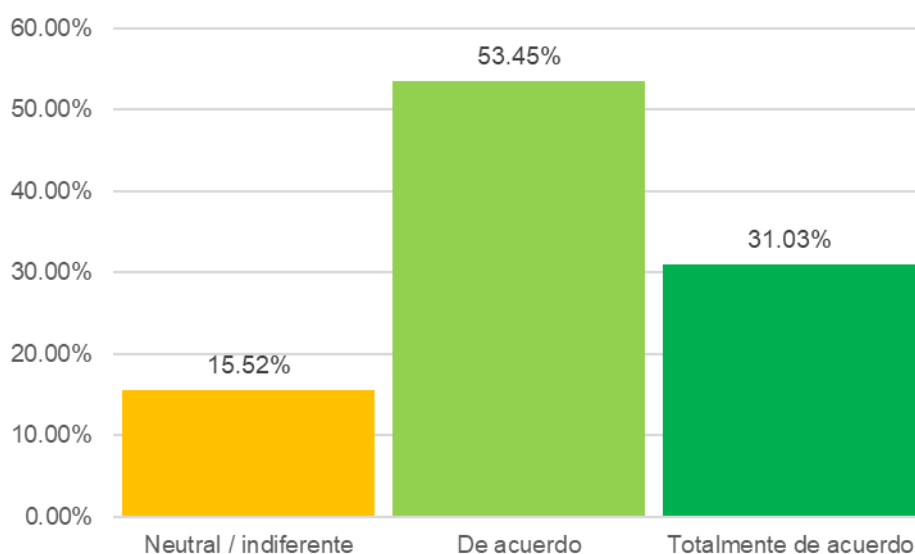
Los Asesores/Consultores contratados por la OMREC Promperú, me brindan asistencias personalizadas que generan valor en mi empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Neutral / indiferente	9	15.52	15.52
De acuerdo	31	53.45	68.97
Totalmente de acuerdo	18	31.03	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación.

Figura 33

Los Asesores/Consultores contratados por la OMREC Promperú, me brindan asistencias personalizadas que generan valor en mi empresa



Nota: resultados de la investigación.

4.4. Variable: competitividad empresarial exportadora

En cuanto al nivel de competitividad empresarial se aprecia que el 53.45% un nivel alto, 24.14% nivel muy alto y 22.41% un nivel medio de competitividad empresarial; Se pudo afirmar que la OMREC Promperú tiene un nivel alto - muy alto de promoción a la competitividad empresarial exportadora.

Tabla 41

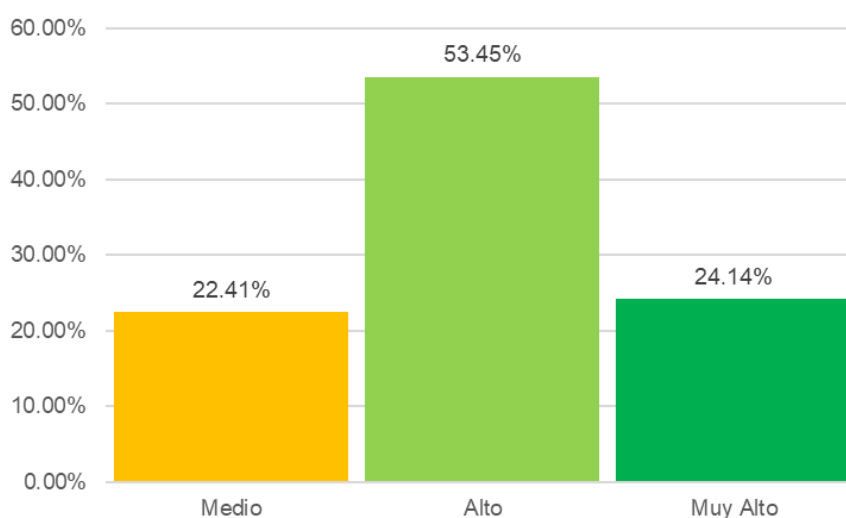
Nivel de Competitividad empresarial exportadora

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Medio	13	22.41	22.41
Alto	31	53.45	75.86
Muy Alto	14	24.14	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación.

Figura 34

Nivel de Competitividad empresarial exportadora



Nota: resultados de la investigación.

4.4.1. Sub dimensiones competitividad empresarial exportadora

Se observa los resultados obtenidos de la subdimensión planeamiento estratégico 84.8% muy alta, la subdimensión

comercialización con un 80.3% alto, la subdimensión aseguramiento de la calidad 79.7% alto de la dimensión los competitividad empresarial exportadora, sin embargo, la sub dimensión producciones y operaciones ha obtenido una calificación de 67.1% media, siendo la más baja, Al respecto se pudo afirmar que la organización promueve de forma equitativa las subdimensiones de la competitividad empresarial.

Tabla 42

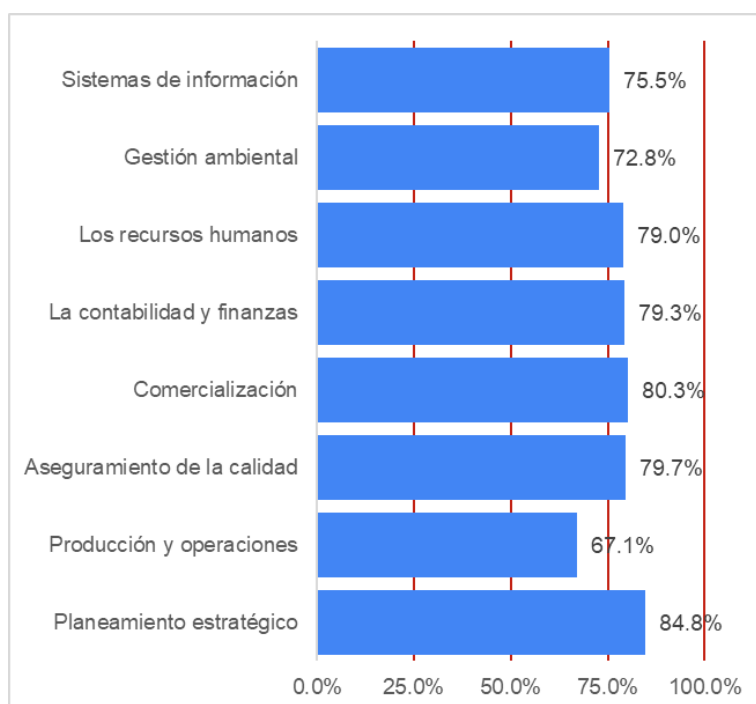
Nivel de las sub dimensiones competitividad empresarial exportadora

Sub Dimensión	Calificación
Planeamiento estratégico	84.8% Muy Alto
Producción y operaciones	67.1% Medio
Aseguramiento de la calidad	79.7% Alto
Comercialización	80.3% Alto
La contabilidad y finanzas	79.3% Alto
Los recursos humanos	79.0% Alto
Gestión ambiental	72.8% Alto
Sistemas de información	75.5% Alto

Nota: resultados de la investigación.

Figura 35

Nivel de las sub dimensiones de competitividad empresarial exportadora.



Nota: resultados de la investigación.

4.4.2. Resultado por ítem.

4.4.2.1. Formulación y actualización de la filosofía Empresarial exportadora.

Se aprecia que el 53.45% afirmó estar de acuerdo sobre la actualización de su filosofía empresarial. Del mismo modo una cifra importante del 46.55% afirmó estar totalmente de acuerdo que la OMREC Promperú les apoyó a formular y/o actualizar su filosofía Empresarial exportadora (visión, misión, valores objetivos). Al respecto, se pudo afirmar la institución contribuyó en la formulación y construcción de la filosofía empresarial exportadora.

Tabla 43

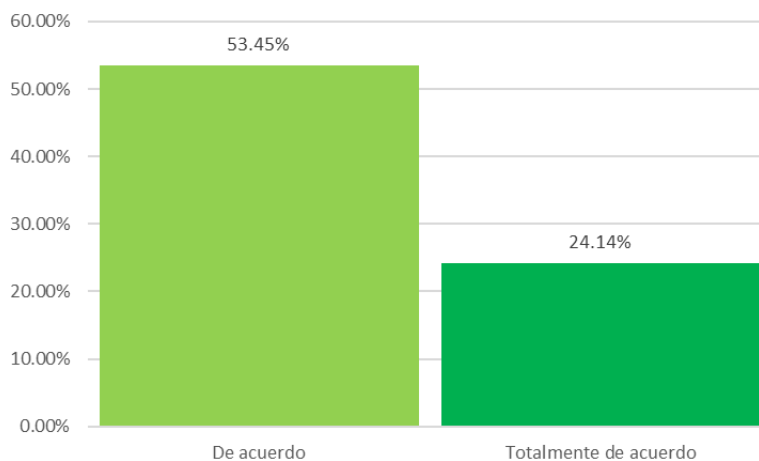
La OMREC Promperú me apoyó a formular y/o actualizar mi filosofía Empresarial exportadora (visión, misión, valores objetivos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	31	53.45	53.45
Totalmente de acuerdo	27	46.55	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación.

Figura 36

La OMREC Promperú me apoyó a formular y/o actualizar mi filosofía Empresarial exportadora (visión, misión, valores objetivos)



Nota: resultados de la investigación.

4.4.2.2. Anticipación de eventos del mercado

Se observa que el 53.45% afirmó estar de acuerdo sobre la anticipación de eventos del mercado. Del mismo modo una cifra importante del 24.14% afirmó estar totalmente de acuerdo de la anticipación de eventos del mercado. Finalmente, el 22.41% afirmó estar neutral/indiferente que la asistencia de la OMREC Promperú contribuyo a anticiparse a eventos del mercado (FODA, estrategias). De tal modo, se evidencio que la institución contribuyó a la generación de estrategias de las empresas para una anticipación del comportamiento del mercado.

Tabla 44

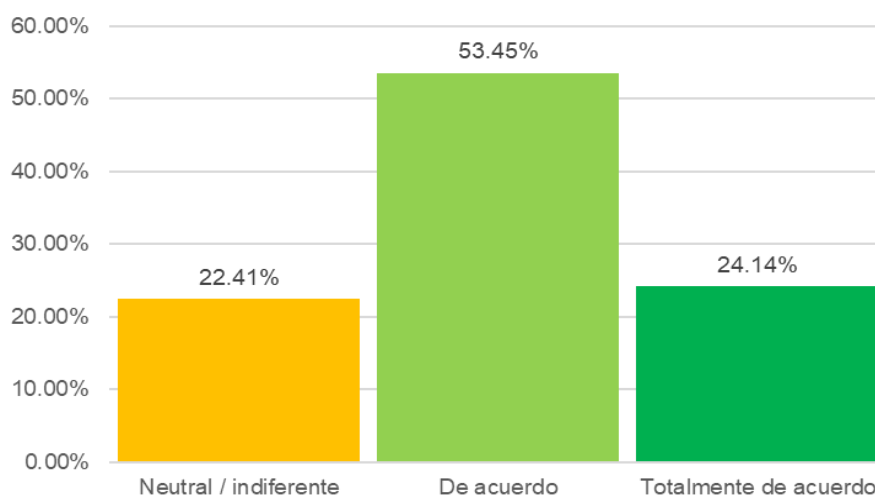
La asistencia de la OMREC Promperú me apoya a anticiparme a eventos del mercado (FODA, estrategias)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Neutral / indiferente	13	22.41	22.41
De acuerdo	31	53.45	75.86
Totalmente de acuerdo	14	24.14	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación.

Figura 37

La asistencia de la OMREC Promperú me apoya a anticiparme a eventos del mercado (FODA, estrategias)



Nota: resultados de la investigación.

4.4.2.3. Mejora del proceso productivo.

Se aprecia que el 75.86% afirmó estar de acuerdo que la institución contribuyó a la mejora de su proceso productivo, de igual modo una cifra importante del 24.14% afirmó estar totalmente de acuerdo, que la intervención de la OMREC Promperú les ayudó a mejorar el proceso productivo de su empresa. Al respecto, se evidenció que la institución contribuyó a la mejora del proceso productivo de las empresas.

Tabla 45

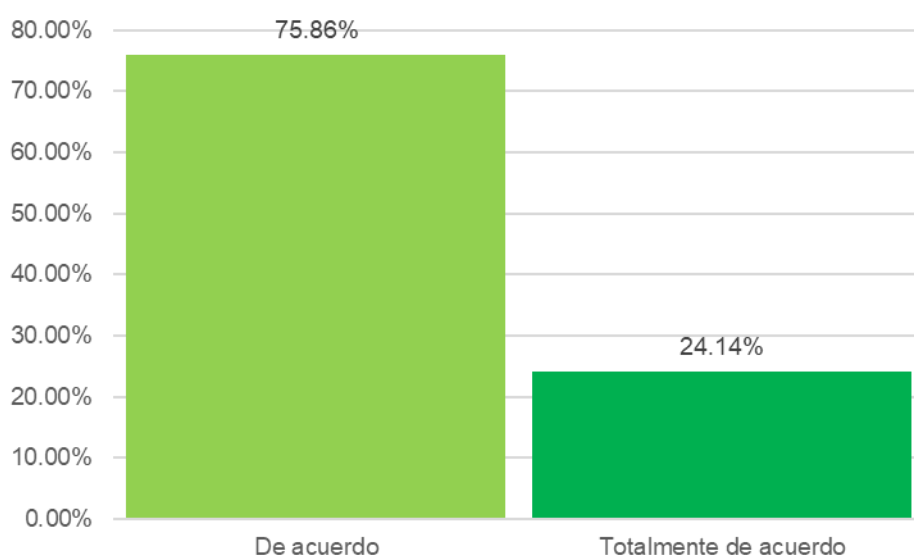
La intervención de la OMREC Promperú me ayudó a mejorar el proceso productivo de mi empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	44	75.86	75.86
Totalmente de acuerdo	14	24.14	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación.

Figura 38

La intervención de la OMREC Promperú me ayudó a mejorar el proceso productivo de mi empresa



Nota: resultados de la investigación.

4.4.2.4. Impulso de la investigación, desarrollo e innovación.

Se observa que el 53.45% afirmó estar en desacuerdo sobre el impulso de la investigación, desarrollo e innovación, otra cifra igualmente importante del 46.55% afirmó estar neutral/indiferente, que con la intervención de la OMREC Promperú les incentivó a la investigación, desarrollo e innovación en sus empresas. Por lo tanto, se evidenció que la institución tuvo limitaciones para contribuir en ID+I en las empresas.

Tabla 46

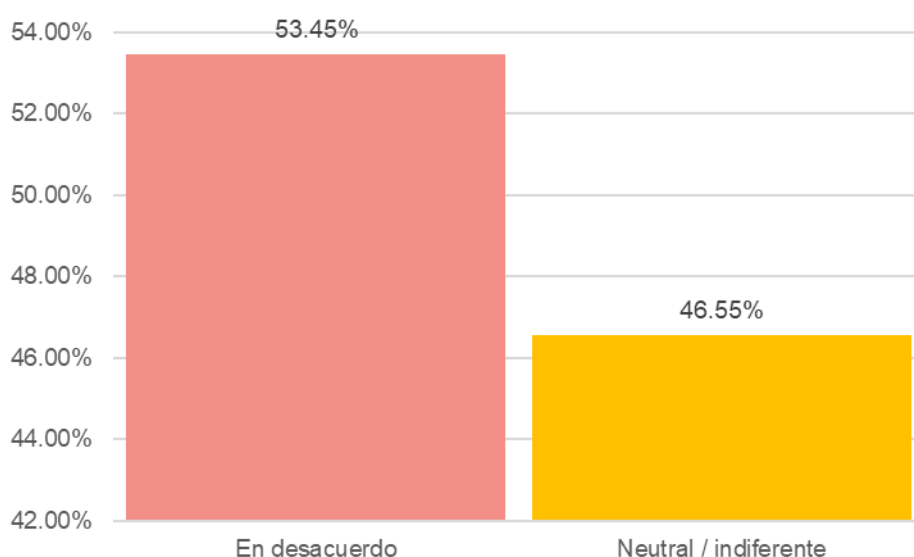
Con la intervención de la OMREC Promperú me incentivó a la investigación, desarrollo e innovación en mi empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	31	53.45	53.45
Neutral / indiferente	27	46.55	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación.

Figura 39

Con la intervención de la OMREC Promperú me incentivó a la investigación, desarrollo e innovación en mi empresa



Nota: resultados de la investigación.

4.4.2.5. Implementación de sistema de gestión de calidad y mejora continua.

Se observa que el 50.0% afirmó estar de acuerdo que la institución promueve la implementación de sistema de gestión de calidad, otra cifra igualmente importante del 39.66% afirmó estar neutral/indiferente respecto a la implementación de sistema de gestión de calidad. Finalmente, solo el 10.34% afirmó estar totalmente de acuerdo que con la asistencia de la OMREC Promperú les permitió implementar un sistema de gestión de calidad y mejora continua (5s, BPM, ISO). Al respecto, se evidenció que la institución contribuyó a la implementación de sistemas de gestión de calidad en las empresas.

Tabla 47

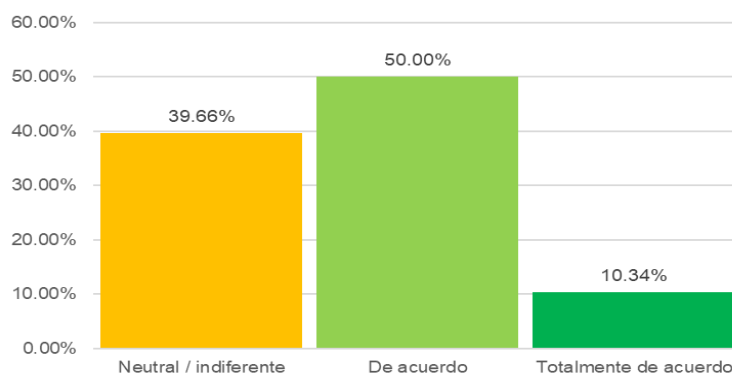
Con la asistencia de la OMREC Promperú me permitió implementar un sistema de gestión de calidad y mejora continua (5s, BPM, ISO)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Neutral / indiferente	23	39.66	39.66
De acuerdo	29	50.00	89.66
Totalmente de acuerdo	6	10.34	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación.

Figura 40

Con la asistencia de la OMREC Promperú me permitió implementar un sistema de gestión de calidad y mejora continua (5s, BPM,ISO)



Nota: resultados de la investigación.

4.4.2.6. El aseguramiento de calidad de producción.

Se aprecia que el 48.28% afirmó estar totalmente de acuerdo que la institución ayudo con el aseguramiento de su producción, una cifra igualmente significativa del 29.31% afirmó estar de acuerdo que la institución ayudo con el aseguramiento de su producción. Por ultimo el 22.41% afirmó estar neutral/indiferente que con la asistencia de la OMREC Promperú mejoraron el aseguramiento de calidad de su producción. De tal modo, se evidenció que la institución contribuyó al aseguramiento de calidad de la producción en las empresas.

Tabla 48

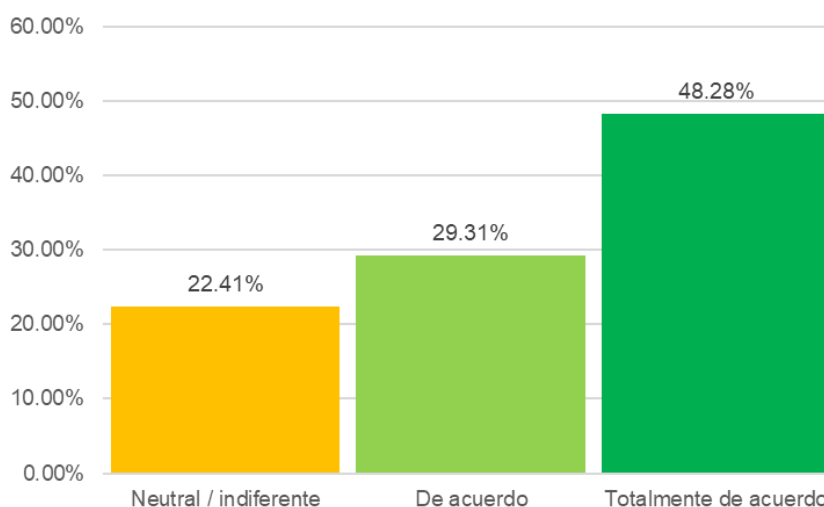
Con la asistencia de la OMREC Promperú mejoré el aseguramiento de calidad de mi producción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Neutral / indiferente	13	22.41	22.41
De acuerdo	17	29.31	51.72
Totalmente de acuerdo	28	48.28	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación.

Figura 41

Con la asistencia de la OMREC Promperú mejoré el aseguramiento de calidad de mi producción



Nota: resultados de la investigación.

4.4.2.7. Incremento de ventas nacionales e internacionales

Se aprecia que el 53.45% afirmó estar de acuerdo que con la institución lograron incrementar sus ingresos, así mismo una cifra igualmente significativa del 24.14% afirmó estar totalmente de acuerdo que le permitió incrementar sus ventas. Finalmente, el 22.41% afirmó estar neutral/indiferente que con el apoyo de la OMREC Promperú permitió incrementar sus ventas nacionales e internacionales, al respecto, se evidenció que la institución contribuyó a la mejora de los ingresos de las empresas por ventas locales y ventas internacionales.

Tabla 49

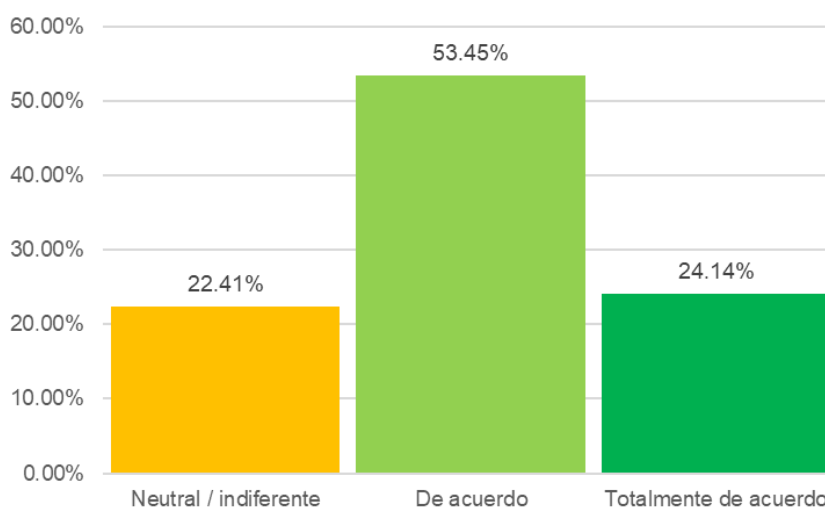
Con el apoyo de la OMREC Promperú me permitió incrementar mis ventas nacionales e internacionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Neutral / indiferente	13	22.41	22.41
De acuerdo	31	53.45	75.86
Totalmente de acuerdo	14	24.14	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación.

Figura 42

Con el apoyo de la OMREC Promperú me permitió incrementar mis ventas nacionales e internacionales



Nota: resultados de la investigación.

4.4.2.8. Identificación y mejora de los canales de distribución

Se observa que el 53.45% afirmó estar de acuerdo que la institución contribuyó a identificar sus canales de distribución, asimismo una cifra importante del 24.14% afirmó estar totalmente de acuerdo sobre la identificación y mejora de los canales de distribución. Por último, el 22.41% afirmó estar neutral/indiferente que con el apoyo de la OMREC Promperú les permitió identificar y mejorar sus canales de distribución. Al respecto, evidenció que la institución contribuyó a la identificación y mejora de los canales de distribución en las empresas.

Tabla 50

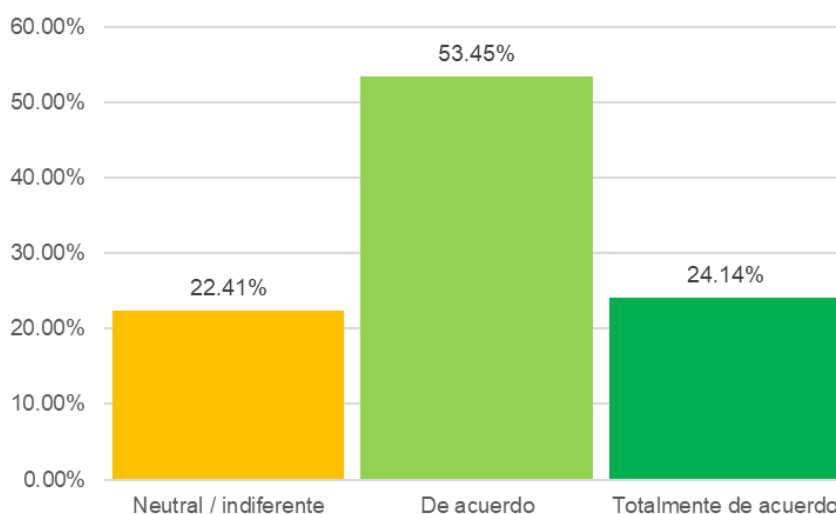
Con la asistencia de la OMREC Promperú me permitió identificar y mejorar mis canales de distribución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Neutral / indiferente	13	22.41	22.41
De acuerdo	31	53.45	75.86
Totalmente de acuerdo	14	24.14	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación.

Figura 43

Con la asistencia de la OMREC Promperú me permitió identificar y mejorar mis canales de distribución



Nota: resultados de la investigación.

4.4.2.9. Potenciales clientes nacionales e internacionales

Se observa que el 53.45% afirmó estar de acuerdo que la institución contribuyó a identificar posibles clientes, asimismo una cifra importante del 24.14% afirmó estar totalmente de acuerdo sobre la identificación de potenciales clientes. Por último, el 22.41% afirmó estar neutral/indiferente que con el apoyo de la OMREC Promperú les permitió acercarse y atraer a potenciales clientes nacionales e internacionales. Al respecto, evidenció que la institución contribuyó a atraer potenciales clientes nacionales e internacionales para las empresas.

Tabla 51

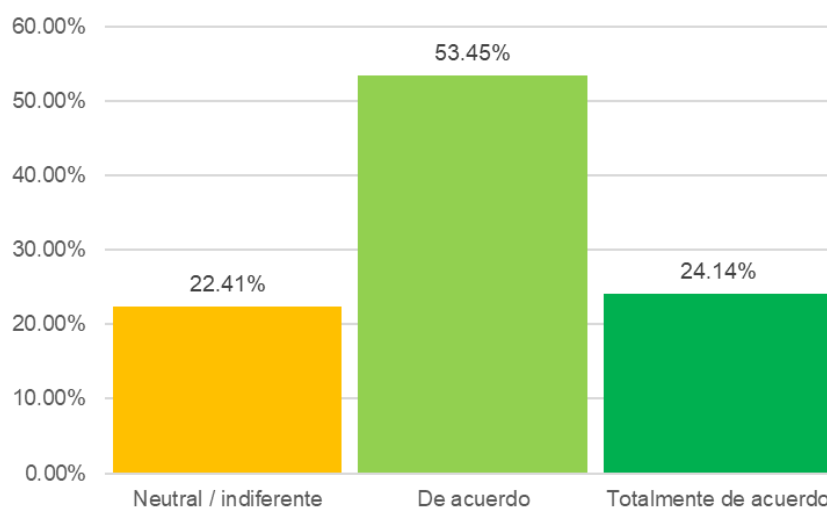
Con el apoyo de la OMREC Promperú me permitió acercarme y atraer a potenciales clientes nacionales e internacionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Neutral / indiferente	13	22.41	22.41
De acuerdo	31	53.45	75.86
Totalmente de acuerdo	14	24.14	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación.

Figura 44

Con el apoyo de la OMREC Promperú me permitió acercarme y atraer a potenciales clientes nacionales e internacionales



Nota: resultados de la investigación.

4.4.2.10. Identificación de costos de producción

Se observa que el 72.41% afirmó estar de acuerdo que la institución contribuyó a identificar sus costos, asimismo una cifra importante del 24.14% afirmó estar totalmente de acuerdo sobre la identificación de sus costos de producción. Por último, el 3.45% afirmó estar neutral/indiferente que con la asistencia de la OMREC Promperú les permitió identificar sus costos de producción. Al respecto, evidenció que la institución contribuyó a la identificación de sus costos de las empresas.

Tabla 52

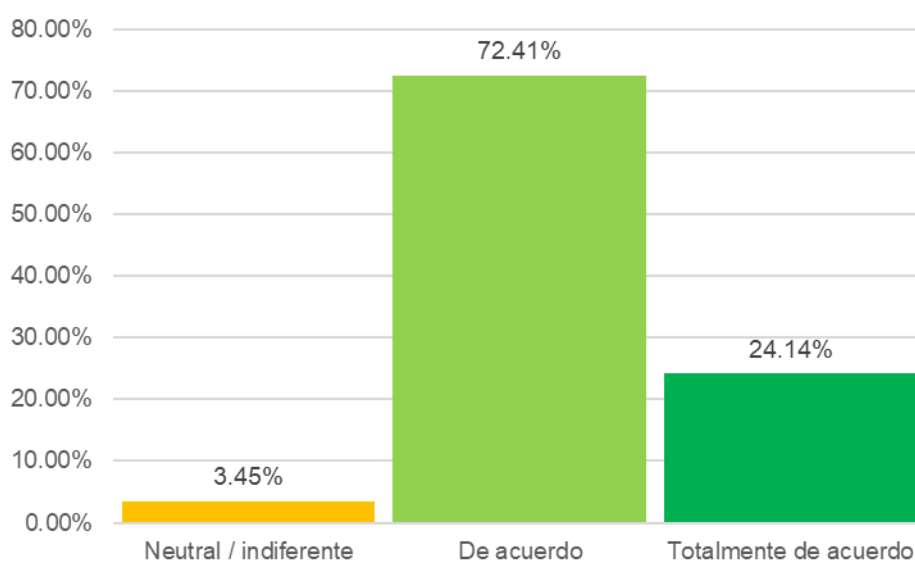
Con la asistencia de la OMREC Promperú me permitió identificar mis costos de producción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Neutral / indiferente	2	3.45	3.45
De acuerdo	42	72.41	75.86
Totalmente de acuerdo	14	24.14	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación.

Figura 45

Con la asistencia de la OMREC Promperú me permitió identificar mis costos de producción



Nota: resultados de la investigación.

4.4.2.11. Fortalecimiento de habilidades financieras y gestión de riesgos

Se observa que el 51.72% afirmó estar neutral/indiferente que la institución contribuyo a fortalecer habilidades financieras, asimismo una cifra importante del 24.14% afirmó estar totalmente de acuerdo sobre el fortalecimiento de habilidades financieras. Por último, el 24.14% afirmó estar de acuerdo con la capacitación de la OMREC Promperú les permitió fortalecer sus habilidades financieras y de gestión de riesgos. Al respecto, evidenció que la institución contribuyó de forma limitada al fortalecimiento de las habilidades financieras de las empresas.

Tabla 53

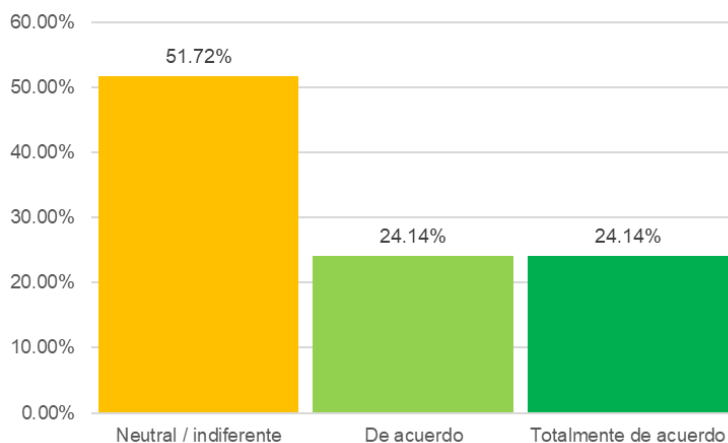
Con la capacitación de la OMREC Promperú me permitió fortalecer mis habilidades financieras y de gestión de riesgos (financiamiento y cobros)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Neutral / indiferente	30	51.72	51.72
De acuerdo	14	24.14	75.86
Totalmente de acuerdo	14	24.14	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación.

Figura 46

Con la capacitación de la OMREC Promperú me permitió fortalecer mis habilidades financieras y de gestión de riesgos (financiamiento y cobros)



Nota: resultados de la investigación.

4.4.2.12. Fortalecimiento de capacidades y habilidades de los trabajadores

Se aprecia que el 60.34% afirmó estar de acuerdo sobre el fortalecimiento de capacidades de sus trabajadores, una cifra significativa del 22.41% afirmó estar neutral/indiferente sobre el fortalecimiento de sus empleados. Sin embargo, el 17.24% afirmó estar totalmente de acuerdo que con el apoyo de la OMREC Promperú les permitió fortalecer las capacidades de sus trabajadores. Al respecto, se evidenció que la institución contribuyó a fortalecer las habilidades al personal de las empresas.

Tabla 54

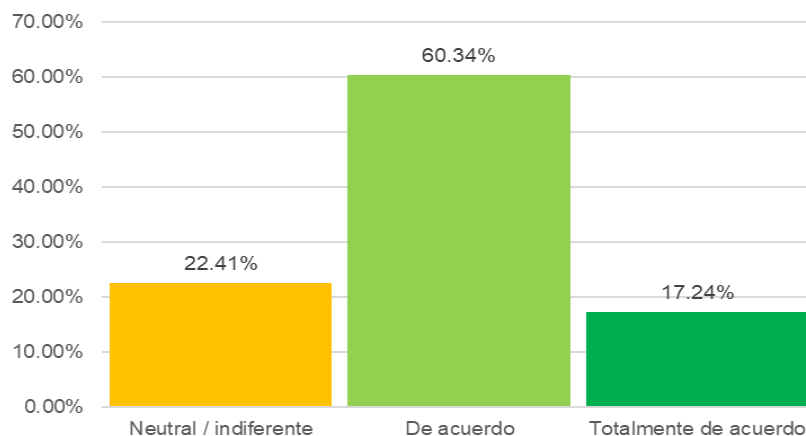
Con el apoyo de la OMREC Promperú me permitió fortalecer las capacidades y habilidades de mis trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Neutral / indiferente	13	22.41	22.41
De acuerdo	35	60.34	82.76
Totalmente de acuerdo	10	17.24	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación.

Figura 47

Con el apoyo de la OMREC Promperú me permitió fortalecer las capacidades y habilidades de mis trabajadores



Nota: resultados de la investigación.

4.4.2.13. La conciencia medioambiental y de comercio sostenible

Se aprecia que el 50.0% afirmó estar de acuerdo que la institución incentivó a una conciencia medioambiental, una cifra significativa del 37.93% afirmó estar neutral/indiferente sobre la creación de una conciencia medioambiental. Sin embargo, el 12.07% afirmó estar totalmente de acuerdo que con la asistencia de la OMREC Promperú les incentivó a tener una conciencia medioambiental y de comercio sostenible. Al respecto, se evidenció que la institución contribuyó a la mejora de conciencia medioambiental y de comercio sostenible de las empresas.

Tabla 55

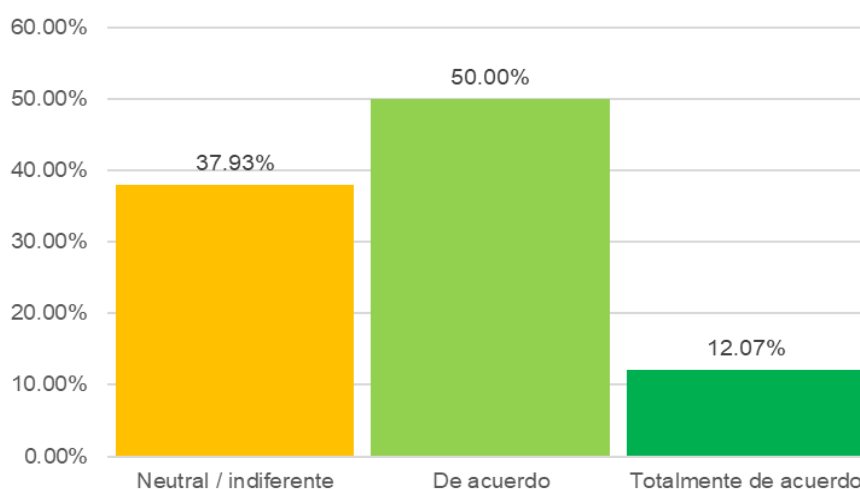
Con la asistencia de la OMREC Promperú me incentivó a tener una conciencia medioambiental y de comercio sostenible

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Neutral / indiferente	22	37.93	37.93
De acuerdo	29	50.00	87.93
Totalmente de acuerdo	7	12.07	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación.

Figura 48

Con la asistencia de la OMREC Promperú me incentivó a tener una conciencia medioambiental y de comercio sostenible



Nota: resultados de la investigación.

4.4.2.14. Reducción de desperdicios y mermas.

Se aprecia que el 53.45% afirmó estar de acuerdo que la institución incentivó a la reducción de desperdicios, una cifra igualmente importante del 46.55% afirmó estar neutral/indiferente que con la asistencia de la OMREC Promperú les permitió lograr reducir los desperdicios y mermas de su empresa, se pudo afirmar la institución contribuyó a un mejor manejo para reducir los desperdicios y mermas en las empresas.

Tabla 56

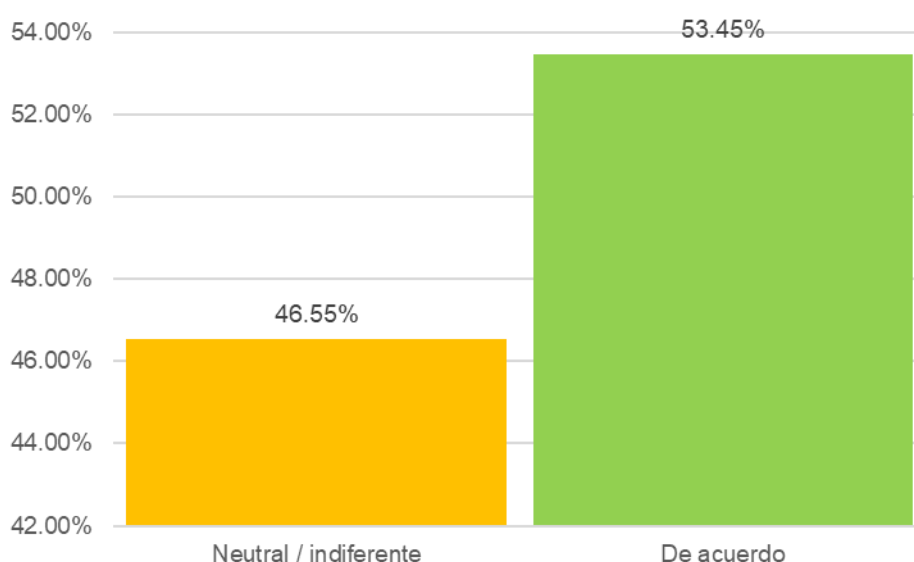
Con la asistencia de la OMREC Promperú me permitió lograr reducir los desperdicios y mermas de mi empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Neutral / indiferente	27	46.55	46.55
De acuerdo	31	53.45	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación.

Figura 49

Con la asistencia de la OMREC Promperú me permitió lograr reducir los desperdicios y mermas de mi empresa



Nota: resultados de la investigación.

4.4.2.15. Generación de reportes y estadísticas empresarial.

Se aprecia que el 77.59% afirmó estar de acuerdo que la institución contribuyó a generar reportes, una cifra significativa del 22.41% afirmó estar neutral/indiferente que la asistencia de la OMREC Promperú les permitió generar reportes y estadísticas de su empresa para la toma de decisiones. Al respecto, se evidenció que la institución contribuyó a generar reportes y estadísticas de las empresas para su toma de decisiones.

Tabla 57

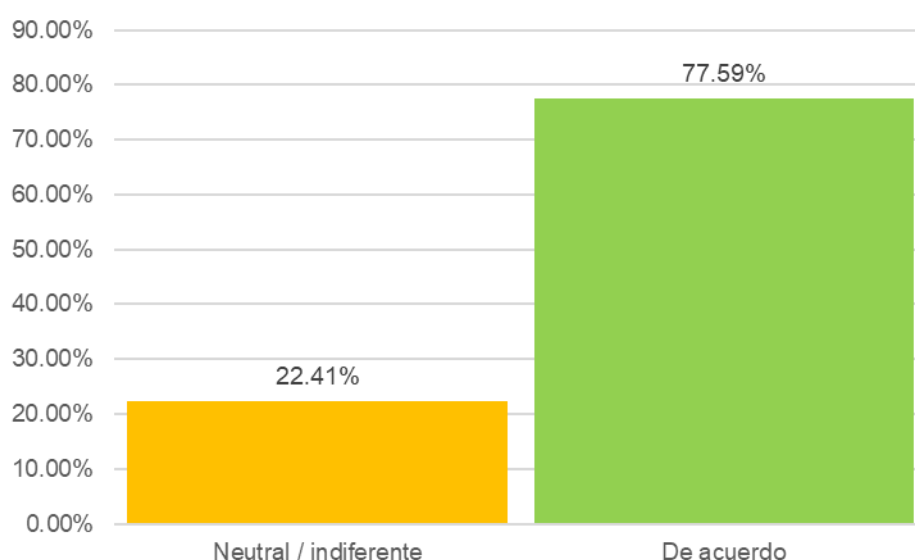
Con la asistencia de la OMREC Promperú me permitió generar reportes y estadísticas de mi empresa para la toma de decisiones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Neutral / indiferente	13	22.41	22.41
De acuerdo	45	77.59	100.00
Totales	58	100.00	

Nota: resultados de la investigación.

Figura 50

Con la asistencia de la OMREC Promperú me permitió generar reportes y estadísticas de mi empresa para la toma de decisiones



Nota: resultados de la investigación.

4.5. Contraste de hipótesis

4.5.1. Prueba de hipótesis general

4.5.1.1. Planteamiento de hipótesis

H₀: El rol prestacional de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú no contribuye a la competitividad empresarial exportadora del valle del Mantaro - 2019

H_i: El rol prestacional de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú contribuye a la competitividad empresarial exportadora del valle del Mantaro - 2019

4.5.1.2. Nivel de significancia

La probabilidad máxima de que se esté dispuesto a rechazar falsamente la hipótesis nula (H₀). La significancia estará establecida con el valor convencional del 5% ($\alpha = 0.05$) (Mendenhall et al., 2006; Spiegel & Stephens, 2009).

4.5.1.3. Estadístico de prueba

El estadístico de prueba aplicado fue de rho Spearman.

4.5.1.4. Lectura del error

Se procedió al cálculo en el programa SPSS, resultando un valor $p=0.000$ el cual es inferior al valor de significancia planteado.

Tabla 58

Prueba de correlación de Spearman entre Rol prestacional y Competitividad empresarial.

			Rol prestacional	Competitividad empresarial
Rho de Spearman	Rol prestacional	Coeficiente de correlación	1.000	,789**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	58	58
	Competitividad empresarial	Coeficiente de correlación	,789**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	58	58

Nota: resultados de la investigación.

4.5.1.5. Toma de decisión

En la Tabla 58 se aprecia que el valor $p < 0.05$, por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y queda aceptada la hipótesis la del investigador (H_i). Es decir, con un máximo error del 5%, se afirmar que existe relación significativa positiva entre el **rol prestacional** de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú y la **competitividad empresarial** exportadora del valle del Mantaro - 2019.

4.5.2. Prueba de hipótesis específica 1

4.5.2.1. Planteamiento de hipótesis

H_0 : Los servicios prestados directamente de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú no contribuye a la competitividad empresarial exportadora del valle del Mantaro - 2019

H_i : Los servicios prestados directamente de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú contribuye a la competitividad empresarial exportadora del valle del Mantaro - 2019

4.5.2.2. Nivel de significancia

La probabilidad máxima de que se esté dispuesto a rechazar falsamente la hipótesis nula (H_0). La significancia estará establecida con el valor convencional del 5% ($\alpha = 0.05$) (Mendenhall et al., 2006; Spiegel & Stephens, 2009).

4.5.2.3. Estadístico de prueba

El estadístico de prueba aplicado fue de Rho Spearman.

4.5.2.4. Lectura del error

Se procedió al cálculo en el programa SPSS, resultando un valor $p=0.000$ el cual es inferior al valor de significancia planteado.

Tabla 59

Prueba de correlación de Spearman entre Servicios prestados directamente y Competitividad empresarial.

			Servicios prestados directamente	Competitividad empresarial
Rho de Spearman	Servicios prestados directamente	Coefficiente de correlación	1,000	,777
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	58	58
	Competitividad empresarial	Coefficiente de correlación	,777	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	58	58

Nota: resultados de la investigación.

4.5.2.5. Toma de decisión

En la Tabla 59 se aprecia que el valor $p < 0.05$, por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y queda aceptada la hipótesis la del investigador (H_i). Es decir, con un máximo error del 5%, se afirma que existe relación significativa positiva entre el **los servicios prestados directamente** de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú y la **competitividad empresarial** exportadora del valle del Mantaro - 2019.

4.5.3. Prueba de hipótesis específica 2

4.5.3.1. Planteamiento de hipótesis

H₀: Los servicios prestados por terceros de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú no contribuye a la competitividad empresarial exportadora del valle del Mantaro - 2019.

H_i: Los servicios prestados por terceros de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú contribuye a la competitividad empresarial exportadora del valle del Mantaro - 2019.

4.5.3.2. Nivel de significancia

La probabilidad máxima de que se esté dispuesto a rechazar falsamente la hipótesis nula (H₀). La significancia estará establecida con el valor convencional del 5% ($\alpha = 0.05$) (Mendenhall et al., 2006; Spiegel & Stephens, 2009).

4.5.3.3. Estadístico de prueba

El estadístico de prueba aplicado fue de rho Spearman.

4.5.3.4. Lectura del error

Se procedió al cálculo en el programa SPSS, resultando un valor $p < 0.000$ el cual es inferior al valor de significancia planteado.

Tabla 60

Prueba de correlación de Spearman entre Servicios prestados por terceros y Competitividad empresarial.

		Servicios prestados por terceros	Competitividad empresarial
Rho de Spearman	Servicios prestados por terceros	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	58
	Competitividad empresarial	Coeficiente de correlación	,973
		Sig. (bilateral)	,000
		N	58

Nota: resultados de la investigación.

4.5.3.5. Toma de decisión

En la Tabla 60 se aprecia que el valor $p < 0.05$, por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y queda aceptada la hipótesis la del investigador (H_i). Es decir, con un máximo error del 5%, se afirma que existe relación significativa positiva entre el **los servicios prestados por terceros** de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú y la **competitividad empresarial** exportadora del valle del Mantaro - 2019.

CAPÍTULO V DISCUSIÓN

Planteado el objetivo general de determinar cómo el rol prestacional de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú contribuye a la competitividad empresarial exportadora del valle del Mantaro - 2019, los resultados logrados en la Tabla 58 se aprecia el p valúe = 0.000 el cual es inferior a la significancia 0.05, con una correlación positiva significativa $\rho = 0.789$. Es decir, se afirma que existe relación significativa positiva entre el rol prestacional de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú y la competitividad empresarial exportadora del valle del Mantaro - 2019.

Asimismo, evaluando la dimensión de la competitividad (Tabla 42 y Figura 35) se obtuvo que sus componentes mostraron resultados favorables: Planeamiento estratégico 84.8% de nivel muy alto, la comercialización con un 80.3% nivel Alto, aseguramiento de la calidad 79.7% nivel alto. Al ser cotejados con el trabajo presentado por Manuel Ibarra, Lourdes González y María Demuner (2017) en su artículo señalaron que las PYMES del sector manufacturas de Baja California son medianamente competitivas con tendencia negativa, independientemente de su tamaño. En estas, sus resultados mostraron las áreas de contabilidad y finanzas fueron menos consideradas y los empresarios no son conscientes de mejorarla para incrementar la competitividad de las empresas. Para estos autores, el componente que contribuye de forma positiva a explicar la competitividad empresarial es la producción y operaciones.

En contraposición la intervención de la OMREC Promperú en el subdimensión productividad y operaciones, se ve minimizada porque no se promovió los temas de investigación desarrollo e innovación (Figura 39). Al respecto se evidenció que el rol prestacional de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú contribuye de manera significativa a la competitividad empresarial exportadora del valle del Mantaro.

Ahora bien, los resultados demuestran que la OMREC Promperú cumple lo manifestado en la Política de Modernización del Estado (Secretaría Ejecutiva del Acuerdo Nacional, 2013), y contribuye al objetivo de orientar, articular y promover, en todas y cada una de las instituciones públicas, el proceso de modernización de la gestión pública, la gestión para resultados y sobre todo al servicio de los ciudadanos. Asimismo sus actividades, lo realiza en relación con el Plan Nacional Exportador PENX (Mincetur, 2015a) dentro del objetivo estratégico de mejorar la competitividad del sector exportador y el cumplimiento del pilar 4 la creación de capacidades para la internacionalización empresarial y la consolidación de una cultura exportadora. De esta manera se aprovecha al máximo los desafíos del proceso de globalización y potenciar la competitividad de las empresas peruanas.

Planteado el primer objetivo específico de determinar cómo contribuyen los servicios prestados directamente de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú a la competitividad empresarial exportadora del valle del Mantaro - 2019, los resultados obtenidos en la Tabla 59 se observa que un valor p $\text{valué} = 0.000$ el cual es inferior a la significancia 0.05 , con una correlación positiva significativa $\rho = 0.777$, se

afirma que existe relación significativa entre los servicios prestados directamente de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú y la competitividad empresarial exportadora del valle del Mantaro - 2019.

Asimismo, se analizó la dimensión servicios prestados directamente (Tabla 13 y Figura 6) donde sus componentes obtuvieron calificaciones favorables: Atención de la OMREC 91.5% de un nivel muy alto, la subdimensión test exportador con un 89.7% de nivel muy alto, la subdimensión promotor 88.2% de nivel muy alto de la dimensión servicios prestados directamente, datos que al ser cotejados con el trabajo de Mayda Calderón (2015) cuya tesis describió que el tipo de formación y empleo del capital humano tiene un impacto importante en la competitividad. Además, las políticas empresariales para mejorar la competitividad se centran principalmente en la infraestructura física, el adelanto científico y tecnológico, también en el desarrollo del capital humano, el desarrollo institucional, el entorno macroeconómico, el acceso al crédito y la productividad.

Corroborando con lo manifestado por Calderón, es preciso mencionar que las personas que laboran en la OMREC Promperú apoyan a la generación de competitividad exportadora, por lo tanto, se afirma que los servicios prestados directamente de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú contribuye de manera significativa a la competitividad empresarial exportadora del valle del Mantaro - 2019.

De igual forma, la OMREC Promperú promueve la Política Nacional de Competitividad (CNC, 2018) vinculándose al objetivo de creación de bienestar para los peruanos basado en un crecimiento económico sostenible y sustentable y que todo el territorio goce de ello, más aún los objetivos priorizados OP2. Fortalecer al talento humano, OP5. Crear un mercado laboral con empleo decente dinámico y competitivo, OP6. Dar condiciones para potenciar un ambiente productivo de las empresas, OP7. Proporcionar las condiciones adecuadas al comercio internacional, gracias al desarrollo diversificado y competitivo de la oferta exportable peruana.

Planteado el segundo objetivo específico de determinar cómo contribuyen los servicios prestados por terceros de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú a la competitividad empresarial exportadora del valle del Mantaro - 2019, los resultados obtenidos en la Tabla 59 se observa que un valor p $\text{valué} = 0.000$ el cual es inferior a la significancia 0.05, con una correlación positiva significativa $\rho = 0.973$, se afirma que existe relación significativa entre los servicios prestados directamente de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú y la competitividad empresarial exportadora del valle del Mantaro - 2019.

De igual manera, se analizó la dimensión servicios prestados por terceros (Tabla 35 y Figura 28) donde sus componentes tuvieron calificaciones favorables: capacitación 89% de un nivel muy alto, la subdimensión consultor/asesor 84.7% de nivel muy alto, la subdimensión Asistencia personalizada 83.1% de nivel muy alto, datos que al ser confrontados con la tesis doctoral de José Luna Correa (2012), su

contribución manifiesta que las empresas y los países no pueden construir su propia base de desarrollo con bajos costos laborales, abundantes recursos naturales e incluso economías de escala. Lo que está en auge es el uso de la tecnología, la diferenciación de productos, la innovación continua y los exigentes mercados internos y externos. Los proveedores son piezas de la cadena de producción y participación del capital humano, son innovadores y creativos y pueden ayudar a las empresas manufactureras a mejorar su competitividad.

A este tenor, es preciso mencionar que los proveedores de servicios que laboran para la institución coincidiendo con lo manifestado por Luna apoyan a la generación de competitividad exportadora, por lo tanto, se afirma que los servicios prestados por terceros de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú contribuye de manera significativa a la competitividad empresarial exportadora del valle del Mantaro - 2019.

De la misma forma la OMREC Promperú Garantiza el cumplimiento de la normatividad peruana como la constitución, que en su artículo 1°. señala la defensa del individuo y el respeto a la dignidad humana son la finalidad más alta de la sociedad y del estado peruano (Congreso de la República del Perú, 1993), su logro se da mediante una adecuada creación y prestación permanente de los servicios públicos, que son actividades creadas por instituciones o entidades públicas o privadas de conformidad con la Constitución o la ley, cuyo fin es atender las necesidades de interés general de manera regular y continua a través de concesionarios o brindada directamente.(Reyna & Ventura, 2001).

CONCLUSIONES

1. Considerando los resultados obtenidos en la Rho Spearman, el p valúe = 0.000 el cual es inferior a la significancia 0.05, con una correlación positiva significativa rho = 0.789, se concluye que, el rol prestacional de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú contribuyó de manera significativa y positiva a la competitividad empresarial exportadora del valle del Mantaro - 2019.
2. Considerando los resultados obtenidos en la Rho Spearman, el p valúe = 0.000 el cual es inferior a la significancia 0.05, con una correlación positiva significativa rho = 0.777, se concluye que, los servicios prestados directamente de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú contribuyó de manera significativa y positiva a la competitividad empresarial exportadora del valle del Mantaro - 2019.
3. Finalmente teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la Rho Spearman, el p valúe = 0.000 el cual es inferior a la significancia 0.05, con una correlación positiva significativa rho = 0.973, se concluye que, los servicios prestados por terceros de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú contribuyó de manera significativa y positiva a la competitividad empresarial exportadora del valle del Mantaro - 2019.

RECOMENDACIONES

1. OMREC Promperú como entidad promotora de las exportaciones, debe asumir una estrategia que permitan mejorar la difusión y entrenamiento sobre sus aplicaciones y/o plataformas que son herramientas importantes para desarrollar inteligencia comercial e investigación de mercados y lograr fortalecer habilidades en las empresas usuarias/beneficiarias.
2. Impulsar la investigación, desarrollo e innovación para mejorar la competitividad empresarial, fomentando las alianzas estratégicas instituciones del estado - empresas privadas – universidades o centros de estudio superior y promover la investigación científica, desarrollo tecnológico e innovación tecnológica.
3. Incorporar programas para mejorar la competitividad de las MYPE, que incluyen la adhesión de instituciones del estado por sector productivo, no solo el componente de capacitación, deben considerar un enfoque sistémico, donde se articulen las áreas de Planeamiento estratégico, Producción y operaciones, Aseguramiento de la calidad, Comercialización, contabilidad y finanzas, Los recursos humanos, Gestión ambiental y Sistemas de información, se consideren diferentes estrategias y se focalice la intervención.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Araya, J. (2013). *Claves en la Gestión Ambiental*.
<http://www.emb.cl/hsec/articulo.mvc?xid=212>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera). Prentice Hall.
- Bunge, M. (2001). *La ciencia. Su método y su filosofía* (Cuarta).
- Caba, N., Chamorro, O., & Fontalvo, T. (2004). *Gestión de la Producción y Operaciones*.
http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55847.pdf
- Calderón, M. (2015). *Análisis de la competitividad empresarial en las Pymes del sector del calzado del barrio El Restrepo de la ciudad de Bogotá, a partir del factor humano* [Universidad Nacional de Colombia].
<http://www.bdigital.unal.edu.co/50858/1/1098663057.2015.pdf>
- Camacho, M. (2017). *La competitividad empresarial y el desempeño exportador de las empresas peruanas de mango* [Universidad San Ignacio de Loyola]. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/2910>
- CEPLAN. (2018). *Informe Nacional 2018 para el desarrollo sostenible*.
- CNC. (2018). *Decreto Supremo N° 345-2018-EF Política Nacional de Competitividad y Productividad*. www.cnc.gob.pe
- Conexión ESAN. (2016). *La estadística y sus campos de aplicación en la empresa*. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/10/la-estadistica-y-sus-campos-de-aplicacion-en-la-empresa/>
- Congreso de la República del Perú. (1993). *Constitución Política del Perú* (pp. 1-20).
- Cordero, Z. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 33(1), 155-165.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44015082010>
- CreceNegocios. (2013). *Claves en el servicio al cliente: la atención personalizada*. <https://www.crecenegocios.com/claves-en-el-servicio-al-cliente-la-atencion-personalizada/>
- D'Alessio, F. (2004). *Administración y dirección de la Producción* (Segunda). Pearson Educación.
- Definicion.de. (2018). *Definición de capacitación - Qué es, Significado y Concepto*. <https://definicion.de/capacitacion/>
- Díaz, C. (2016). *Métodos de investigación en educación*. 45.
- Dominguez, A., & Gutierrez, J. (2017). *La competitividad y el desarrollo económico de las empresas exportadoras de orégano seco en la región Tacna* [Universidad San Ignacio de Loyola].
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2882/1/2017_Dominguez_La-competitividad-y-el-desarrollo-economico.pdf

- EmprendePYME. (2017). *¿Qué es la competitividad empresarial?*
<https://www.emprendepyme.net/que-es-la-competitividad-empresarial.html>
- Escobar, J., & Cuervo, Á. (2008). *Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización* (Vol. 6).
http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf
- Escuela de Aduanas Perú. (2018). *Sectorista Aduanero*.
<http://escueladeaduanas.com/curso-sectorista-aduanero.html>
- Escuela Nacional de Gestión Pública. (2018). *Roles y Funciones del Estado*. SERVIR.
- Espinoza, M. (2013). *Planeamiento estratégico como instrumento de gestión para el desarrollo de las empresas de seguridad y vigilancia privada de Lima Metropolitana*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- García, I., & Vallenás, S. (2000). *Reforma del estado en el Perú, 1990-1998: avances, retrocesos y desafíos*.
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/debatesensociologia/article/download/7062/7237>
- García, V. (2014). *Introducción a las finanzas*. Grupo Editorial Patria.
- Hernández, A. (2003). Los sistemas de información: evolución y desarrollo. *Revista de relaciones laborales*, 10, 149-165.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta). McGRAW-HILL.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta). McGRAW-HILL.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. En *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.
- Ibarra, M., González, L., & Demuner, M. (2017). *Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California*. <https://doi.org/10.21670/ref.2017.35.a06>
- ISOTools. (2015). *¿Qué es el aseguramiento de la calidad y cómo se consigue?*
<https://www.isotools.org/2015/03/20/que-es-el-aseguramiento-de-la-calidad-y-como-se-consigue/>
- Kotler, P. (1992). *Dirección de Mercadotecnia análisis, planeación, implementación y control*. Pearson Educación.
- Kresalja, B. (2013, junio 1). El rol del Estado y la gestión de los servicios públicos. *THĒMIS-Revista de Derecho*, 0(39), 39-98.
<http://www.revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/10382>
- Lakatos, I. (1989). *La metodología de los programas de investigación científica*. Alianza Universidad.

- Lall, S., Albaladejo, M., & Mesquita, M. (2005). La Competitividad industrial de América Latina y el desafío de la globalización. En *Documento de Trabajo*.
- Luna, J. (2012). *Influencia del capital humano para la competitividad de las PYMES en el sector manufacturero de Celaya, Guanajuato* [Universidad de Celaya]. <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2013/jelc/jelc.pdf>
- Mejía, E. (2005). *TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN*. <http://online.aliat.edu.mx/adistancia/InvCuantitativa/LecturasU6/tecnicas.pdf>
- Mendenhall, W., Beaver, R., & Beaver, B. (2006). *Introducción a la probabilidad y estadística*. <http://latinoamerica.cengage.com>
- Mincetur. (2015a). *Plan Estratégico Nacional Exportador 2025*. https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/comercio_exterior/plan_exportador/Pen_x_2025/PENX_FINAL_101215.pdf
- Mincetur. (2015b). *RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 377-2015-MINCETUR para aprobar el PENX 2025*. https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/comercio_exterior/plan_exportador/Pen_x_2025/RM_N377.pdf
- MINCETUR. (2018). *Acuerdos Comerciales*. http://www.acuerdoscomerciales.gob.pe/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=36&Itemid=27
- OECD. (1999). *MANAGING NATIONAL INNOVATION SYSTEMS*. www.oecd.org
- ONU. (2016). *Objetivos y metas de desarrollo sostenible – Desarrollo Sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Porter, M. E. (1991). *La Ventaja Competitiva de Las Naciones*. Ed. Plaza & Janés.
- Porter, M. E. (2008). *Estrategia Competitiva: Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia*. Grupo Editorial Patria.
- Promperú. (s. f.). *Reglamento de organización y funciones de la Comisión de Promoción del Perú para la exportación y el turismo*. 1-34.
- Promperú. (2014). *Test de competitividad*. 6-7.
- PROMPERÚ. (2011). *Test del potencial exportador*. http://www.siicex.gob.pe/siicex/porta15ES.asp?_page_=775.77400
- PROMPERÚ. (2018a). *Carta de Servicios*. <https://www.promperu.gob.pe/Transparencia/FormatosCartaServicios/fcspp.html>
- PROMPERÚ. (2018b). *Herramientas Digitales para MIPyME*. http://www.siicex.gob.pe/siicex/porta15ES.asp?_page_=893.00000

- PROMPERÚ. (2018c). *Regulaciones por país a exportar*. http://www.siicex.gob.pe/siicex/porta15ES.asp?_page_=709.69200
- PROMPERÚ. (2018d). *Ruta Exportadora*. http://www.siicex.gob.pe/siicex/porta15ES.asp?_page_=791.00000
- PROMPERÚ. (2018e). *Sectores Productivos*. http://www.siicex.gob.pe/siicex/porta15ES.asp?_page_=396.39500
- RAE. (2018). *Prestación | Definición de prestación - Diccionario de la lengua española - Edición del Tricentenario*. <http://dle.rae.es/?id=U6q7XKf>
- Reyes, R., & Vilchez, S. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud sagrado corazón de Jesús – Lima, enero 2018* [Universidad Norbert Wiener]. http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1712/M_AESTRO - Rojas Reyes%2C Ruth Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reyna, L., & Ventura, K. (2001). *Los Servicios Públicos En El Perú: Una Visión Preliminar*.
- Rodríguez, D., & Valldeoriola, J. (2010). Metodología de la investigación. *Universitat Oberta de Catalunya*, 613.
- Romo, D., & Abdel, G. (2004). Documentos de trabajo en estudios de competitividad. En *ITAM*. <http://cec.itam.mx>
- Rubio, A., & Aragón, A. (2008). Recursos estratégicos en la pymes. *Revista europea de dirección y economía de la empresa*, 17(1), 103-126.
- Saavedra, M. (2012). *Una propuesta para la determinación de la competitividad en la pyme latinoamericana*. <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n33/n33a05.pdf>
- Saavedra, M., Milla, S., & Tapia, B. (2013). Determinación de la competitividad de la PYME en el nivel micro: El caso de del Distrito Federal, México. *FAEDPYME INTERNATIONAL REVIEW*, 2(4). <http://www.faedpyme.upct.es/fir/index.php/revista1/article/view/38>
- Salazar, K. (2016). *Percepción, vulnerabilidad socioeconómica y adaptación al cambio climático del ganadero lechero del valle del Mantaro, Junín*. <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/2748/L01-S343-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Samuelson, P., & Nordhaus, W. (2010). *Economía con aplicaciones a Latinoamérica* (Decimonove). McGRAW-HILL.
- Secretaría de Economía. (2010). *Secretaría de Economía - Comercialización*. <http://www.2006-2012.economia.gob.mx/mexico-emprende/productos-servicios/comercializacion>
- Secretaría de Gestión Pública. (2013). *Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021*. <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>

- Secretaría de Gestión Pública. (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Secretaría Ejecutiva del Acuerdo Nacional. (2013). *POLÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA AL 2021*. <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>
- Secretaría Ejecutiva del Acuerdo Nacional. (2014). *Afirmación de un Estado eficiente y transparente*. <http://acuerdonacional.pe/politicas-de-estado-del-acuerdo-nacional/politicas-de-estado-castellano/iv-estado-eficiente-transparente-y-descentralizado/24-afirmacion-de-un-estado-eficiente-y-transparente/>
- Solleiro, J. L., & Castañón, R. (2005). Competitiveness and innovation systems: The challenges for Mexico's insertion in the global context. *Technovation*, 25(9), 1059-1070. <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2004.02.005>
- Spiegel, M., & Stephens, L. (2009). *ESTADÍSTICA* (4ta ed.). McGRAW-HILL.
- SUNAT. (2018). *SUNAT-Exportación*. <http://www.sunat.gob.pe/orientacionaduanera/exportacion/index.html>
- WEF. (2018). *The Global Competitiveness Report 2018 - Reports - World Economic Forum*. <http://reports.weforum.org/global-competitiveness-report-2018/country-economy-profiles/#economy=PER>
- Wikipedia. (s. f.). *Valle del Mantaro*. Recuperado 25 de junio de 2019, de https://es.wikipedia.org/wiki/Valle_del_Mantaro
- Wikipedia. (2018). *Consultor - Wikipedia, la enciclopedia libre*. <https://es.wikipedia.org/wiki/Consultor>
- World Economic Forum. (2018). *Insight Report The Global Competitiveness Report 2018*. http://www.cdi.org.pe/pdf/IGC/2018/The_Global_Competitiveness_Report_2018.pdf

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

EL ROL PRESTACIONAL DE LA OFICINA MACRO REGIONAL DE EXPORTACIÓN CENTRO DE PROMPERÚ Y SU CONTRIBUCIÓN A LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL EXPORTADORA DEL VALLE DEL MANTARO - 2019										
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN				METODOLOGÍA TÉCNICAS E INSTRUMENTOS			
			VARIABLES	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES				
¿Cómo es la contribución del rol prestacional de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú a la competitividad empresarial exportadora del valle del Mantaro - 2019?	Determinar cómo el rol prestacional de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú contribuye a la competitividad empresarial exportadora del valle del Mantaro - 2019	El rol prestacional de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú contribuye a la competitividad empresarial exportadora del valle del Mantaro - 2019	VARIABLE INDEPENDIENTE (X1) Rol prestacional	Servicios prestados directamente	Atención de la OMREC	Nivel de problemas en contactar con la persona que puede responder las demandas/consultas	Tipo de investigación: Aplicada			
						Promotor		Nivel de mejora en el funcionamiento de la OMREC Promperú en las distintas visitas		
								Nivel de recursos humanos, materiales y equipos.		
					Nivel que el promotor se muestra dispuesto a ayudar a resolver inquietudes					
					Promoción Comercial	Nivel de imagen del promotor totalmente calificado y cualificado.		Método Universal: Método Científico		
						Nivel del promotor en su imagen de honestidad y confianza				
						Nivel que la OMREC Promperú brinde información de compradores internacionales y/o organiza reuniones de negociación				
					Plataformas para MiPymes	Nivel que la OMREC Promperú informe e invite a participar del Calendario de Actividades de promoción comercial (CENEX, ferias, ruedas de negocio)			Método general: Hipotético – Deductivo	
						Nivel que la OMREC Promperú informe, invite y capacite sobre la plataforma LATE Simulador de exportaciones				
						Nivel que la OMREC Promperú informe, invite y capacite sobre la plataforma Herramientas logísticas para la exportación				
					Test Exportador	Nivel que la OMREC Promperú informe, invite y capacite sobre la plataforma Programa de Comercio Electrónico				Nivel de la investigación: Descriptivo, Correlacional Explicativo y
						Nivel que la OMREC Promperú informe, invite y capacite de la plataforma Requisitos de acceso a mercados (RAM)				
Nivel que la OMREC Promperú informe, invite y capacite de la plataforma Infocenter										
Ruta exportadora	Nivel que la OMREC Promperú incentive e invite al registro, y/o las actualizaciones del test exportador	Diseño: No Experimenta y Transversal o Transeccional								
	Nivel que la OMREC Promperú incentive a participar de la ruta exportadora y su plataforma RUTEX									
	Nivel de atención de OMREC Promperú frente a otras oficinas OMREC									
Atención Regiones	Nivel que la OMREC Promperú informe y actualice con datos e información de sectores productivos		Enfoque: Cuantitativo							
	Nivel que la OMREC Promperú informe y capacite de las regulaciones para exportar									
	Nivel que la OMREC Promperú informe y capacite sobre los acuerdos comerciales y su implementación									
Sectores Productivos	Nivel que la OMREC Promperú otorgue información estadística de exportaciones de forma confiable y oportuna			Técnica: Encuesta.						
	Nivel que la OMREC Promperú informe y capacite de las regulaciones para exportar									
	Nivel que la OMREC Promperú informe y capacite sobre los acuerdos comerciales y su implementación									
Regulaciones para exportar	Nivel que la OMREC Promperú informe y capacite de las regulaciones para exportar				Instrumento: cuestionario.					
	Nivel que la OMREC Promperú informe y capacite sobre los acuerdos comerciales y su implementación									
	Nivel que la OMREC Promperú otorgue información estadística de exportaciones de forma confiable y oportuna									
Información de Acuerdos Comerciales										
Estadísticas de exportaciones										
PROBLEMA ESPECÍFICO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS								
1. ¿Cómo contribuyen los servicios prestados directamente de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú a la competitividad empresarial exportadora del valle del Mantaro - 2019?	1. Determinar cómo contribuyen los servicios prestados directamente de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú a la competitividad empresarial exportadora del valle del Mantaro - 2019	1. Los servicios prestados directamente de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú contribuye a la competitividad empresarial exportadora del valle del Mantaro - 2019								

				Servicios prestados por terceros	Consultores/ asesores	Nivel que la OMREC Promperú seleccione adecuadamente a los consultores/asesores Nivel de idoneidad de consultores/asesores contratados por la OMREC Promperú para las asistencias, capacitaciones y/o monitorios Nivel de disposición los consultores/asesores contratados por la OMREC Promperú para resolver inquietudes, problemas y necesidades
					Capacitación	Nivel de satisfacción de las capacitaciones que apoyan al crecimiento de la empresa
					Asistencia personalizada	Nivel de satisfacción de las asistencias personalizadas que generan valor en la empresa
2. ¿Cómo contribuyen los servicios prestados por terceros de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú a la competitividad empresarial exportadora del valle del Mantaro - 2019?	2. Determinar cómo contribuyen los servicios prestados por terceros de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú a la competitividad empresarial exportadora del valle del Mantaro - 2019	2. Los servicios prestados por terceros de la oficina macro regional de exportación centro de Promperú contribuye a la competitividad empresarial exportadora del valle del Mantaro - 2019	VARIABLE DEPENDIENTE (X2) Competitividad empresarial exportadora	Competitividad empresarial	Planeamiento estratégico	Nivel de apoyo de la OMREC Promperú en formular y/o actualizar la filosofía Empresarial exportadora (visión, misión, valores objetivos)
						Nivel de apoyo de la OMREC Promperú para la anticipación a eventos del mercado (FODA, estrategias)
					Producción y operaciones	Nivel de apoyo de la OMREC Promperú para mejorar el proceso productivo
						Nivel de apoyo de la OMREC Promperú para la investigación, desarrollo e innovación
					Aseguramiento de la calidad	Nivel de apoyo de la OMREC Promperú para la implementación de sistema de gestión de calidad y mejora continua (5s, BPM,ISO)
						Nivel de apoyo de la OMREC Promperú para el aseguramiento de calidad de los productos.
					Comercialización	Nivel de apoyo de la OMREC Promperú para incrementar ventas nacionales e internacionales
						Nivel de apoyo de la OMREC Promperú para identificación de canales de distribución
						Nivel de apoyo de la OMREC Promperú para el acercamiento y atracción a potenciales clientes nacionales e internacionales
					La contabilidad y finanzas	Nivel de apoyo de la OMREC Promperú para la identificación de costos de producción
						Nivel de apoyo de la OMREC Promperú para el fortalecimiento de habilidades financieras y de gestión de riesgos (financiamiento y cobros)
					Los recursos humanos	Nivel de apoyo de la OMREC Promperú para el fortalecimiento de las capacidades y habilidades de los trabajadores
Gestión ambiental	Nivel de apoyo de la OMREC Promperú para crear conciencia medioambiental y de comercio sostenible					
	Nivel de apoyo de la OMREC Promperú para lograr reducir los desperdicios y mermas de mi empresa					
Sistemas de información	Nivel de apoyo de la OMREC Promperú para generar reportes y estadísticas para la toma de decisiones					

Anexo 2 Matriz tripartita

Z	V1D1P01	V1D1P02	V1D1P03	V1D1P04	V1D1P05	V1D1P06	V1D1P07	V1D1P08	V1D1P09	V1D1P10	V1D1P11	V1D1P12	V1D1P13	V1D1P14	V1D1P15	V1D1P16	V1D1P17	V1D1P18	V1D1P19	V1D1P20	V1D2P01	V1D2P02	V1D2P03	V1D2P04	V1D2P05	V2D1P01	V2D1P02	V2D1P03	V2D1P04	V2D1P05	V2D1P06	V2D1P07	V2D1P08	V2D1P09	V2D1P10	V2D1P11	V2D1P12	V2D1P13	V2D1P14	V2D1P15	V1D1	V1D2	V1D0	V2D0	V1D1B	V1D2B	V1D0B	V2D0B			
1	5	4	5	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	72	20	92	57	4	4	4	4		
2	5	4	5	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	72	20	92	57	4	4	4	4		
3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	67	18	85	55	3	4	4	4		
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	94	22	116	61	5	5	5	4			
5	5	5	4	5	5	5	3	4	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	89	25	114	68	5	5	5	5		
6	5	4	5	4	4	4	4	4	2	2	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	71	20	91	57	4	4	4	4			
7	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91	22	113	60	5	5	5	4			
8	5	5	4	5	5	5	3	4	3	4	3	3	3	5	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	79	25	104	65	4	5	4	5	
9	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	4	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	65	18	83	49	3	4	3	3			
10	5	4	5	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	5	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	65	20	85	57	3	4	4	4			
11	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	93	22	115	60	5	5	5	4				
12	5	5	4	5	5	5	3	4	3	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	83	25	108	68	4	5	5	5
13	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	67	18	85	49	3	4	4	3			
14	5	4	5	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	69	20	89	57	4	4	4	4			
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93	22	115	59	5	5	5	4			
16	5	5	4	5	5	5	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	83	25	108	66	4	5	5	5
17	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	5	4	2	2	4	4	3	4	3	4	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	64	18	82	49	3	4	3	3			
18	5	4	5	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	68	20	88	57	4	4	4	4			
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91	22	113	59	5	5	5	4			
20	5	5	4	5	5	5	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	82	25	107	66	4	5	5	5		
21	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	66	18	84	49	3	4	3	3			
22	5	4	5	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	5	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65	20	85	57	3	4	4	4				
23	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	92	22	114	61	5	5	5	4		

Z	V1D1P01	V1D1P02	V1D1P03	V1D1P04	V1D1P05	V1D1P06	V1D1P07	V1D1P08	V1D1P09	V1D1P10	V1D1P11	V1D1P12	V1D1P13	V1D1P14	V1D1P15	V1D1P16	V1D1P17	V1D1P18	V1D1P19	V1D1P20	V1D2P01	V1D2P02	V1D2P03	V1D2P04	V1D2P05	V2D1P01	V2D1P02	V2D1P03	V2D1P04	V2D1P05	V2D1P06	V2D1P07	V2D1P08	V2D1P09	V2D1P10	V2D1P11	V2D1P12	V2D1P13	V2D1P14	V2D1P15	V1D1	V1D2	V1D0	V2D0	V1D1B	V1D2B	V1D0B	V2D0B		
24	5	5	4	5	5	5	3	4	3	3	4	4	3	5	3	3	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78	25	103	67	4	5	4	5			
25	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	2	2	2	5	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61	18	79	49	3	4	3	3				
26	5	4	5	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2	5	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	20	92	57	4	4	4	4				
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	93	23	116	59	5	5	5	4			
28	5	5	4	5	5	5	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77	25	102	66	4	5	4	5			
29	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	2	2	4	5	2	2	4	4	3	4	3	4	4	3	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	64	18	82	50	3	4	3	3				
30	5	4	5	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	71	20	91	57	4	4	4	4		
31	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	94	22	116	59	5	5	5	4			
32	5	5	4	5	5	5	3	4	3	4	4	3	3	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	82	25	107	66	4	5	5	5		
33	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64	18	82	49	3	4	3	3				
34	5	4	5	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	5	5	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	71	20	91	57	4	4	4	4	
35	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	89	23	112	59	5	5	5	4			
36	5	5	4	5	5	5	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79	25	104	68	4	5	4	5		
37	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	5	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	18	81	49	3	4	3	3				
38	5	4	5	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	70	20	90	57	4	4	4	4	
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	92	22	114	59	5	5	5	4			
40	5	5	4	5	5	5	3	4	3	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83	25	108	66	4	5	5	5		
41	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64	18	82	49	3	4	3	3				
42	5	4	5	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	5	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	67	20	87	57	3	4	4	4
43	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	96	23	119	60	5	5	5	4			
44	5	5	4	5	5	5	3	4	3	3	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79	25	104	66	4	5	4	5			
45	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2	5	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	62	19	81	50	3	4	3	3			
46	5	4	5	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69	20	89	57	4	4	4	4			
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	96	22	118	59	5	5	5	4				

Z	V1D1P01	V1D1P02	V1D1P03	V1D1P04	V1D1P05	V1D1P06	V1D1P07	V1D1P08	V1D1P09	V1D1P10	V1D1P11	V1D1P12	V1D1P13	V1D1P14	V1D1P15	V1D1P16	V1D1P17	V1D1P18	V1D1P19	V1D1P20	V1D2P01	V1D2P02	V1D2P03	V1D2P04	V1D2P05	V2D1P01	V2D1P02	V2D1P03	V2D1P04	V2D1P05	V2D1P06	V2D1P07	V2D1P08	V2D1P09	V2D1P10	V2D1P11	V2D1P12	V2D1P13	V2D1P14	V2D1P15	V1D1	V1D2	V1D0	V2D0	V1D1B	V1D2B	V1D0B	V2D0B
48	5	5	4	5	5	5	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77	25	102	67	4	5	4	5	
49	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	2	2	4	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	64	19	83	49	3	4	3	3	
50	5	4	5	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	69	20	89	57	4	4	4	4	
51	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	92	23	115	61	5	5	5	4		
52	5	5	4	5	5	5	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83	25	108	65	4	5	5	5		
53	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	5	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	65	19	84	50	3	4	3	3	
54	5	4	5	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	72	20	92	57	4	4	4	4	
55	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	93	22	115	60	5	5	5	4		
56	5	5	4	5	5	5	3	4	3	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	25	105	67	4	5	5	5		
57	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	2	2	4	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	64	19	83	49	3	4	3	3		
58	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	67	18	85	55	3	4	3	3		

Anexo 3 Cuestionario

INSTRUMENTO DE CAMPO ESCALA DE VALORACIÓN DE LA EMPRESA CON POTENCIAL EXPORTADOR O EXPORTADORA

Objetivo. - Estimado empresario/ gerente, se le agradece leer atentamente las siguientes afirmaciones, que tiene como objetivo calificar los servicios prestados directamente y los servicios prestados por terceros de la oficina Macro Regional de Exportación Centro de Promperú

Instrucción: Tómese su tiempo, le recordamos que la sinceridad de su respuesta permitirá evaluar el Rol prestacional de Promperú y su contribución a la competitividad, califique con (X) la alternativa que considere desde estar Totalmente de acuerdo hasta estar Totalmente en desacuerdo.

Marque con una (X) su sector productivo

Agronegocios Manufacturas Diversas Industria de la vestimenta y decoración Productos Pesqueros Exportación de Servicios

CUESTIONARIO

Nº	Servicios prestados directamente	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral / indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	Cuando acudo a la OMREC Promperú , no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas/consultas					
2	He observado mejoras en el funcionamiento de la OMREC Promperú en mis distintas visitas					
3	Considero que la OMREC Promperú cuenta con recursos humanos, materiales y equipos suficientes					
4	El promotor se muestra dispuesto a ayudarme en todas mis inquietudes					
5	El promotor muestra una imagen de estar totalmente calificado y cualificado					
6	El promotor muestra una imagen de honestidad y confianza					
7	La OMREC Promperú me brinda información de compradores internacionales y/o organiza reuniones de negociación					
8	La OMREC Promperú me informa e invita a participar del Calendario de Actividades de promoción comercial (CENEX, ferias, ruedas de negocio)					
9	La OMREC Promperú me informa, invita y capacita sobre la plataforma LATE Simulador de exportaciones					
10	La OMREC Promperú me informa, invita y capacita sobre la plataforma Herramientas logísticas para la exportación					
11	La OMREC Promperú me informa, invita y capacita sobre la plataforma Programa de Comercio Electrónico					
12	La OMREC Promperú me informa, invita y capacita de la plataforma de Requisitos de acceso a mercados (RAM)					
13	La OMREC Promperú me invita y capacita de la plataforma Infocenter					
14	La OMREC Promperú me incentiva e invita al registro, y/o la actualización del test exportador					
15	La OMREC Promperú me incentiva e invita a participar de la ruta exportadora y su plataforma RUTEX					
16	Cuando asisto a otras oficinas de Promperú me brindan mejor o similar atención que la OMREC Promperú					
17	La OMREC Promperú me informa y actualiza con datos e información de mi sector productivo					
18	La OMREC Promperú me informa y capacita de las regulaciones para exportar					
19	La OMREC Promperú me informa y actualiza sobre los acuerdos comerciales y su implementación					
20	La OMREC Promperú me otorga información estadística de exportaciones de forma confiable y oportuna					

Nº	Servicios prestados por terceros	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral / indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
21	Considero que la OMREC Promperú selecciona adecuadamente a los consultores/asesores					
22	Considero que los consultores/asesores contratados por la OMREC Promperú son idóneos para las asistencias, capacitaciones y/o monitoreos					
23	Los consultores/asesores contratados por la OMREC Promperú se muestran dispuesto a ayudarme en todas mis inquietudes, problemas y necesidades					
24	Los consultores contratados por la OMREC Promperú me brindan capacitaciones que apoyan al crecimiento de mi empresa					
25	Los Asesores/Consultores contratados por la OMREC Promperú, me brindan asistencias personalizadas que generan valor en mi empresa					
Nº	Competitividad empresarial	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral / indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
26	La OMREC Promperú me apoyó a formular y/o actualizar mi filosofía Empresarial exportadora (visión, misión, valores objetivos)					
27	La asistencia de la OMREC Promperú me apoya a anticiparme a eventos del mercado (FODA, estrategias)					
28	La intervención de la OMREC Promperú me ayudó a mejorar el proceso productivo de mi empresa					
29	Con la intervención de la OMREC Promperú me incentivó a la investigación, desarrollo e innovación en mi empresa					
30	Con la asistencia de la OMREC Promperú me permitió implementar un sistema de gestión de calidad y mejora continua (5s, BPM,ISO)					
31	Con la asistencia de la OMREC Promperú mejoré el aseguramiento de calidad de mi producción.					
32	Con el apoyo de la OMREC Promperú me permitió incrementar mis ventas nacionales e internacionales					
33	Con la asistencia de la OMREC Promperú me permitió identificar y mejorar mis canales de distribución					
34	Con el apoyo de la OMREC Promperú me permitió acercarme y atraer a potenciales clientes nacionales e internacionales					
35	Con la asistencia de la OMREC Promperú me permitió identificar mis costos de producción					
36	Con la capacitación de la OMREC Promperú me permitió fortalecer mis habilidades financieras y de gestión de riesgos (financiamiento y cobros)					
37	Con el apoyo de la OMREC Promperú me permitió fortalecer las capacidades y habilidades de mis trabajadores					
38	Con la asistencia de la OMREC Promperú me incentivó a tener una conciencia medioambiental y de comercio sostenible					
39	Con la asistencia de la OMREC Promperú me permitió lograr reducir los desperdicios y mermas de mi empresa					
40	Con la asistencia de la OMREC Promperú me permitió generar reportes y estadísticas de mi empresa para la toma de decisiones					

Anexo 4 Evaluación de expertos

INFORME DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:	Cuestionario de escala de valoración de la empresa con potencial exportador o exportadora
DIRIGIDO A:	Administradores, gerentes o propietarios de la empresa con potencial exportador o exportadora
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:	Medir el rol prestacional de la OMREC Promperú y su contribución a la competitividad del valle del Mantaro
INSTRUCCIONES:	Por favor marque en cada casilla un aspa (X) la opción que considere debe aplicarse en cada ítem y realice, de ser necesarias, sus observaciones y/o sugerencias.

Ítem	Criterios						En relación a los ítems se debe			Observaciones y/o Sugerencias
	Claridad en la redacción		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Inducción a la respuesta (sesgo)		Dejar	Modificar	Eliminar	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
1	Cuando acudo a la OMREC Promperú , no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas/consultas	X		X			X	X		
2	He observado mejoras en el funcionamiento de la OMREC Promperú en mis distintas visitas	X		X			X	X		
3	Considero que la OMREC Promperú cuenta con recursos humanos, materiales y equipos suficientes	X		X			X	X		
4	El promotor se muestra dispuesto a ayudarme en todas mis inquietudes	X		X			X	X		
5	El promotor muestra una imagen de estar totalmente calificado y cualificado	X		X			X	X		
6	El promotor muestra una imagen de honestidad y confianza	X		X			X	X		
7	La OMREC Promperú me brinda información de compradores internacionales y/o organiza reuniones de negociación	X		X			X	X		
8	La OMREC Promperú me informa e invita a participar del Calendario de Actividades de promoción comercial (CENEX, ferias, ruedas de negocio)	X		X			X	X		
9	La OMREC Promperú me informa, invita y capacita sobre la plataforma LATE Simulador de exportaciones	X		X			X	X		
10	La OMREC Promperú me informa, invita y capacita sobre la plataforma Herramientas logísticas para la exportación	X		X			X	X		
11	La OMREC Promperú me informa, invita y capacita sobre la plataforma Programa de Comercio Electrónico	X		X			X	X		
12	La OMREC Promperú me informa, invita y capacita de la plataforma de Requisitos de acceso a mercados (RAM)	X		X			X	X		
13	La OMREC Promperú me invita y capacita de la plataforma Infocenter	X		X			X	X		
14	La OMREC Promperú me incentiva e invita al registro, y/o la actualización del test exportador	X		X			X	X		
15	La OMREC Promperú me incentiva e invita a participar de la ruta exportadora y su plataforma RUTEX	X		X			X	X		
16	Cuando asisto a otras oficinas de Promperú me brindan mejor o similar atención que la OMREC Promperú	X		X			X	X		
17	La OMREC Promperú me informa y actualiza con datos e información de mi sector productivo	X		X			X	X		

Ítem	Criterios						En relación a los ítems se debe			Observaciones y/o Sugerencias
	Claridad en la redacción		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Inducción a la respuesta (sesgo)		Dejar	Modificar	Eliminar	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
18	La OMREC Promperú me informa y capacita de las regulaciones para exportar	X		X		X	X			
19	La OMREC Promperú me informa y actualiza sobre los acuerdos comerciales y su implementación	X		X		X	X			
20	La OMREC Promperú me otorga información estadística de exportaciones de forma confiable y oportuna	X		X		X	X			
21	Considero que la OMREC Promperú selecciona adecuadamente a los consultores/asesores	X		X		X	X			
22	Considero que los consultores/asesores contratados por la OMREC Promperú son idóneos para las asistencias, capacitaciones y/o monitoreos	X		X		X	X			
23	Los consultores/asesores contratados por la OMREC Promperú se muestran dispuesto a ayudarme en todas mis inquietudes, problemas y necesidades	X		X		X	X			
24	Los consultores contratados por la OMREC Promperú me brindan capacitaciones que apoyan al crecimiento de mi empresa	X		X		X	X			
25	Los Asesores/Consultores contratados por la OMREC Promperú , me brindan asistencias personalizadas que generan valor en mi empresa	X		X		X	X			
26	La OMREC Promperú me apoyó a formular y/o actualizar mi filosofía Empresarial exportadora (visión, misión, valores objetivos)	X		X		X	X			
27	La asistencia de la OMREC Promperú me apoya a anticiparme a eventos del mercado (FODA, estrategias)	X		X		X	X			
28	La intervención de la OMREC Promperú me ayudó a mejorar el proceso productivo de mi empresa	X		X		X	X			
29	Con la intervención de la OMREC Promperú me incentivó a la investigación, desarrollo e innovación en mi empresa	X		X		X	X			
30	Con la asistencia de la OMREC Promperú me permitió implementar un sistema de gestión de calidad y mejora continua (5s, BPM,ISO)	X		X		X	X			
31	Con la asistencia de la OMREC Promperú mejoré el aseguramiento de calidad de mi producción.	X		X		X	X			
32	Con el apoyo de la OMREC Promperú me permitió incrementar mis ventas nacionales e internacionales	X		X		X	X			
33	Con la asistencia de la OMREC Promperú me permitió identificar y mejorar mis canales de distribución	X		X		X	X			
34	Con el apoyo de la OMREC Promperú me permitió acercarme y atraer a potenciales clientes nacionales e internacionales	X		X		X	X			
35	Con la asistencia de la OMREC Promperú me permitió identificar mis costos de producción	X		X		X	X			
36	Con la capacitación de la OMREC Promperú me permitió fortalecer mis habilidades financieras y de gestión de riesgos (financiamiento y cobros)	X		X		X	X			
37	Con el apoyo de la OMREC Promperú me permitió fortalece las capacidades y habilidades de mis trabajadores	X		X		X	X			

Ítem	Criterios						En relación a los ítems se debe			Observaciones y/o Sugerencias											
	Claridad en la redacción		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Inducción a la respuesta (sesgo)		Dejar	Modificar	Eliminar												
	SI	NO	SI	NO	SI	NO															
38	Con la asistencia de la OMREC Promperú me incentivó a tener una conciencia medioambiental y de comercio sostenible										X										
39	Con la asistencia de la OMREC Promperú me permitió lograr reducir los desperdicios y mermas de mi empresa										X										
40	Con la asistencia de la OMREC Promperú me permitió generar reportes y estadísticas de mi empresa para la toma de decisiones										X										

ASPECTOS GENERALES							
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-60%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2	OBJETIVIDAD	Está expresada en conducta observada.					X
3	ACTUALIDAD	Adecuada al avance de la ciencia y tecnología.					X
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y claridad.					X
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del Rol prestacional y la Competitividad empresarial.					X
7	CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos Rol prestacional y la Competitividad empresarial					X
8	COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones.					X
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

OPINIÓN DEL INSTRUMENTO EN GENERAL					SI	NO	SUGERENCIAS
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiere el número de ítems a añadir o quitar					X		
El instrumento necesita ser evaluada nuevamente						X	
El instrumento se puede aplicarse a la población y/o muestra de estudio					X		
En qué nivel se encuentra el instrumento			Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
El porcentaje de validez del instrumento es			100 %				

DATOS DEL EVALUADOR			
Nombre y Apellidos	Gélber S. Pacanica Alejo		
DNI N°	40547657	N° telefónico/Celular	948447710
Dirección domiciliaria	Sr. Sebastián Lagante 920 - Hjo		
Centro laboral	Universidad Vicerrect	Área / Departamento	Docencia
Título profesional	Administrador	Grado Académico	Magister
		Mención	



 Mg. Gélber Sebastián Pacanica Alejo
 CLAD - 04540
 Firma y sello

INFORME DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:	Cuestionario de escala de valoración de la empresa con potencial exportador o exportadora
DIRIGIDO A:	Administradores, gerentes o propietarios de la empresa con potencial exportador o exportador
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:	Medir el rol prestacional de la OMREC Promperú y su contribución a la competitividad del valle del Mantaro
INSTRUCCIONES:	Por favor marque en cada casilla un aspa (X) la opción que considere debe aplicarse en cada ítem y realice, de ser necesarias, sus observaciones y/o sugerencias.

Ítem	Criterios						En relación a los ítems se debe			Observaciones y/o Sugerencias
	Claridad en la redacción		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Inducción a la respuesta (sesgo)		Dejar	Modificar	Eliminar	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
1	Quando acudo a la OMREC Promperú , no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas/consultas	X		X				X		
2	He observado mejoras en el funcionamiento de la OMREC Promperú en mis distintas visitas	X		X				X		
3	Considero que la OMREC Promperú cuenta con recursos humanos, materiales y equipos suficientes	X		X				X		
4	El promotor se muestra dispuesto a ayudarme en todas mis inquietudes	X		X				X		
5	El promotor muestra una imagen de estar totalmente calificado y cualificado	X		X				X		
6	El promotor muestra una imagen de honestidad y confianza	X		X				X		
7	La OMREC Promperú me brinda información de compradores internacionales y/o organiza reuniones de negociación	X		X				X		
8	La OMREC Promperú me informa e invita a participar del Calendario de Actividades de promoción comercial (CENEX, ferias, ruedas de negocio)	X		X				X		
9	La OMREC Promperú me informa, invita y capacita sobre la plataforma LATE Simulador de exportaciones	X		X				X		
10	La OMREC Promperú me informa, invita y capacita sobre la plataforma Herramientas logísticas para la exportación	X		X				X		
11	La OMREC Promperú me informa, invita y capacita sobre la plataforma Programa de Comercio Electrónico	X		X				X		
12	La OMREC Promperú me informa, invita y capacita de la plataforma de Requisitos de acceso a mercados (RAM)	X		X				X		
13	La OMREC Promperú me invita y capacita de la plataforma Infocenter	X		X				X		
14	La OMREC Promperú me incentiva e invita al registro, y/o la actualización del test exportador	X		X				X		
15	La OMREC Promperú me incentiva e invita a participar de la ruta exportadora y su plataforma RUTEX	X		X				X		
16	Quando asisto a otras oficinas de Promperú me brindan mejor o similar atención que la OMREC Promperú	X		X				X		
17	La OMREC Promperú me informa y actualiza con datos e información de mi sector productivo	X		X				X		

Item	Criterios						En relación a los ítems se debe			Observaciones y/o Sugerencias				
	Claridad en la redacción		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Inducción a la respuesta (sesgo)		Dejar	Modificar	Eliminar					
	SI	NO	SI	NO	SI	NO								
18	La OMREC Promperú me informa y capacita de las regulaciones para exportar										X			
19	La OMREC Promperú me informa y actualiza sobre los acuerdos comerciales y su implementación										X			
20	La OMREC Promperú me otorga información estadística de exportaciones de forma confiable y oportuna										X			
21	Considero que la OMREC Promperú selecciona adecuadamente a los consultores/asesores										X			
22	Considero que los consultores/asesores contratados por la OMREC Promperú son idóneos para las asistencias, capacitaciones y/o monitoreos										X			
23	Los consultores/asesores contratados por la OMREC Promperú se muestran dispuesto a ayudarme en todas mis inquietudes, problemas y necesidades										X			
24	Los consultores contratados por la OMREC Promperú me brindan capacitaciones que apoyan al crecimiento de mi empresa										X			
25	Los Asesores/Consultores contratados por la OMREC Promperú, me brindan asistencias personalizadas que generan valor en mi empresa										X			
26	La OMREC Promperú me apoyó a formular y/o actualizar mi filosofía Empresarial exportadora (visión, misión, valores objetivos)										X			
27	La asistencia de la OMREC Promperú me apoya a anticiparme a eventos del mercado (FODA, estrategias)										X			
28	La intervención de la OMREC Promperú me ayudó a mejorar el proceso productivo de mi empresa										X			
29	Con la intervención de la OMREC Promperú me incentivó a la investigación, desarrollo e innovación en mi empresa										X			
30	Con la asistencia de la OMREC Promperú me permitió implementar un sistema de gestión de calidad y mejora continua (5s, BPM, ISO)										X			
31	Con la asistencia de la OMREC Promperú mejoré el aseguramiento de calidad de mi producción.										X			
32	Con el apoyo de la OMREC Promperú me permitió incrementar mis ventas nacionales e internacionales										X			
33	Con la asistencia de la OMREC Promperú me permitió identificar y mejorar mis canales de distribución										X			
34	Con el apoyo de la OMREC Promperú me permitió acercarme y atraer a potenciales clientes nacionales e internacionales										X			
35	Con la asistencia de la OMREC Promperú me permitió identificar mis costos de producción										X			
36	Con la capacitación de la OMREC Promperú me permitió fortalecer mis habilidades financieras y de gestión de riesgos (financiamiento y cobros)										X			
37	Con el apoyo de la OMREC Promperú me permitió fortalece las capacidades y habilidades de mis trabajadores										X			

Ítem		Criterios						En relación a los ítems se debe			Observaciones y/o Sugerencias
		Claridad en la redacción		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Inducción a la respuesta (sesgo)		Dejar	Modificar	Eliminar	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO				
38	Con la asistencia de la OMREC Promperú me incentivó a tener una conciencia medioambiental y de comercio sostenible	X		X				X			
39	Con la asistencia de la OMREC Promperú me permitió lograr reducir los desperdicios y mermas de mi empresa	X		X				X			
40	Con la asistencia de la OMREC Promperú me permitió generar reportes y estadísticas de mi empresa para la toma de decisiones	X		X				X			

ASPECTOS GENERALES							
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-60%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2	OBJETIVIDAD	Está expresada en conducta observada.					X
3	ACTUALIDAD	Adecuada al avance de la ciencia y tecnología.					X
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y claridad.					X
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del Rol prestacional y la Competitividad empresarial.					X
7	CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos Rol prestacional y la Competitividad empresarial					X
8	COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones.					X
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

OPINIÓN DEL INSTRUMENTO EN GENERAL				SI	NO	SUGERENCIAS
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiere el número de ítems a añadir o quitar				X		
El instrumento necesita ser evaluada nuevamente					X	
El instrumento se puede aplicarse a la población y/o muestra de estudio				X		
En qué nivel se encuentra el instrumento		Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
El porcentaje de validez del instrumento es		100 %				

DATOS DEL EVALUADOR			
Nombre y Apellidos	Ivan Pomalaza Buendía		
DNI Nº	19976218	Nº Telefónico/Celular	950858111
Dirección domiciliaria	Jr. TURIN s/n SANJO-HYO		
Centro laboral	UNDAC	Área / Departamento	DOCENTE
Título profesional	ADMINISTRADOR	Grado Académico	DOCTOR
		Mención	


 UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

 Dr. Ivan B. Pomalaza Buendía
 DIRECTOR
 Firma y sello

INFORME DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:	Cuestionario de escala de valoración de la empresa con potencial exportador o exportadora
DIRIGIDO A:	Administradores, gerentes o propietarios de la empresa con potencial exportador o exportador
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:	Medir el rol prestacional de la OMREC Promperú y su contribución a la competitividad del valle del Mantaro
INSTRUCCIONES:	Por favor marque en cada casilla un aspa (X) la opción que considere debe aplicarse en cada ítem y realice, de ser necesarias, sus observaciones y/o sugerencias.

Ítem		Criterios						En relación a los ítems se debe			Observaciones y/o Sugerencias
		Claridad en la redacción		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Inducción a la respuesta (sesgo)		Dejar	Modificar	Eliminar	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO				
1	Cuando acudo a la OMREC Promperú , no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas/consultas	X		X			X	X			
2	He observado mejoras en el funcionamiento de la OMREC Promperú en mis distintas visitas	X		X			X	X			
3	Considero que la OMREC Promperú cuenta con recursos humanos, materiales y equipos suficientes	X		X			X	X			
4	El promotor se muestra dispuesto a ayudarme en todas mis inquietudes	X		X			X	X			
5	El promotor muestra una imagen de estar totalmente calificado y cualificado	X		X			X	X			
6	El promotor muestra una imagen de honestidad y confianza	X		X			X	X			
7	La OMREC Promperú me brinda información de compradores internacionales y/o organiza reuniones de negociación	X		X			X	X			
8	La OMREC Promperú me informa e invita a participar del Calendario de Actividades de promoción comercial (CENEX, ferias, ruedas de negocio)	X		X			X	X			
9	La OMREC Promperú me informa, invita y capacita sobre la plataforma LATE Simulador de exportaciones	X		X			X	X			
10	La OMREC Promperú me informa, invita y capacita sobre la plataforma Herramientas logísticas para la exportación	X		X			X	X			
11	La OMREC Promperú me informa, invita y capacita sobre la plataforma Programa de Comercio Electrónico	X		X			X	X			
12	La OMREC Promperú me informa, invita y capacita de la plataforma de Requisitos de acceso a mercados (RAM)	X		X			X	X			
13	La OMREC Promperú me invita y capacita de la plataforma Infocenter	X		X			X	X			
14	La OMREC Promperú me incentiva e invita al registro, y/o la actualización del test exportador	X		X			X	X			
15	La OMREC Promperú me incentiva e invita a participar de la ruta exportadora y su plataforma RUTEX	X		X			X	X			
16	Cuando asisto a otras oficinas de Promperú me brindan mejor o similar atención que la OMREC Promperú	X		X			X	X			
17	La OMREC Promperú me informa y actualiza con datos e información de mi sector productivo	X		X			X	X			

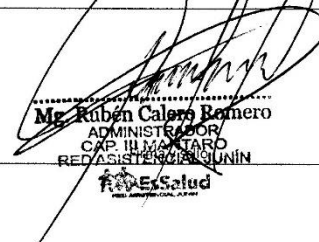
Ítem	Criterios						En relación a los ítems se debe			Observaciones y/o Sugerencias
	Claridad en la redacción		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Inducción a la respuesta (sesgo)		Dejar	Modificar	Eliminar	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
18	La OMREC Promperú me informa y capacita de las regulaciones para exportar	X		X			X	X		
19	La OMREC Promperú me informa y actualiza sobre los acuerdos comerciales y su implementación	X		X			X	X		
20	La OMREC Promperú me otorga información estadística de exportaciones de forma confiable y oportuna	X		X			X	X		
21	Considero que la OMREC Promperú selecciona adecuadamente a los consultores/asesores	X		X			X	X		
22	Considero que los consultores/asesores contratados por la OMREC Promperú son idóneos para las asistencias, capacitaciones y/o monitoreos	X		X			X	X		
23	Los consultores/asesores contratados por la OMREC Promperú se muestran dispuesto a ayudarme en todas mis inquietudes, problemas y necesidades	X		X			X	X		
24	Los consultores contratados por la OMREC Promperú me brindan capacitaciones que apoyan al crecimiento de mi empresa	X		X			X	X		
25	Los Asesores/Consultores contratados por la OMREC Promperú, me brindan asistencias personalizadas que generan valor en mi empresa	X		X			X	X		
26	La OMREC Promperú me apoyó a formular y/o actualizar mi filosofía Empresarial exportadora (visión, misión, valores objetivos)	X		X			X	X		
27	La asistencia de la OMREC Promperú me apoya a anticiparme a eventos del mercado (FODA, estrategias)	X		X			X	X		
28	La intervención de la OMREC Promperú me ayudó a mejorar el proceso productivo de mi empresa	X		X			X	X		
29	Con la intervención de la OMREC Promperú me incentivó a la investigación, desarrollo e innovación en mi empresa	X		X			X	X		
30	Con la asistencia de la OMREC Promperú me permitió implementar un sistema de gestión de calidad y mejora continua (5s, BPM,ISO)	X		X			X	X		
31	Con la asistencia de la OMREC Promperú mejoré el aseguramiento de calidad de mi producción.	X		X			X	X		
32	Con el apoyo de la OMREC Promperú me permitió incrementar mis ventas nacionales e internacionales	X		X			X	X		
33	Con la asistencia de la OMREC Promperú me permitió identificar y mejorar mis canales de distribución	X		X			X	X		
34	Con el apoyo de la OMREC Promperú me permitió acercarme y atraer a potenciales clientes nacionales e internacionales	X		X			X	X		
35	Con la asistencia de la OMREC Promperú me permitió identificar mis costos de producción	X		X			X	X		
36	Con la capacitación de la OMREC Promperú me permitió fortalecer mis habilidades financieras y de gestión de riesgos (financiamiento y cobros)	X		X			X	X		
37	Con el apoyo de la OMREC Promperú me permitió fortalecer las capacidades y habilidades de mis trabajadores	X		X			X	X		

Ítem		Criterios						En relación a los ítems se debe			Observaciones y/o Sugerencias
		Claridad en la redacción		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Inducción a la respuesta (sesgo)		Dejar	Modificar	Eliminar	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO				
38	Con la asistencia de la OMREC Promperú me incentivó a tener una conciencia medioambiental y de comercio sostenible	X		X			X	X			
39	Con la asistencia de la OMREC Promperú me permitió lograr reducir los desperdicios y mermas de mi empresa	X		X			X	X			
40	Con la asistencia de la OMREC Promperú me permitió generar reportes y estadísticas de mi empresa para la toma de decisiones	X		X			X	X			

ASPECTOS GENERALES							
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-60%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2	OBJETIVIDAD	Está expresada en conducta observada.					X
3	ACTUALIDAD	Adecuada al avance de la ciencia y tecnología.					X
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y claridad.					X
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del Rol prestacional y la Competitividad empresarial.					X
7	CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos Rol prestacional y la Competitividad empresarial					X
8	COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones.					X
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

OPINIÓN DEL INSTRUMENTO EN GENERAL					SI	NO	SUGERENCIAS
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiere el número de ítems a añadir o quitar					X		
El instrumento necesita ser evaluada nuevamente						X	
El instrumento se puede aplicarse a la población y/o muestra de estudio					X		
En qué nivel se encuentra el instrumento			Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
El porcentaje de validez del instrumento es			98%				

DATOS DEL EVALUADOR			
Nombre y Apellidos	Rubén Calero Romero		
DNI N°	72009905	N° Telefónico/Celular	995039437
Dirección domiciliaria			
Centro laboral	ESSALUD / UCCI	Área / Departamento	Administrador
Título profesional	CPC	Grado Académico	Magister
		Mención	



Mr. Rubén Calero Romero
 ADMINISTRADOR
 CAP. III MANTARO
 RED ASISTENCIAL UNIN
 ExSalud
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL INCA