



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

**FACULTAD DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA E
INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**“Gestión Integral basada en la NTP:933.961 para la
competitividad de la empresa distribuidora Corporación Jurumar
S.A.C, en la ciudad de Huamachuco, 2023”**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de Ingeniero Industrial

AUTOR

Alegría Domínguez, Josseline Marcela

ASESOR

Morales Godo, Ángel Francisco

Lima, diciembre 2023

“Gestión Integral basada en la NTP:933.961 para la competitividad de la empresa distribuidora Corporación Jurumar S.A.C, en la ciudad de Huamachuco, 2023”

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

%

FUENTES DE INTERNET

%

PUBLICACIONES

16%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to University of Southern Mississippi Trabajo del estudiante	10%
2	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	2%
3	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Fundacion Universidad de America Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Tecnológica Indoamerica Trabajo del estudiante	1%



DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres Marco y Magdieli por siempre confiar en mis capacidades y dejarme vivir la experiencia de estudiar lejos de mi ciudad natal, a mi hermano Arturo, quien con sus mensajes de apoyo y palabras ha estado conmigo a la distancia y siempre ha sido mi mejor amigo y confidente. A mi amado Maycol, por ser mi soporte y apoyo en todo este camino, y, por último, pero no menos importante, a este pequeñín que está dentro de mí y que fue mi compañero todas las noches de estos meses dándome la fuerza para culminar con éxito esta etapa profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco por sobre todo a Dios, quien, en su infinito amor, me ha cuidado y acompañado durante toda mi etapa universitaria mientras trabajaba y estudiaba.

Agradezco a la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, los cuales confiaron en mis habilidades y compromiso, para otorgarme una beca desde el segundo año de estudios hasta el final de la carrera, sin ese apoyo no hubiera podido culminar con éxito mis metas de estudio, y metas personales.

Agradezco a mi asesor, el Ingeniero Angel Morales Godo, quien ha demostrado en cada clase un gran interés en todos sus alumnos, a la vez que ha corregido incansablemente los errores cometidos para que este trabajo sea completado de manera satisfactoria. Resalto el compromiso del docente y la dedicación en su vocación por la enseñanza.

Finalmente, agradezco al Gerente Comercial de Jurumar SAC. el Ingeniero Maycol Nouchi, por abrirme las puertas de su negocio para poder aplicar los conocimientos aprendidos en la universidad, por ser mi guía y maestro en los negocios y el arte de las ventas, y sobre todo por compartir sus conocimientos y apoyo constante en la realización de este trabajo.

RESUMEN

En la presente investigación se logró el objetivo de determinar que la Gestión Integral basada en la NTP: 933.961 mejora la competitividad de la empresa Corporación Jurumar SAC, en la ciudad de Huamachuco, 2023. Para ello, se realizó una investigación de tipo aplicada, nivel descriptivo, enfoque cuantitativo y de diseño no experimental, cuya población y muestra fue de 18 trabajadores de la empresa Jurumar SAC, utilizando como instrumento de investigación el cuestionario estructurado de 12 preguntas, que mide tanto a la variable dependiente como independiente, el cual fue validado por 3 especialistas.

Luego se utilizó el teorema central del límite y se obtuvo los resultados del UCL y LCL respecto a la media según las preguntas del cuestionario. Esto demostró que las puntuaciones tienen una mínima o nula dispersión con relación a sus promedios, y así se determinó que la Gestión Integral basada en la NTP: 933.961 evidencia la mejora de la competitividad de la empresa Corporación Jurumar SAC, en la ciudad de Huamachuco, 2023.

Palabras clave: Gestión Integral, Calidad, Competitividad, Procesos, Mejora Continua.

ABSTRACT

In this research, the objective of determining that Comprehensive Management based on the NTP: 933,961 improves the competitiveness of the company Corporación Jurumar SAC, in the city of Huamachuco, 2023. To this end, an applied type of research was carried out, level descriptive, quantitative approach and non-experimental design, whose population and sample was 18 workers from the company Jurumar SAC, using as a research instrument the structured questionnaire of 12 questions, which measures both the dependent and independent variables, which was validated by 3 specialists.

Then the central limit theorem was used and the results of the UCL and LCL were obtained with respect to the mean according to the questions in the questionnaire. This showed that the scores have minimal or no dispersion in relation to their averages, and thus it was determined that Comprehensive Management based on the NTP: 933,961 evidences the improvement in the competitiveness of the company Corporación Jurumar SAC, in the city of Huamachuco, 2023.

Keywords: Comprehensive Management, Quality, Competitiveness, Processes, Continuous Improvement.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
RESUMEN	4
ABSTRACT	5
INDICE GENERAL.....	6
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE GRÁFICOS	10
INDICE DE FIGURAS	12
INTRODUCCION.....	13
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1. Descripción de la realidad problemática	15
1.2. Formulación del problema general y específicos.....	16
1.3. Objetivo general y específicos.....	17
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACION	18
2.1. Marco Histórico	18
2.2. Bases Teóricas	20
2.3. Marco Legal	37
2.4. Antecedentes del estudio	41
2.4.1. Antecedentes Nacionales	41
2.4.2. Antecedentes internacionales	43
2.5. Marco conceptual	46

CAPITULO III: JUSTIFICACION Y DELIMITACION DE LA	
INVESTIGACION	50
3.1. Justificación del Estudio	50
3.2. Importación del Estudio.....	51
3.3. Delimitación del Estudio	52
CAPITULO IV: FORMULACIÓN DEL DISEÑO.....	53
4.1. Formulación del Diseño	53
4.2. Diseño Esquemático.....	53
4.3. Descripción de los aspectos básicos del diseño.....	55
CAPITULO V: PRUEBA DE DISEÑO	70
5.1. Aplicación de la propuesta de solución.....	70
CONCLUSIONES	92
RECOMENDACIONES	94
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	95
ANEXOS	100
Anexo 1: Cuestionario	100
Anexo 2: Matriz de Consistencia.....	101
Anexo 3: Validación del instrumento de investigación	102
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento de investigación	105

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 5.1.1.....	70
¿Estima que la gestión integral es un factor clave en la competitividad de la empresa jurumar sac?.....	70
TABLA 5.1.2.....	71
¿Estima que la planificación es importante para llevar a cabo una gestión integral en la empresa jurumar sac?	71
TABLA 5.1.3.....	72
¿Considera que el cambio organizacional se relaciona con la competitividad de la empresa jurumar sac?	72
TABLA 5.1.4.....	73
¿Percibe que el enfoque en el cliente va a tener un efecto favorable en la competitividad de la empresa jurumar sac?.....	73
TABLA 5.1.5.....	74
¿Evidencia que el trabajo en equipo es un aspecto relevante para alcanzar la competitividad de la empresa jurumar sac?.....	74
TABLA 5.1.6.....	75
¿Considera que la mejora continua garantizara las condiciones para el logro de la competitividad de la empresa jurumar sac?.....	75
TABLA 5.1.7.....	76
¿Considera la productividad como un factor relevante en las operaciones de la empresa jurumar sac?.....	76
TABLA 5.1.8.....	77
¿Estima que el análisis foda es un instrumento que apoye a la adecuada toma de decisiones de la empresa jurumar sac?	77

TABLA 5.1.9.....	78
¿Percibe que la gerencia general está involucrada en satisfacer las necesidades y expectativas del cliente?	78
TABLA 5.1.10.....	79
¿Considera que un análisis de las estrategias competitivas facilitara una mayor participación en el mercado de la empresa jurumar sac?	79
TABLA 5.1.11.....	80
¿Percibe que los recursos que se utilizan podrán contribuir a lograr la rentabilidad de la empresa jurumar sac?	80
TABLA 5.1.12.....	81
¿Estima que el control de costos tiene un rol trascendente en las operaciones de la empresa jurumar sac?	81
TABLA 5.1.13: Cuantifica cada respuesta del cuestionario (VI)	82
TABLA 5.1.14: Frecuencia de las respuestas del cuestionario (VI)	83
TABLA 5.1.15: Preguntas de la variable independiente (VI)	84
TABLA 5.1.16: Límites de control superior e inferior	86
TABLA 5.1.17: Cuantifica cada respuesta del cuestionario (VD).....	88
TABLA 5.1.18: Frecuencias de las respuestas del cuestionario (VD).....	89
TABLA 5.1.19: Preguntas de la variable dependiente (VD).....	89
TABLA 5.1.20: Límites de control superior e inferior	91

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 5.1.1.....	70
Gestión integral como factor clave en la competitividad de la empresa Jurumar SAC ..	70
GRÁFICO 5.1.2.....	71
Importancia de la planificación para la competitividad en la empresa Jurumar SAC.....	71
GRÁFICO 5.1.3.....	72
Relación entre cambio organizacional y la competitividad en la empresa Jurumar SAC	72
GRÁFICO 5.1.4.....	73
Enfoque en el cliente y su efecto favorable en la competitividad de la empresa Jurumar SAC	73
GRÁFICO 5.1.5.....	74
Relevancia del trabajo en equipo para la competitividad de la empresa Jurumar SAC ..	74
GRÁFICO 5.1.6.....	75
Mejora continua que garantiza las condiciones para el logro de la competitividad en la empresa Jurumar SAC	75
GRÁFICO 5.1.7.....	76
Productividad como un factor relevante en las operaciones de la empresa Jurumar SAC	76
GRÁFICO 5.1.8.....	77
Análisis foda como instrumento que apoya a la adecuada toma de decisiones de la empresa Jurumar SAC	77
GRÁFICO 5.1.9.....	78
Gerencia general involucrada en satisfacer las necesidades y expectativas del cliente ..	78
GRÁFICO 5.1.10.....	79

Análisis de las estrategias competitivas facilitara una mayor participación en el mercado de la empresa Jurumar SAC	79
GRÁFICO 5.1.11.....	80
Los recursos que se utilizan podrán contribuir a lograr la rentabilidad de la empresa Jurumar SAC	80
GRÁFICO 5.1.12.....	81
Control de costos tiene un rol trascendente en las operaciones de la empresa Jurumar SAC	81
GRÁFICO 5.1.13: Límites de control superior e inferior	87
GRÁFICO 5.1.14: Límites de control superior e inferior	91



INDICE DE FIGURAS

Figura 4.2.6.1 Organigrama Empresa Jurumar SAC	56
Figura 4.3.1.3.1 Mapa de procesos.....	63
Figura 4.3.1.4.1 Matriz de procesos operativos.....	64



INTRODUCCIÓN

La gestión integral es un concepto que para muchos es solo aplicable a las grandes empresas, sin embargo, gracias a la norma técnica peruana, se puede aplicar a micros, pequeñas y medianas empresas, quienes en nuestro país son el motor de la economía.

La competitividad también ha tomado relevancia en los últimos años en el sector de las mypes, las cuales se ven en la necesidad de competir no solo entre ellas si no entre las grandes compañías tanto nacionales como internacionales que gracias a la globalización y la tecnología están cada vez más presentes. La importancia de poder contar con esta normativa que está basada en la ISO 9001:2015, es que le brinda una guía que es de mucha utilidad para el micro, pequeño y mediano empresario, para que su negocio sea competitivo.

El objetivo principal de este trabajo es Determinar si la Gestión Integral basada en la NTP: 933.961 mejora la competitividad de la empresa Corporación Jurumar SAC, en la ciudad de Huamachuco, para el cumplimiento de ello se ha estructurado el trabajo en cinco capítulos.

En el Capítulo I, de acuerdo a la investigación se realiza el planteamiento del problema y este es: ¿Cómo la Gestión Integral basada en la NTP:933.961 influye en la competitividad de la empresa Corporación Jurumar SAC, en la ciudad de Huamachuco?, así mismo se plantea el objetivo general donde se determina si efectivamente la Gestión Integral basada en NTP mejora la competitividad e la empresa Jurumar SAC.

En el capítulo II, se realizó el marco teórico de la investigación según diversos autores donde plantean sus conceptos de acuerdo a nuestras dimensiones e indicadores según las variables, así también como el marco legal, y los antecedentes de estudios tanto nacionales como internacionales.

En el capítulo III, se tiene la justificación, importancia y delimitación del estudio.

En el capítulo IV, se realiza la formulación del diseño, donde la investigación es de tipo aplicada, nivel descriptivo, enfoque cuantitativo, tiene un diseño no experimental, donde se detalla el instrumento a utilizar que fue el cuestionario.

Y por último en el capítulo V, en la prueba de diseño, se ordenan, tabulan y grafican los datos recolectados por la encuesta según las preguntas del cuestionario. Luego, se procesan mediante la aplicación del teorema central del límite, y los resultados obtenidos del límite de control superior y el límite de control inferior, evidencian que existe una mínima dispersión de los datos recolectados respecto a las medias de las preguntas. Así mismo, se plantearon las conclusiones y recomendaciones, las referencias bibliográficas y los respectivos anexos.



CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En la actualidad las bodegas y mercados reflejan más del 90% de las ventas en las regiones del Perú; que es una cantidad altamente considerable si la evaluamos frente a la evolución y modernización de los canales de distribución. A pesar de ello, las distribuidoras de productos de consumo masivo, en su canal tradicional, no van a lograr mantenerse y prosperar frente a los competidores, de no ser por la capacidad de evolucionar y prestar mejores servicios y una buena estrategia de atención al cliente.

Se ha evidenciado que las empresas del rubro de distribución de consumo masivo, en la región de la Libertad, no aplican criterios de mejora continua, que estén orientados a la competitividad.

Se cree que la gestión de la calidad es una práctica solo para las grandes compañías; ya que llevar a cabo un programa de la calidad amerita una alta complejidad, disuadiendo a las micros, pequeñas y medianas empresas, a poder asumir este reto, sin embargo, en Latinoamérica las MiPymes son las principales generadoras de empleo, teniendo esto en cuenta se tiene que dar un mayor valor a la gestión de la calidad en las mencionadas. Su principal importancia radica en ser una estrategia empresarial que promueve la competitividad en las empresas que la implementan.

Cabe señalar que el Instituto Nacional de la Calidad, Inacal, del Ministerio de la Producción, es el referente nacional en materia de calidad, normalización técnica, acreditación y metrología; el cual trabaja para promover una cultura de calidad en el país y contribuir a la mejora de la competitividad de las empresas.

En el año 2017 se pone en vigencia la NTP: 933.961 Gestión Integral de las MiPymes Modelo de gestión para micro, pequeña y mediana empresa; la cual establece los requisitos para implementar un modelo de gestión en las MiPymes de productos y

servicios de cualquier sector económico, en un entorno que permita mejorar sus resultados y su competitividad, orientando su gestión a la satisfacción de sus clientes y partes interesadas; y así poder avanzar hacia sistemas reconocidos internacionalmente.

Respecto a la ciudad de Huamachuco donde se localiza la empresa investigada, el canal tradicional es superior al canal moderno, por la misma cantidad de mercados, bodegas, farmacias y kioscos, por lo tanto, esta investigación involucra dos actores principales en la cadena de suministro, siendo las bodegas y mercados los clientes principales de la distribuidora que se encarga de vender todos los SKU de su inventario; siendo así en la empresa Corporación Jurumar S.A.C, se observaron varias limitaciones respecto a la calidad de servicio, capacitación en su fuerza de ventas, falta de inventario, demoras en las entregas de pedidos, donde todo ello está afectando la satisfacción de sus clientes y por tanto su competitividad.

La problemática actual es poder aplicar la NTP: 933.961 en la empresa Corporación Jurumar S.A.C de tal modo que veamos un cambio frente a la competitividad con las empresas del sector.

1.2. Formulación del problema general y específicos

1.2.1. Problema General

¿Cómo la Gestión Integral basada en la NTP:933.961 influye en la competitividad de la empresa Corporación Jurumar SAC, en la ciudad de Huamachuco, 2023?

1.2.2. Problemas Específicos

¿De qué manera el cambio organizacional influye en la competitividad de la empresa Corporación Jurumar SAC, en la ciudad de Huamachuco, 2023?

¿Cómo el enfoque en el cliente influye en la competitividad de la empresa Corporación Jurumar SAC, en la ciudad de Huamachuco, 2023?

¿De qué manera el trabajo en equipo influye en la competitividad de la empresa Corporación Jurumar SAC, en la ciudad de Huamachuco, 2023?

¿De qué forma la mejora continua influye en la competitividad de la empresa Corporación Jurumar SAC, en la ciudad de Huamachuco, 2023?

1.3. Objetivo general y específico

1.3.1. Objetivo General

Determinar si la Gestión Integral basada en la NTP: 933.961 mejora la competitividad de la empresa Corporación Jurumar SAC, en la ciudad de Huamachuco, 2023

1.3.2. Objetivos Específicos

Identificar si el cambio organizacional influye en la competitividad de la empresa Corporación Jurumar SAC, en la ciudad de Huamachuco, 2023

Determinar si el enfoque en el cliente influye en la competitividad de la empresa Corporación Jurumar SAC, en la ciudad de Huamachuco, 2023

Establecer si el trabajo en equipo influye en la competitividad de la empresa Corporación Jurumar SAC, en la ciudad de Huamachuco, 2023

Identificar si la mejora continua influye en la competitividad de la empresa Corporación Jurumar SAC, en la ciudad de Huamachuco, 2023

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACION

2.1. Marco Histórico

Para comprender como la Norma Técnica Peruana 933.961 se adapta a la Norma ISO 9001 debemos conocer la evolución de los estándares de calidad a lo largo del tiempo y como la Norma ISO 9001 se ha convertido en un referente global en la gestión de la calidad.

2.1.1. Orígenes de la Calidad

La preocupación por la calidad ha estado presente a lo largo de la historia en diversas culturas y sectores económicos. Desde la antigua civilización china hasta la revolución industrial, la calidad fue un tema relevante en la producción y el comercio. Sin embargo, no existían estándares uniformes o sistemas de gestión de la calidad.

Cuatrecasas (2005) afirma que, el concepto de calidad sufre una evolución importante, pasando de la simple idea de realizar una verificación de calidad, a tratar de generar calidad desde los orígenes buscando asegurar la calidad en el proceso de producción para evitar que este dé lugar a productos defectuosos.

Así mismo el referido autor menciona que, la segunda guerra mundial (1939-1945) constituyó el detonante fundamental para un notable desarrollo del control estadístico de procesos, así como del interés general para todos los temas relacionados con la calidad. Durante esta época, importantes maestros de la calidad como William E. Deming o Joseph M. Juran desarrollan el programa de gestión de la calidad.

2.1.2. Siglo XX: Desarrollo de la Gestión de la Calidad

Durante la primera mitad del siglo XX, se desarrollaron enfoques como el Control de Calidad, TQC, en Japón, liderado por el Dr. Edwards Deming, quien, en un seminario de 1950 en Japón, expone el famoso y aun utilizado PHVA o Ciclo de Deming,

introduciendo el control de la calidad en Japón, y que más adelante Kaoru Ishikawa seguiría.

2.1.3. 1987: Nacimiento de la Norma ISO 9001

La norma ISO 9001 se origina en 1987, cuando la Organización Internacional de Normalización (ISO) publica la primera versión de la norma. En ese momento, la norma se centraba en garantizar que las organizaciones cumplieran con los requisitos del cliente y su enfoque en la mejora continua.

2.1.4. 2000: Enfoque en la Gestión de Procesos

La revisión de la norma ISO 9001 en el año 2000 introdujo un enfoque más orientado a la gestión de procesos. Se enfocó en la identificación y control de los procesos clave dentro de una organización.

2.1.5. 2015: Enfoque en el Contexto de la Organización

La revisión de la norma ISO 9001 en 2015 incorporó un enfoque más amplio incluyendo la consideración del contexto de la organización y las partes interesadas. Se promovió un enfoque basado en el riesgo y la mejora continua.

2.1.6. Evolución Continua

La norma ISO 9001 se ha revisado y actualizado periódicamente para mantenerse alineada con las cambiantes necesidades y expectativas de las organizaciones y sus clientes. La última versión disponible al momento es la ISO 9001: 2015.

2.1.7. Impacto global

La norma ISO 9001 se ha convertido en un estándar internacionalmente reconocido y adoptado por organizaciones de diversos sectores en todo el mundo. Proporciona un marco sólido para mejorar la calidad de los productos y servicios, aumentar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

2.1.8. Origen Normas Técnicas Peruanas

En el Perú, la normalización, entendida como la actividad sistemática y organizada de elaborar normas técnicas, se inicia con la creación del Instituto Nacional de Normas Técnicas Industriales y Certificación, INANTIC, mediante la ley de Promoción Industrial de noviembre de 1959.

Dicha institución continuó sus actividades hasta 1970, dando paso al Instituto Nacional de Investigación Tecnológica y Normas Técnicas, ITINTEC, creado por la ley General de Industrias. Finalmente, desde finales de 1992 las labores de normalización pasaron a estar a cargo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, INDECOPI, creado el 24 de noviembre de dicho año, Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía (SNMPE, 2005).

En el 2015 el Ministerio de la Producción, PRODUCE, aprobó la transferencia de funciones de INDECOPI al Instituto Nacional de la Calidad, INACAL, en todo lo referente a aspectos de normalización, teniendo hoy como responsable de todas las normas técnicas peruanas a INACAL.

2.2. Bases Teóricas

La gestión integral de la Mypime basado en la NTP 933.961, es una decisión estratégica para las empresas que ayuda a mejorar su desempeño global y proporciona una base para su crecimiento.

Según la Norma Técnica Peruana NTP: 933.961, los beneficios potenciales para una empresa al implementar un sistema de gestión son:

Mejorar sus resultados y su competitividad

Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción de los clientes y partes interesadas

Demostrar el cumplimiento con los requisitos legales aplicables y otros que la empresa suscriba.

Demostrar las competencias del personal

Avanzar de manera progresiva, hacia sistemas reconocidos internacionalmente.

2.2.1. Calidad en el Contexto Empresarial

La calidad es un concepto fundamental en la gestión empresarial que se refiere a la excelencia en los productos y servicios ofrecidos por una organización (Crosby, 1979). La búsqueda constante de la calidad se ha convertido en un factor crítico para el éxito de las empresas en un entorno competitivo (Deming, 1986).

Según Juran (1993), la calidad es “la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente”. Este autor considera la calidad como un atributo de toda la empresa y sus partes interesadas no solo de un departamento que la asegure.

2.2.2. Norma Técnica Peruana 933.961 – Gestión Integral de la MYPE

La Norma Técnica Peruana 933.961 establece los requisitos para la gestión integral de la micro y pequeña empresa en Perú. Esta norma proporciona pautas y estándares que las MYPE pueden seguir para mejorar su eficiencia, productividad y calidad de sus productos y servicios.

Según la NTP 933.961, la gestión integral de la MYPE incluye aspectos como la planificación estratégica, la gestión de procesos, la gestión de recursos humanos y la evaluación de resultados, todos ellos orientados a mejorar la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la empresa.

2.2.3. Influencia de la calidad en la competitividad

La calidad desempeña un papel crucial en la competitividad de una empresa. Una gestión de la calidad efectiva puede aumentar la satisfacción del cliente, reducir costos de producción y mejorar la reputación de la empresa (Porter, 2010).

De acuerdo con la Norma ISO 9001:2015, la calidad se define como el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. En el contexto de una empresa distribuidora de consumo masivo, la calidad de los productos y la eficiencia de los procesos de distribución son esenciales para satisfacer las demandas del mercado y mantener una ventaja competitiva.

2.2.4. Enfoque en procesos

El enfoque en procesos es una metodología ampliamente utilizada en la gestión de la calidad y la mejora continua. En este contexto, Hammer y Champy (1993) señalan que un proceso se define como “un conjunto de actividades estructuradas y relacionadas que transforman insumos en productos o servicios de valor para un cliente”. Este concepto se ha convertido en la piedra angular de la gestión de la calidad moderna y se basa en la premisa de que la organización debe centrarse en la optimización de sus procesos para lograr eficiencia y satisfacción al cliente.

Pérez (2010), afirma que con el enfoque en procesos de la gestión se reconoce que la causa de la mayor parte de los problemas reside en procesos ineficientes o con un funcionamiento que no está suficientemente controlado; otro grupo de causas reside en estilos de dirección y en habilidades personales y directivas claramente mejorables.

2.2.5. Requisitos del Modelo de Gestión Integral

Los requisitos descritos a continuación corresponden a la NTP 933.961

2.2.5.1. Liderazgo

La alta dirección debe establecer la visión, misión y valores de la empresa, difundiendo e involucrando a los trabajadores. La alta dirección debe evidenciar como gestiona:

Su compromiso con el cliente

El reconocimiento a la contribución del personal

La mejora continua

El comportamiento ético

La empresa debe estar constituida como persona jurídica o como persona natural con negocio.

2.2.5.2. Planificación

La alta dirección debe definir y mantener actualizada la estrategia de la empresa, considerando las necesidades y expectativas de los clientes y de considerarlo, otras partes interesadas aplicables. Al definir la estrategia, la empresa debería considerar los riesgos y oportunidades de su mercado. La estrategia debe desplegarse al interior de la empresa.

2.2.5.3. Orientación hacia el cliente

Conocimiento del mercado

La alta dirección de la empresa debe establecer y mantener la información necesaria para: definir el mercado objetivo, identificar a los clientes, los proveedores. La empresa debe identificar oportunidades que puedan existir y establecer acciones para aprovecharlas, que se incluyan en su planificación.

Requisitos del producto y/o servicios

La empresa debe contar con requisitos del producto y/o servicio definidos y documentados antes de su producción o de la prestación del servicio. Estos deben ser conocidos por los miembros de la empresa y se deben mantener actualizados. Los productos y/o servicios deben cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

La empresa debe registrar los acuerdos, compromisos y cualquier modificación acordados con el cliente, de tal manera que asegure que estén definidos y confirmados por las partes.

Debe incluir como mínimo: las características y cantidad del producto y/o servicio solicitado por el cliente; las condiciones de entrega, y cuando corresponda de post venta; y las condiciones de pago.

Gestión de la comercialización

La alta dirección debe establecer un sistema de comercialización de productos y/o servicios que incluya: definir los canales de comercialización, precio de los productos y/o servicios, volúmenes de venta, y mecanismos de promoción.

Satisfacción del cliente

La empresa debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.

2.2.5.4. Medición análisis y gestión de la información

Gestión de la información

La empresa debe: disponer de información documentada; tener acceso a la información confiable y oportuna, analizar e interpretar adecuadamente la información, proteger la información relevante para las actividades de la empresa.

Esta información debe servir de base para la evaluación de la gestión, según su relevancia.

Medición y análisis de la información

La alta dirección debe planificar y ejecutar con una periodicidad definida, actividades de seguimiento para el análisis y evaluación del cumplimiento de los objetivos mediante el uso de indicadores, en los siguientes aspectos:

El cumplimiento de los objetivos de la empresa

Estado de cumplimiento del presupuesto

Objetivos sobre seguridad y salud en el trabajo establecidos por la empresa.

Auditoría interna

La empresa debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión:

Es conforme con los requisitos de esta Norma Técnica Peruana

Se implementa y mantiene eficazmente

Asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente

Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada

Conservar información documentada como evidencia de los resultados de las auditorías.

Control de documentos y registros

Los documentos requeridos en esta norma y los que la empresa determine o la ley se lo exija como necesarios, deben estar aprobados por un representante con autoridad para tal fin; deben estar vigentes y disponibles para su consulta y aplicación por las personas que lo requieran; también se debe evitar el uso de documentos obsoletos. Los registros que evidencian la operación conforme y eficaz del modelo de gestión frente a los requisitos de esta norma, y los que la empresa determine como necesarios, deben ser legibles, identificables y recuperables. Se deben mantener almacenados en forma segura y ordenada, durante el tiempo de conservación que se defina en la empresa o defina la ley.

2.2.5.5. Gestión del recurso humano

La empresa debe:

Definir las funciones y responsabilidades del personal

Desarrollar capacitaciones, entrenamientos u otras acciones para que el personal logre la satisfacción de los clientes.

Realizar la contratación del personal directo y tercerizado según lo estipulado en la ley, según el tipo de contratación establecido por la empresa.

Cumplir con las normas vigentes referidas a la salud y seguridad en el trabajo.

2.2.5.6. Gestión de los procesos

Planificación de los procesos

La alta dirección debe definir y planificar sus procesos. Se debe planificar y documentar el proceso de realización del producto y/o servicio, en función de sus especificaciones, necesidades y condiciones de los procesos, desde la recepción de la información sobre las características del producto y/o servicio, hasta la entrega al destino final, identificando las etapas, actividades críticas o los puntos de control, recursos y responsables. Los procesos de la empresa deberían ser coherentes con la estrategia organizacional que se determine.

Diseño y desarrollo de productos

Cuando la empresa defina o modifique las características de sus productos y/o servicios, puede establecer y ejecutar un plan de diseño y desarrollo

Compras

La empresa debe establecer y mantener un proceso de compras que asegure la provisión oportuna de los materiales, insumos o servicios para la producción o prestación del servicio.

Requisitos: La empresa debe contar con un listado de los materiales, insumos, servicios y los requisitos necesarios para lograr el cumplimiento de las características finales de sus productos y/o servicios. La información de compra puede ser registrada.

Relación con proveedores: La empresa debería identificar proveedores que tengan la capacidad de cumplir con los requisitos de compra.

Recepción de materiales.: La empresa debe verificar que los materiales y/o servicios recibidos cumplan los requisitos con los cuales fueron comprados, lo cual debe usarse para evaluar el desempeño del proveedor.

Gestión de inventarios: La empresa debe establecer los mecanismos adecuados para gestionar sus inventarios de materiales, insumos que contribuyan a la eficiencia del proceso y al cumplimiento de los requisitos del cliente.

Se deben llevar registros de las existencias.

Planificación y control de la producción

Programación de las operaciones: La empresa debe establecer periódicamente una programación de las actividades de producción o prestación del servicio. Para esto, debe considerar los requerimientos de sus clientes, los plazos de entrega comprometidos, así como los materiales, personal e insumos necesarios para cumplirlos.

Propiedad perteneciente a los clientes: Cuando sea aplicable, la empresa debe registrar, revisar y cuidar la propiedad de clientes o proveedores externos. Si cualquier bien se pierde, deteriora o se considera inadecuado para su uso, se debe informar al cliente.

Condiciones y medición del proceso: Durante la producción y/o la prestación del servicio la empresa debe verificar el cumplimiento de los controles previamente establecidos, y registrar los resultados. Además, la empresa puede verificar el cumplimiento de las condiciones necesarias para la producción y/o prestación del servicio

Identificación y trazabilidad: Cuando sea aplicable, el producto y/o servicio debe ser identificado a lo largo de los procesos. Cuando la trazabilidad sea un requisito se debe controlar la identificación única del producto y/o servicio y registrar

Control de equipos de medición: Cuando se cuente con equipos de medición que sean considerados por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, estos se deben calibrar o verificar a intervalos planificados, identificarse y protegerse contra daños o deterioro. Se deben mantener registros de su calibración o verificación.

Entrega de productos al cliente: Los productos deben ser almacenados, manejados y entregados al cliente en condiciones que prevengan su deterioro. Si la instalación y el servicio postventa son parte de los compromisos adquiridos con el cliente, estos deben ser realizados de acuerdo a los requisitos establecidos. Se debe registrar la entrega formal.

Control de producto terminado o servicio prestado: Los productos y/o servicios deben ser verificados antes de la entrega al Cliente, para asegurarse que cumplen los requisitos previamente establecidos. Cuando se detecte un producto y/o servicio no conforme, este debe ser identificado, separado del producto conforme y establecer el tratamiento correspondiente. Se debe mantener registros tanto de los controles realizados, como de la identificación y tratamiento de productos y/o servicio no conforme.

2.2.5.7. Gestión de recursos financieros y operacionales

La empresa debe:

Cumplir los requisitos y obligaciones tributarias y contables que le son aplicables

Determinar los costos de sus productos y/o servicios, sus márgenes de utilidad, manteniendo los registros correspondientes.

Determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para que la operación de sus procesos logre la conformidad de los productos o servicios

Gestión de recursos financieros y operacionales.

2.2.5.8. Mejora continua

La empresa puede determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente. Éstas pueden incluir:

Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras.

Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.

Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión.

Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la empresa debe:

Reaccionar ante la no conformidad

Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte.

Implementar cualquier acción necesaria.

Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. La empresa debe conservar información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente. Además, puede conservar información sobre los resultados de cualquier acción correctiva.

La empresa debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión.

2.2.6. Ciclo de Deming PHVA

El PHVA, también conocido como ciclo de la calidad, círculo de Deming o Espiral de la mejora continua, es una herramienta planteada inicialmente por Walter Shewhart y

trabajada por Deming en 1950; se fundamenta en cuatro pasos: planificar, hacer, verificar y actuar.

En términos generales, el PHVA es un ciclo que contribuye a la ejecución de los procesos de forma organizada y a la comprensión de la necesidad de ofrecer altos estándares de calidad en el producto o servicio; por lo tanto, puede ser utilizado en las empresas, ya que permite la ejecución eficaz de las actividades. La definición de cada uno de los componentes del ciclo se presenta en la figura y se detallan a continuación. (Zapata, 2016)

Planificar: en esta fase, se establecen objetivos claros y se diseñan procesos para alcanzarlos.

Hacer: la etapa de ejecución implica implementar los planes previamente diseñados.

Verificar: en esta fase, se evalúan los resultados en comparación con los objetivos establecidos.

Actuar: finalmente, se toman medidas correctivas basadas en las evaluaciones realizadas en la etapa de verificación.

2.2.7. Competitividad

El concepto de competitividad es complejo y puede ser estudiado desde diferentes perspectivas. Uno de los enfoques más analizados desde el punto de vista macroeconómico es la competitividad de un país o región. Al respecto, Porter (2007) en La ventaja competitiva de las naciones, menciona que “La competitividad de una nación depende de la capacidad de su industria para innovar y perfeccionarse”.

La competitividad empresarial se deriva de la ventaja competitiva, que tiene una empresa a través de sus métodos de producción y de organización con relación a los de sus rivales en un mercado específico (Abdel & Romo, 2004).

Respecto a la competitividad en las MYPE, Saavedra (2012) en su trabajo Una propuesta para la determinación de la competitividad en la pyme latinoamericana, realiza una amplia investigación sobre la medición de la competitividad. En sus resultados recomienda una metodología para determinar la competitividad de factores internos de la micro y pequeña empresa mediante el mapa de competitividad del Banco Interamericano de Desarrollo, BID, y para factores externos recomienda el enfoque de Competitividad Sistémica de CEPAL. Con la finalidad de identificar las variables que componen los aspectos internos de las MYPE, a continuación, se presenta la herramienta recomendada por el autor

2.2.7.1. Mapa de competitividad

El Mapa de Competitividad del BID es una herramienta de medición que está integrada por ocho variables independientes:

Planeación estratégica: Es un instrumento de gestión y esfuerzo sistemático formal de la empresa para establecer sus propósitos al igual que la orientación y actividades que, a través de planes detallados en el corto, mediano y largo plazo permiten la implantación de objetivos y estrategias que logren el cumplimiento de dichos propósitos (Palacios, 2016)

Producción y aprovisionamiento: Se ocupa de la producción de bienes y servicios, y permite a las organizaciones alcanzar sus metas mediante la eficiente adquisición y utilización de recursos, de tal forma que una empresa puede lograr una ventaja competitiva con procesos de producción flexibles, que se ajusten a los requerimientos de la operación, para responder a la exigencia del cliente por recibir productos a tiempo y de buena calidad (Cabrera, López y Ramírez, 2011)

Aseguramiento de la calidad: Es aquella que agrupa todas las actividades necesarias para ofrecer un producto o servicio libre de defectos y que a la vez cumpla con brindar satisfacción al cliente.

Comercialización: Se refiere a las capacidades de la empresa para alcanzar la conformidad entre las características y atributos del bien o del servicio; con las necesidades y expectativas de los consumidores (Franco, Restrepo y Sánchez, 2014).

Contabilidad y finanzas: Facilita el reporte de informes para la toma de decisiones, en el corto, mediano y largo plazo, que permitan cubrir las necesidades de liquidez y que la empresa pueda continuar sus operaciones sin ninguna penuria (Saavedra, Milla y Tapia, 2013). La gestión financiera, se encarga de analizar las decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios en las tareas de las organizaciones, incluyendo su consecución, utilización y control (Córdoba, 2016)

Recursos humanos: La dirección del talento humano puede ser concebida como una estrategia empresarial que manifiesta la importancia de la relación individual frente a las relaciones colectivas entre gestores, directivos o colaboradores de la empresa, propiciando sinergia y participación (Saavedra, Milla y Tapia, 2013).

Gestión ambiental: Rocha, Cuevas y Soto (2016) definen la gestión ambiental como el conjunto de disposiciones orientadas a mantener un capital ambiental suficiente para que la calidad de vida de las personas y el patrimonio natural sean lo más elevados posible, aspecto que cada vez toma mayor impulso como elemento de competitividad empresarial.

Sistemas de información: Proveen unas mejores capacidades en las empresas, sirven como apoyo a las funciones operativas, facilitan la labor del empresario en la toma de decisiones, factor vital para impulsar el posicionamiento y competitividad de las empresas, reflejado en los aportes a la economía de la región (Fajardo y Vargas, 2018).

Sin lugar a duda, la gestión de las TIC permite a las empresas incursionar en mercados digitales, usar herramientas innovadoras de comercialización, ingresar a un mundo virtual que se transforma en un espacio de desarrollo y evolución de tácticas y estrategias (Fonseca, 2013), constituyéndose en herramienta de apoyo y factor central para alcanzar la competitividad empresarial (Gálvez, 2014).

2.2.8. Productividad del servicio

Es un concepto fundamental en la gestión de operaciones que se centra en la eficiencia con la que una organización ofrece servicios a sus clientes. Según las bases teóricas veamos algunos enfoques claves:

2.2.8.1. Eficiencia en el Uso de Recursos

La base fundamental de la productividad del servicio radica en el uso eficiente de recursos. Se busca maximizar la relación entre los insumos utilizados, como tiempo, mano de obra, equipos y materiales y los resultados obtenidos, como la satisfacción del cliente y la calidad de servicio (Fitzsimmons, Fitzsimmons y Bordoloj, 2014)

2.2.8.2. Medición y Métricas de Productividad

La medición es esencial para evaluar la productividad del servicio. Se utilizan métricas específicas, como establecer objetivos de mejora.

2.2.9. Control de inventarios

El control de inventarios es un componente crítico de la gestión de operaciones y logística en cualquier organización que maneje productos o materiales.

Se basa en una serie de conceptos y técnicas destinados a garantizar que una organización mantenga un nivel óptimo de inventario para satisfacer la demanda del mercado, minimizando los costos asociados al almacenamiento y la falta de stock. La gestión eficaz de inventarios es esencial para mantener la eficiencia y la competitividad en las operaciones de una empresa.

2.2.9.1. Demanda y Previsión

El control de inventarios se basa en la comprensión de la demanda de productos o materiales. La demanda se puede clasificar en demanda independiente (demanda del mercado) y demanda dependiente (necesario para la producción). Las técnicas de previsión, como el pronóstico de ventas, son esenciales para anticipar la demanda futura (Chopra & Meindl, 2013)

2.2.9.2. Punto de Pedido

El punto de pedido es un concepto fundamental en el control de inventarios, el cual representa el nivel de inventario en el que se debe realizar un nuevo pedido para evitar agotar el stock antes de que llegue un nuevo lote de suministros. El ROP se calcula teniendo en cuenta la demanda esperada y el tiempo de entrega.

2.2.9.3. Cantidad Económica de Pedido (EOQ)

EL EOQ es un modelo que busca determinar la cantidad óptima de unidades que se deben pedir en cada pedido para minimizar los costos totales de inventario. Se basa en equilibrar los costos de pedido y los costos de mantener inventario (Silver, Pyke & Peterson, 1998).

2.2.9.4. Clasificación ABC

La clasificación ABC es una técnica que se utiliza para categorizar los artículos de inventario en función de su importancia relativa. Los artículos “A” son los más valiosos, mientras que los “C” son los menos valiosos. Esto permite concentrar esfuerzos en los artículos más críticos.

El principio 80-20 sirve como base para la clasificación ABC de los artículos. Los artículos A normalmente son los que se mueven rápido, los artículos B los que se mueven en término medio y los artículos C, los que se mueven despacio. No hay forma precisa para agrupar los artículos, si en una categoría o en otra, o incluso determinar el número

de categorías por usar. Sin embargo, clasificar los artículos por grado de ventas y luego dividirlos en unas cuantas categorías es una forma de comenzar. (Ballou, 2004)

2.2.9.5. Métodos de Valoración de Inventarios

Los métodos de valoración, como el PEPS (Primeras en Entrar, Primeras en Salir) y el UEPS (Ultimas en Entrar, Primeras en Salir), influyen en la forma en que se contabilizan los costos de los productos vendidos y los inventarios restantes (Weygandt, Kieso & Kimmel, 2019).

2.2.9.6. Tecnología y Sistemas de Información

El control de inventarios se beneficia enormemente de la tecnología y los sistemas de información. Los sistemas de gestión de inventario, por ejemplo, el software ERP permite un seguimiento en tiempo real, automatizan la reposición y mejoran la precisión de los datos (Jaizer & Render, 2009)

2.2.9.7. Ciclo de Vida del Producto

El ciclo de vida del producto influye en el control de inventarios. En las etapas de introducción y crecimiento, es posible que se necesite un control más estricto, mientras que, en la etapa de madurez, la gestión se centra en evitar la obsolescencia (Hill, Hult & Wickramasekera, 2019).

2.2.9.8. Costos Asociados al Inventario

Los costos de inventario incluyen el costo de mantenimiento, el costo de pedido, el costo de la falta de stock y el costo de obsolescencia. Estos costos deben considerarse al determinar la cantidad optima de inventario a mantener (Jaizer & Render, 2009).

2.2.9.9. Just in Time

El sistema Just in Time o Justo a Tiempo, es una filosofía de gestión de inventario que se originó en Japón y que se centra en la eliminación del desperdicio y la entrega de

productos o componentes justo en el momento en que se necesitan, sin acumular inventario innecesario.

El JIT se apoya en el principio de “producción en flujo continuo” y la “pull system” (sistema de tracción), que permite a los trabajadores tirar productos a lo largo del proceso de producción a medida que son necesarios. Esta filosofía se centra en la reducción de los tiempos de configuración, la mejora de la eficiencia y la calidad, y la optimización de los procesos logísticos (Ohno, 1988).

2.2.10. Trabajo en equipo

El trabajo en equipo es un proceso colaborativo en que los individuos se unen para alcanzar un objetivo común. Este enfoque se basa en la idea de que la sinergia resultante de la colaboración puede ser más efectiva que la suma de los esfuerzos individuales (Katzenbach & Smith, 1993).

El trabajo en equipo se centra en la cooperación, la comunicación efectiva y el aprovechamiento de las fortalezas y habilidades de cada miembro del equipo para lograr el rendimiento óptimo (Hackman, 2002)

Un elemento clave en el trabajo en equipo es la distribución de roles y responsabilidades entre los miembros del equipo. Los roles se definen como las funciones y tareas específicas que desempeñan los individuos para contribuir al éxito del equipo. La teoría de los roles en el trabajo en equipo se basa en la idea de que la asignación de roles claros y apropiados puede mejorar la eficacia y la productividad del equipo (Belbin, 1981).

Los roles pueden incluir el líder, el coordinador, el experto, el motivador, entre otros, cada uno con sus responsabilidades específicas.

2.2.11. Cambio organizacional

El cambio organizacional se refiere a la alteración planificada de una organización en respuesta a factores internos o externos con el objetivo de mejorar su eficacia y eficiencia (Cameron & Green, 2015). El cambio puede implicar modificaciones en la estructura, la cultura, los procesos, las políticas o cualquier otro aspecto de la organización. El cambio organizacional puede ser reactivo, en respuesta a una crisis o presión externa, o proactivo, cuando la organización busca anticipar y adaptarse a los cambios en su entorno.

Cabe resaltar que la resistencia al cambio es un fenómeno común en el proceso de cambio organizacional. Los individuos y grupos dentro de la organización pueden mostrar resistencia debido a la incertidumbre, la pérdida de familiaridad, el miedo a lo desconocido o la percepción de que el cambio amenaza sus intereses o seguridad.

Así mismo existen diversos enfoques y modelos para implementar el cambio organizacional.

Dos de los enfoques más conocidos son el modelo de Lewin (1951), que se centra en las etapas de “descongelación”, “cambio” y “recongelación”, y el modelo de Kotter (1996), que destaca la importancia de crear una visión compartida, movilizar a los empleados y consolidar el cambio.

El cambio organizacional es un proceso intrínseco a la adaptación y al progreso de las organizaciones. Comprender las bases teóricas y los enfoques es fundamental para gestionar con éxito los procesos de cambio y minimizar la resistencia al mismo.

2.3. Marco Legal

En primera instancia, es importante mencionar que la implementación de la NTP: 933.961 no es obligatoria en Perú; pero se hace necesaria por la presencia de empresas extranjeras de grandes mercados que cuentan con estándares internacionales, y esta norma

al estar basada en una ISO 9001, que es una norma internacional permite a las Mypes estar más cerca de poder contar con un sistema de Gestión de la calidad.

Constitución Política del Perú 1993

Título III: Del régimen económico

Artículo 61: Libre competencia y prohibición de monopolios

El Estado facilita y vigila la libre competencia. Combate toda práctica que limite y el abuso de posiciones dominantes o monopólicas. Ninguna ley ni concertación puede autorizar ni establecer monopolios

Artículo 65: Defensa de los consumidores

El estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

A continuación, se menciona la reglamentación aplicable para las empresas distribuidoras de productos en nuestro país. El desarrollo del trabajo, por el sector de la empresa estudiada, está enmarcado por la Ley 29571.- Código de protección y Defensa del Consumidor, el cual establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores, dentro del marco del artículo 65 de la Constitución Política del Perú y en un régimen de economía social de mercado. Establecido en el Capítulo I del Título III, Del régimen Económico, de la Constitución Política del Perú.

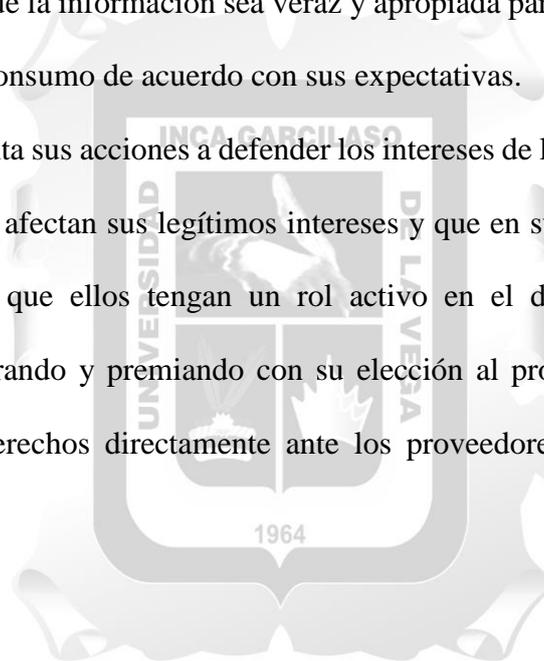
Ley 29571.- Código de Protección y Defensa del Consumidor

Artículo VI. - Políticas Públicas

El Estado protege la salud y seguridad de los consumidores a través de una normativa apropiada y actualizada, fomentando la participación de todos los estamentos públicos o privados. Para tal efecto, promueve el establecimiento de las normas reglamentarias para la producción y comercialización de productos y servicios y fiscaliza su cumplimiento a través de los organismos competentes.

El Estado garantiza el derecho a la información de los consumidores promoviendo que el sector público respectivo y el sector privado faciliten mayores y mejores espacios e instrumentos de información a los consumidores a fin de hacer más transparente el mercado; y vela por que la información sea veraz y apropiada para que los consumidores tomen decisiones de consumo de acuerdo con sus expectativas.

El Estado orienta sus acciones a defender los intereses de los consumidores contra aquellas prácticas que afectan sus legítimos intereses y que en su perjuicio distorsionan el mercado; y busca que ellos tengan un rol activo en el desarrollo del mercado, informándose, comparando y premiando con su elección al proveedor leal y honesto, haciendo valer sus derechos directamente ante los proveedores o ante las entidades correspondientes.



Capítulo IV Seguridad y Salud de los Consumidores

Artículo 26

Medidas de los proveedores frente a los riesgos previstos En caso de que, por la naturaleza o componentes del producto o del servicio que se comercialice, el riesgo sea previsible para el proveedor, este debe tomar las medidas necesarias para su adecuada conservación, manipulación y transporte, advirtiendo al consumidor de dicho riesgo, así como del modo correcto de la utilización del producto o la prestación del servicio, y las acciones a tomar en caso de producido un daño. Las acciones del proveedor no deben incrementar el riesgo previsible

Política Pública: Búsqueda de la competitividad, productividad y formalización de la actividad económica

Objetivo

Nos comprometemos a incrementar la competitividad del país con el objeto de alcanzar un crecimiento económico sostenido que genere empleos de calidad e integre exitosamente al Perú en la economía global. La mejora en la competitividad de todas las formas empresariales, incluyendo la de la pequeña y micro empresa Asimismo, nos comprometemos a promover y lograr la formalización de las actividades y relaciones económicas en todos los niveles.

Con este objetivo el Estado:

Consolidará una administración eficiente, promotora, transparente, moderna y descentralizada.

Garantizará un marco legal que promueva la formalización y la competitividad de la actividad económica.

Procurará una simplificación administrativa eficaz y continua, y eliminará las barreras de acceso y salida al mercado.

Proveerá infraestructura adecuada.

Promoverá una mayor competencia en los mercados de bienes y servicios, financieros y de capitales.

2.4. Antecedentes del estudio

2.4.1. Antecedentes Nacionales

Rentería (2019) en la tesis “Implementación del Sistema de Gestión ISO 9001:2015 en el laboratorio de la Compañía Minera Azulcocha – Lima – 2019” para optar por el título profesional de Ingeniero Metalurgista, señala el problema general, de qué manera la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en el laboratorio de la Compañía Minera Azulcocha basado en la norma ISO 9011: 2015 asegurara la mejora de los resultados que se proporcionan; además formula como objetivo general, implementar el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para mejorar la confiabilidad de los resultados de análisis del laboratorio de Compañía Minera Azulcocha.

De otro lado el autor concluye que al implementar el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 verifica que es una herramienta fundamental e importante en la confiabilidad de los resultados para la satisfacción de los clientes.

Así mismo recomienda la implementación de Sistemas de Gestión ISO 9001: 2015 para todas las empresas de producción y servicios.

Paquita (2019) en la tesis “Competitividad de la MYPE de confecciones mediante la Gestión Integral” para optar por el Título Profesional de Ingeniero Textil y Confecciones, señala el problema general, cómo mejorar la competitividad de la MYPE de confecciones mediante la Gestión Integral, además formula como objetivo general, implementar un método de Gestión Integral para mejorar la competitividad de la MYPE de confecciones.

Por otro lado, el autor concluye que mediante la implementación de la Gestión Integral se consigue mejorar el nivel de competitividad en la MYPE de confecciones de 19.2% a 55.7%, representando un incremento de 36.5%.

Así mismo recomienda a los investigadores, sistematizar la metodología propuesta en un aplicativo digital para facilitar el manejo y consolidación de la información.

Arce (2021) en la tesis “El sistema de Gestión de la Calidad y su influencia en la comercialización de equipos de cómputo de la empresa MAYUSYSTEM E.I.R.L de la ciudad de Juliaca, 2020” para optar por el Título profesional de Licenciado en Administración, señala el problema general, cuál es el grado de influencia que existe entre la calidad y su comercialización de equipos de cómputo de la empresa MAYUSYSTEM E.I.R.L. de la ciudad de Juliaca durante el año 2020, además formula como objetivo general, determinar el grado de influencia que existe entre la calidad y su comercialización de equipos de cómputo de la empresa MAYUSYSTEM E.I.R.L. de la ciudad de Juliaca durante el año 2020.

Por otro lado, el autor concluye que el grado de influencia que existe entre la calidad y su comercialización de equipos de cómputo de la empresa MAYUSYSTEM E.I.R.L. de la ciudad de Juliaca durante el año 2020, corresponde a la escala moderada, al encontrarse un coeficiente de correlación de 0,426, según los análisis correspondientes de los datos recolectados.

Así mismo recomienda, a la gerencia de la empresa MAYUSYSTEM E.I.R.L. de la ciudad de Juliaca, a tomar en cuenta los resultados obtenidos en la presente investigación, para implementar o replantear su plan de gestión de la calidad dentro de la normatividad de las disposiciones de la Norma ISO 9001, para así mejorar la calidad del servicio que presta a la comunidad.

Avilés (2018) en la tesis “Propuesta de Modelo de Gestión Integral para la Mejora de Competitividad en las agencias de aduana” para optar por el Título Profesional de Licenciado en Administración de Negocios Globales, señala el problema general, en qué medida la implantación de un modelo de gestión afecta la competitividad de las agencias de aduana, siendo su objetivo general, desarrollar un modelo de sistema de gestión integral para aumentar la competitividad en el mercado de las agencias de aduanas

Por otro lado, el autor concluye que los indicadores de gestión para el desarrollo de las agencias permiten medir el grado de satisfacción del cliente, incrementando el nivel de eficiencia en servicio al cliente, mejorando la relación empresa-cliente, optimizar los procesos mediante el uso de los TICs y disminuir el índice de rotación de personal. Todo con la finalidad de mejorar la gestión administrativa de las agencias

Así mismo, recomienda que las agencias desarrollen indicadores de gestión, con el fin de mantenerse en el mercado y satisfacer de manera continua las necesidades de los usuarios; para poder aprovechar al máximo las fortalezas y las oportunidades, lo que llevara al crecimiento y solides económica de la misma.

2.4.2. Antecedentes internacionales

Herrera (2008) en la tesis “Diseño de un sistema de Gestión de la Calidad para una Microempresa” para optar por el grado de Maestría en Gestión de la Calidad, señala el problema general, cuál es la importancia de implantar un sistema de gestión de la calidad en una microempresa, además, formula como objetivo general mejorar el funcionamiento interno e incrementar las ventas de la empresa Refaccionaria Mastermotor, a través de la implantación de un sistema de gestión de la calidad con base en la norma ISO 9001:2000.

Así mismo, el autor concluye que el descenso de ventas que presenta la microempresa comercial Refaccionaria Mastermotor, así como las deficiencias en el

funcionamiento, se encuentran ligados a factores internos y externos que la impactan negativamente.

Por otro lado, recomienda que la organización al seguir manteniendo un tipo de gestión empírica, no se ha adaptado al medio, frenando de esta forma su crecimiento y desarrollo, así como también perdiendo participación en el mercado, sin tener un buen rendimiento económico. Por lo tanto, debido a las circunstancias antes señaladas, el autor propone la implantación de un sistema de calidad con base en la norma ISO 9001:2000, como estrategia que permitirá, mejorar su funcionamiento interno y aumentar las ventas.

Arias (2012) en la tesis “Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa Quality & Consulting Group S.A.S. Conforme a la Norma ISO 9001:2008” para optar por el Título en Ingeniería Industrial, señala el problema general, puede la empresa asegurar la calidad de los productos y/o servicios que ofrece en conformidad con un estándar internacional que genere seguridad y confianza en sus clientes, además formula como objetivo general, implementar el Sistema de Gestión de Calidad conforme a la norma internacional ISO 9001:2018 en la empresa mencionada.

Por otro lado, el autor concluye que, la implementación del Sistema de Gestión de Calidad permitió a la compañía la creación de una estructura organizacional basada en el conocimiento de la situación real de la empresa y orientada bajo directrices de calidad en cada uno de los niveles, y un manejo de la operación focalizado en metas y resultados establecidos.

Así mismo el autor recomienda, revisar periódicamente la documentación relacionada con cada proceso a fin de garantizar su adecuación y aplicabilidad, garantizando su actualización en caso de presentarse cambios en el desarrollo de las actividades.

Argudo (2015) en la tesis “Propuesta de un sistema de Gestión Integral con direccionamiento estratégico para mejorar la productividad y rentabilidad de la empresa: Optimal Recambio Cía. Ltda.” para optar por el título de Magister en Administración de Empresas con mención en Gerencia de la Calidad y Productividad, señala el problema general, se puede mejorar la productividad y rentabilidad para la empresa OPTIMAL RECAMBIOS, por medio de un Sistema de Gestión Integral con direccionamiento estratégico, además formula como objetivo general, diseñar un Sistema de Gestión Integral con direccionamiento estratégico para mejorar la productividad y rentabilidad de la Empresa OPTIMAL RECAMBIO CIA. LTDA.

Por otro lado, el autor concluye que, con la implementación de un Cuadro de Mando integral para la empresa y una matriz para controlar el cumplimiento de los objetivos y estrategias planteadas, la empresa cuenta con una gestión integral con direccionamiento estratégico.

Así mismo, recomienda utilizar los índices de stock, máximo, mínimo, como herramientas para evitar, escases o sobre stock, que especialmente en lo último perjudico a la empresa, y redujo sus ganancias.

Martínez (2021) en la tesis “La Gestión de la Calidad en las ONG de Acción Social de la Argentina” para optar por el título de Magister de Ingeniería en Calidad, señala como problema general, la falta de organización global dentro de la organización, además formula como objetivo principal, identificar y analizar el nivel de eficacia de la gestión de la calidad en ONG dedicadas a la prestación de servicios comunitarios de manera voluntaria en Argentina.

Por otro lado, el autor concluye, que las ONG deberían ser capaces de ser flexibles, ser versátiles en cuanto a la ofertad de servicios que ofrecen, y deben considerar entre sus

procesos no solo las instancias de seguimiento y control de resultados, sino también la inclusión de las salidas de estas instancias en planes de mejora.

Así mismo recomienda, romper con el paradigma de la organización funcional y pasar a pensar en un enfoque basado en procesos, y para la ONG recomienda el establecimiento de “redes sociales”.

2.5.Marco conceptual

Acción Correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable

Auditoria de Calidad: Es un proceso sistémico y documentado que permite evaluar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, identificar áreas de mejora y asegurar el cumplimiento de normas y estándares preestablecidos.

Cadena de Suministro: Es un sistema integrado de organizaciones, personas, actividades, información y recursos, que se extiende desde el proveedor hasta el cliente final. Su objetivo es satisfacer de manera eficiente y efectiva las necesidades del cliente, proporcionando productos y servicios de calidad.

Capacitación: Es el proceso destinado a generar un cambio a nivel de competencias que implica desarrollar conocimientos, actitudes y habilidades o destrezas.

Competitividad: Es la capacidad para suministrar productos o servicios de manera igual o más eficientemente que sus competidores.

Comportamiento ético: se refiere a la conducta de una persona o un grupo de personas que se adhiere a principios y valores morales que son considerados como correctos y justos.

Control de Calidad: Es aquel que implica todas las actividades de diseño, producción, mantenimiento y servicio con el fin de establecer y evaluar la idoneidad de los productos para el uso previsto y la satisfacción del cliente.

Cultura de Calidad: Es aquella que abarca valores, creencias y comportamientos compartidos en una organización que priorizan la calidad en todos los aspectos de su operación.

Efectividad: se refiere al grado en que se logran los objetivos en relación con un propósito o una misión más amplios.

Eficacia: se refiere a la capacidad de lograr los objetivos y metas establecidos.

Eficiencia: se refiere a la capacidad de lograr un objetivo o realizar una tarea utilizando la menor cantidad de recursos posibles.

Estándares de calidad: Son criterios o especificaciones predefinidos que se utilizan para evaluar y medir la excelencia o conformidad de un producto, servicio o proceso con respecto a requisitos establecidos.

Estandarización de Procesos: Es aquella que implica la creación y documentación de métodos de trabajo consistentes y confiables, con el objetivo de eliminar, la variabilidad no deseada y lograr la mejora continua en la calidad y eficiencia de las operaciones.

Gestión de la Calidad Total (TQM): Es un enfoque de gestión empresarial que busca la mejora continua de la calidad en todos los aspectos de una organización

Gestión de Inventarios: Es el proceso de planificar, controlar y supervisar la adquisición, almacenamiento y utilización eficiente de los recursos de una organización, con el fin de satisfacer la demanda del cliente, minimizar los costos y optimizar el flujo de materiales y productos.

Gestión de Proveedores: Es la estrategia y practicas utilizadas por una organización para seleccionar, desarrollar, y mantener relaciones efectivas con sus proveedores, con el objetivo de garantizar un flujo constante de materiales y servicios de calidad.

Líder: es una persona que ocupa una posición de autoridad, influencia o responsabilidad en una organización, grupo o equipo y que ejerce impacto significativo en las actitudes, comportamientos y desempeño de los miembros de ese grupo.

Liderazgo: es el proceso de influir, guiar, inspirar y motivar a un grupo de individuos o seguidores para lograr metas.

Mejora Continua: Es un proceso gradual y constante que busca aumentar la calidad de productos y servicios, involucrando a todos los empleados en la identificación y solución de problemas para satisfacer las necesidades cambiantes de los clientes.

Mercado objetivo: se refiere a un grupo específico de personas o empresas a las cuales una organización dirige sus esfuerzos de marketing y ventas.

Partes interesadas: son personas o grupos de personas que afectan o son afectadas por el desempeño de una organización, no se limita únicamente a clientes y empleados, si no que pueden incluir una variedad de grupos, como proveedores, reguladores, accionistas, comunidades locales y otros interesados en las actividades y resultados de la organización

Peligro: se refiere a una fuente o situación que tiene el potencial de causar daño, lesiones, enfermedades o cualquier otro impacto adverso en las personas, a los bienes, al medio ambiente o a la propiedad. Pueden ser físicos, químicos, biológicos, ergonómicos o psicosociales.

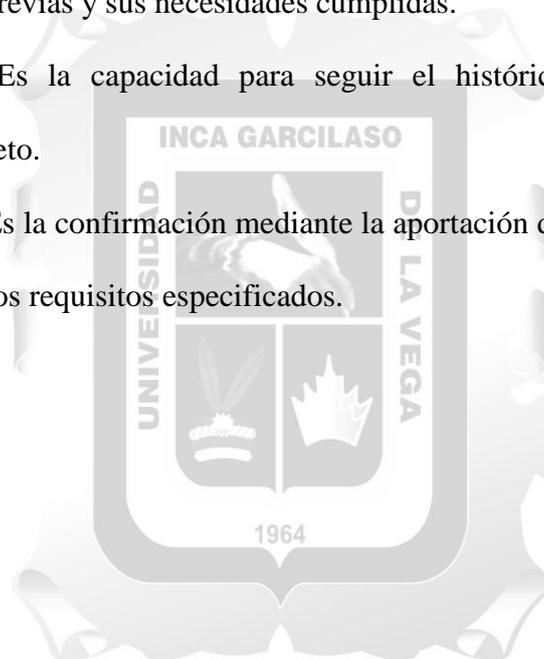
Planificación estratégica: es un proceso sistemático y continuo que una organización lleva a cabo para definir su dirección a largo plazo y establecer los objetivos y acciones necesarios para alcanzar esa dirección.

Riesgo: es la probabilidad de que un peligro se materialice y cause daño o pérdida. Implica la evaluación de la exposición a un peligro y la posibilidad de que ocurra un incidente adverso. Pueden ser cuantificados en términos de probabilidad y consecuencias.

Satisfacción del Cliente: Es la evaluación subjetiva de la experiencia del cliente con un producto, servicio o empresa, que se deriva de la percepción del cliente en relación con sus expectativas previas y sus necesidades cumplidas.

Trazabilidad: Es la capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.

Verificación: Es la confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.



CAPITULO III: JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Justificación del Estudio

3.1.1. Justificación Teórica

Este trabajo de investigación se justifica por el interés en abordar un problema tan importante como la competitividad en las mypes del Perú, que según el MEF estas empresas representan el 21% del PBI y el 99% del empleo formal en nuestro país.

En las indagaciones se ha podido establecer que existen diversos trabajos que aplican la norma ISO 9001:2015 en diferentes empresas, sin embargo, se encuentran pocos trabajos que aborden la aplicación de la NTP 933.961 en las mypes, la cual tiene un costo y tiempo menor de aplicación, así mismo esta norma técnica peruana fue especialmente creada para las mypes.

También, el trabajo de investigación se justifica debido al aporte que se hace en la reflexión teórica y, por lo tanto, a la comprensión del problema de la gestión integral y su relación con la competitividad en la empresa Jurumar S.A.C., y en general se sostiene que la investigación reafirma el conocimiento y brinda un aporte académico de estudios cuantitativos para futuros investigadores que aborden estudios similares.

3.1.2. Justificación Metodológica

La investigación se justifica, porque utiliza el cuestionario como instrumento de investigación y la técnica de la encuesta para la recolección de datos, para medir si tiene una gestión integral bajo los lineamientos de la NTP 933.961, de tal modo que se logre la competitividad. A través del procesamiento de datos mediante el método estadístico, se busca conocer, por ejemplo, el cumplimiento de los requisitos de la norma, con el fin de evidenciar si se ha logrado el objetivo general propuesto.

Así, los resultados obtenidos se apoyan en la aplicación del instrumento de investigación, la técnica de recolección de datos y el método estadístico, para plantear una alternativa de solución al problema.

3.1.3. Justificación Práctica

Desde el punto de vista práctico, la investigación se justifica debido al aporte que se hace para la lograr la competitividad en la empresa distribuidora Jurumar S.A.C, como resultado de las reflexiones previas en el campo teórico.

Por tanto, la investigación proporcionará la solución de los problemas de la empresa, relacionados con los objetivos específicos y sus dimensiones referidas al cambio organizacional, enfoque en el cliente, trabajo en equipo y mejora continua.

Así mismo, se considera posible que este estudio contribuya a lograr la adecuada toma de decisiones, por parte de los microempresarios, y dueños de negocio que tengan la visión de lograr su competitividad mediante la gestión integral a través de la respectiva norma técnica peruana.

3.2. Importación del Estudio

3.2.1. Importancia Aplicada

La importancia del estudio, radica en dar a conocer el estado actual en el que se encuentra la empresa, con respecto a su gestión integral y competitividad, para posibilitar su mejora, haciendo uso de una propuesta de solución del problema, basada en la NTP:933.961.

Cabe precisar, que la propuesta de esta investigación es contribuir con el cumplimiento de los objetivos estratégicos logrando que la empresa pueda tener un crecimiento sostenido y alcanzar la competitividad esperada, siendo trascendental para la empresa distribuidora de productos de consumo masivo contar con la gestión integral.

3.2.1. Importancia Social

Si bien una adecuada gestión integral de la empresa puede lograr la competitividad, también es posible que se mejore la calidad de vida de los colaboradores e incremente el margen de beneficios del empresario, repercutiendo tanto en la empresa como en la sociedad y, por ende, en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.

Una gestión integral basada en la NTP:933.961 conlleva a alcanzar un estándar de calidad con una eficiencia sostenida basada en la mejora continua, lo cual permitirá aumentar el bienestar de las personas involucradas y la sociedad.

3.3. Delimitación del Estudio

3.3.1. Delimitación Temporal

La Gestión Integral y la competitividad de la Empresa Distribuidora Jurumar S.A.C en el año 2023.

3.3.2. Delimitación Espacial

Empresa Distribuidora Corporación Jurumar S.A.C, ubicada en la ciudad de Huamachuco, departamento La Libertad.

3.3.3. Delimitación Demográfica

Los 18 colaboradores de la empresa Distribuidora Corporación Jurumar S.A.C de la ciudad de Huamachuco.

CAPITULO IV: FORMULACIÓN DEL DISEÑO

4.1. Formulación del Diseño

La aplicación del cuestionario en la Gestión Integral basada en la NTP:933.961 evidencia la mejora de la competitividad de la empresa distribuidora Corporación Jurumar S.A.C, en la ciudad de Huamachuco, 2023.

4.2. Diseño Esquemático

4.2.1. Misión

Somos una empresa que comercializa y distribuye productos de consumo masivo, comprometidos en lograr que nuestros servicios y productos de alta calidad cumplan con las necesidades más exigentes de nuestros clientes y nos reconozcan como socios estratégicos; alcanzando así los niveles más altos de competitividad en cada categoría de productos que representamos.

4.2.2. Visión

Ser la empresa líder de comercialización y distribución de productos de consumo masivo en el Perú, que ofrezca a nuestros clientes la mejor experiencia de servicio en el mercado, agregando valor y soluciones innovadoras al desarrollo de sus negocios.

4.2.3. Objetivos Estratégicos

Liderar la venta de productos de consumo masivo con las marcas que representemos.

Empoderar a nuestros clientes

Contar con una gestión que sea responsable con el medio ambiente

Estar a la vanguardia en el desarrollo tecnológico

Llegar a tener operaciones en todos los departamentos del Peru

Incentivar el pago justo a nuestros colaboradores

Aumentar el crecimiento de coberturas por cada marca que representemos

4.2.4. Principios Institucionales

Compromiso: se refiere al compromiso de lograr los resultados previstos

Comercializar: se refiere a crear un cliente y no solo crear una venta

Valor Superior = se refiere a que las acciones que realizamos en privado sean las mismas que se realizan en público, es el valor de ser coherentes.

Cliente: se refiere a hacer lo correcto, y lo que se le indica al cliente.

Sostenibilidad: se refiere a contribuir e innovar como parte de un crecimiento consistente

4.2.5. Valores Institucionales

Nos preocupamos por nuestros colaboradores, accionistas y nuestra sociedad, pero sobre todo para nuestros clientes y proveedores.

Integridad: es la práctica de ser honestos, y tomar sistemáticamente decisiones positivas incluso cuando nadie está mirando.

Liderazgo: capacidad para ser asertivos, tener empatía, capacidad de escucha activa, credibilidad y respeto.

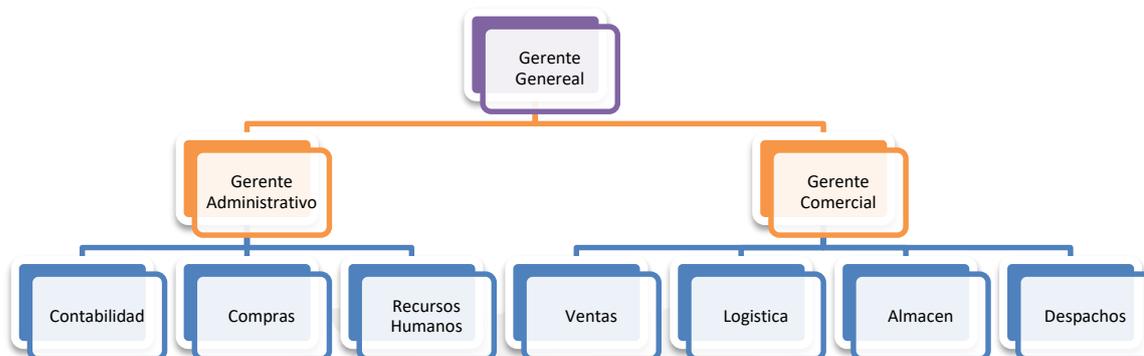
Trabajo en equipo: capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.

Respeto: preocuparse por el impacto de nuestras acciones hacia los demás, ser inclusivos, y aceptar a los demás como son.

Escucha y comunicación efectiva: consiste en enfocar la atención en comprender el mensaje de quien habla, y responde de manera reflexiva.

4.2.6. Organigrama

Figura 4.2.6.1 Organigrama Empresa Jurumar SAC



4.3. Descripción de los aspectos básicos del diseño

4.3.1. Análisis de Procesos

4.3.1.1. Proceso

Mallar (2010) señala que un proceso es un conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas, que se caracterizan por requerir ciertos recursos, sean insumos, consumibles, materiales, tecnología y actividades específicas que implican agregar valor, para obtener ciertos resultados.

Por su parte, Carrasco (2001) define al proceso como: “una unidad en sí que cumple un objetivo completo, un ciclo de actividades que se inicia y termina con un cliente o un o actividad interna”

4.3.1.2. Procesos principales del estudio

Proceso Variable Independiente: Gestión Integral

Características de la Gestión Integral

Calidad: es la adaptación y conformidad de los requisitos que la propia norma y los clientes establecen.

Enfoque en objetivos a largo plazo: La gestión integral se centra en la visión y misión de la empresa, y en la definición de objetivos a largo plazo.

Análisis y monitoreo continuo: La gestión integral implica el monitoreo continuo de los resultados y la toma de decisiones basadas en datos objetivos.

Comunicación abierta y efectiva: La gestión integral promueve una comunicación abierta y efectiva entre los departamentos y entre los empleados y la gerencia.



Interpretación

Se aprecia que, en el proceso gestión integral, las actividades de entrada ingresan a este proceso con el fin de obtener los respectivos resultados, de competitividad, satisfacción de los clientes, cumplimiento de los requisitos, y competencias del personal; referidos al mercado, clientes, requisitos y colaboradores.

Proceso de Planificación

Planificación: proceso sistemático en el que primero se establece una necesidad, y acto seguido, se desarrolla la mejor manera de enfrentarse a ella, dentro de un marco estratégico que permite identificar las prioridades y determina los principios funcionales.



Interpretación

Se aprecia que, en el proceso de planificación, las actividades de entrada ingresan a este proceso con el fin de obtener los respectivos resultados, toma de decisiones, resultados y cumplimiento de requisitos, referidos a la gerencia, operaciones y los requisitos.

Proceso de Orientación hacia el cliente

Orientación hacia el cliente: es una visión de negocio que pone la satisfacción de las necesidades del cliente como la prioridad en sus operaciones.



Interpretación

Se aprecia que, en el proceso de Orientación hacia el cliente, las actividades de entrada Comunicación eficaz, atención de reclamos y requisitos del cliente ingresan a este proceso con el fin de obtener los respectivos resultados de satisfacción y fidelización del cliente, incremento de ventas y reconocimiento de marca, referidos al cliente, ventas y el mercado.

Proceso de Cambio organizacional

Cambio Organizacional: son aquellas estrategias organizacionales, planteadas ante la necesidad de un cambio y basadas en la visión de la compañía, cuyo objetivo es lograr un mejor desempeño en el área administrativa, técnica y social de la empresa.



Interpretación

Se aprecia que, en el proceso de Cambio Organizacional, las actividades de entrada compromiso, resistencia al cambio y personas involucradas en el cambio ingresan a este proceso con el fin de obtener los respectivos resultados de crecimiento empresarial, aprovechamiento del talento humano y nuevos proyectos, referidos a las finanzas, recursos humanos y a la propia empresa.

Proceso de Mejora Continua

Mejora continua: es un enfoque para la mejora de procesos operativos que se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas, la reducción de costos de oportunidad, la racionalización y otros factores que en conjunto permiten la optimización.



Interpretación

Se aprecia que, en el proceso de Mejora Continua, las actividades de entrada compromiso, áreas de mejora, monitoreo y seguimiento ingresan a este proceso con el fin de obtener los respectivos resultados de calidad, reducción de costos, y productividad, referidos al servicio, contabilidad y finanzas y el área de operaciones.

Proceso Variable Dependiente: Competitividad.

Competitividad: capacidad de una empresa de crear e implementar estrategias competitivas y mantener o aumentar su cuota de mercado de manera sostenible.



Interpretación

Se aprecia que, en el proceso de Competitividad, las actividades de entrada productividad, análisis FODA y la Industria, sector o Mercado ingresan a este proceso con el fin de obtener los respectivos resultados de supervivencia en el mercado y rentabilidad, referido al área de Finanzas y contabilidad.

Proceso de Productividad

Productividad: se encarga de medir el total de bienes y/o servicios que han sido producidos por cada factor o recurso utilizado durante un periodo de tiempo determinado.



Interpretación

Se aprecia que, en el proceso de Productividad, las actividades de entrada servicios y recursos utilizados ingresan a este proceso con el fin de obtener los respectivos resultados de rentabilidad y optimización de recursos.

Proceso de Análisis FODA

Análisis FODA: es una técnica que se usa para identificar las fortalezas, las oportunidades, las debilidades, y las amenazas a fin de desarrollar un plan estratégico de negocios.

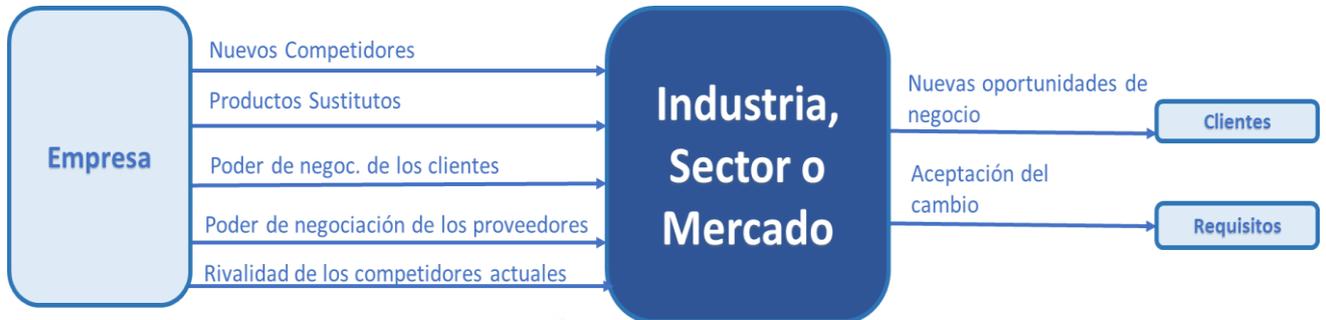


Interpretación

Se aprecia que, en el proceso de Análisis FODA, las actividades de entrada ingresan a este proceso con el fin de obtener los respectivos resultados de oportunidades competitivas del mercado y tener un plan de contingencia que es de utilidad para la alta dirección.

Proceso de Industria, sector o mercado

Análisis de las 5 fuerzas: es un modelo estratégico que analiza el entorno competitivo de una industria, sector o mercado.



Interpretación

Se aprecia que, en el proceso de Industria, sector o mercado, las actividades de entrada que son las 5 fuerzas que plantea Porter ingresan a este proceso con el fin de obtener los respectivos resultados de nuevas oportunidades de negocio, aceptación del cambio, referidas al mercado y la gerencia

Proceso control de costos

Control de costos: El control de costos implica hacer una revisión contable de los costos acumulados en el proyecto y hacer las comparaciones versus el presupuesto definitivo de trabajo.



Interpretación

Se aprecia que, en el proceso de control de costos, las actividades que ingresan a este proceso son recursos, manejo de presupuestos y sistemas de información, con el fin de obtener los respectivos resultados de rentabilidad y productividad, referidos al área de finanzas y operaciones respectivamente.

4.3.1.3. Mapa de Procesos

Figura 4.3.1.3.1 Mapa de procesos



Interpretación

Se observa que se tiene como entrada las necesidades del cliente, y como procesos operacionales para dar el cumplimiento se tiene a la Gestión de ventas, Gestión de pedidos y compras, área de Logística y Servicio post venta, como procesos de apoyo a las áreas de Gestión de Recursos Humanos, Gestión Financiera y Contabilidad, todos ellos guiados y dirigidos por Gerencia General, Gerencia Administrativa y Gerencia Comercial, siendo así que el trabajo en conjunto dan como resultado la satisfacción del cliente.



4.3.1.4. Matriz de Procesos Operativos

Figura 4.3.1.4.1 Matriz de procesos operativos



Interpretación

Se observa en la matriz un desglose de los procesos operacionales de la empresa, en Gestión de ventas, se incluyen las actividades de preventa, captación de clientes, y ventas, en la gestión de pedidos y compras, se desglosa la actividad de pedidos y compras a los proveedores, en Logística se tienen las actividades de despacho, transporte y distribución, y en el servicio de post venta, se atienden reclamos, devolución y reposición de productos.

4.3.2. Aspectos Metodológicos

4.3.2.1. Tipo de Investigación

El presente trabajo de investigación es del tipo aplicada, porque busca la aplicación del conocimiento que se va adquiriendo y sus consecuencias prácticas.

Bermúdez y Rodríguez (2013) afirman que la investigación es aplicada debido a que se buscará resolver una determinada problemática a través de la recopilación de conocimiento para su posterior aplicación y, por ende, fortalecer el desarrollo científico.

4.3.2.2. Nivel de Investigación

El nivel de investigación es descriptiva porque se define que se medirá, sean variables y sobre que o quienes se recolectaran los datos.

Méndez (2001) señala que “la investigación es descriptiva cuando tiene el propósito de delimitar los hechos que conforman el problema de estudio. Así, identifica características del ámbito de investigación, establece comportamientos concretos y comprueba la posible asociación de las variables de investigación”.

4.3.2.3. Enfoque de la Investigación

La investigación es de enfoque cuantitativo, debido a que los datos son productos de mediciones, y que se deben analizar métodos estadísticos.

Según Palella y Martins (2006), el enfoque cuantitativo se distingue por basarse en los datos como fundamento de sus argumentos. Los datos representan una manifestación tangible de la realidad. En consecuencia, todas las afirmaciones deben fundamentarse mediante datos numéricos, concretamente información estadística que se aproxime a la actualidad del fenómeno.

4.3.2.4. Diseño de la investigación

El trabajo de investigación está basado en el diseño no experimental, porque se observa el problema materia de estudio, tal como se da en su contexto natural, para analizarlo.

Hernández et al. (2014) indican que la investigación está basada en el diseño no experimental, porque no se realizará la manipulación deliberada de las variables, y su medición será realizada en un único periodo de tiempo.

4.3.3. Población

Según Arias, Villasís y Miranda (2016) afirman que la población es el conjunto de casos definidos, limitados o accesibles que cumplen con determinados criterios de

selección. Estos pueden ser representados por personas, objetivos, transacciones o eventos. Por su parte, Hernández et al. (2014) señalan que la calidad de un trabajo de investigación estriba en delimitar claramente la población con base en el planteamiento del problema.

La población debe situarse por sus características de contenido, lugar y tiempo. En esa línea, la población está conformada por 18 colaboradores, que prestan sus servicios en la empresa Jurumar SAC.

4.3.4. Muestra

Hernández et al. (2014) indican que, la elección de los elementos o sujetos no necesariamente depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador.

Esto implica que la selección de la muestra no se hace al azar y, por tanto, no será necesario el uso de una fórmula matemática para su cálculo.

Los autores señalan que, en un trabajo de investigación, como el que se presenta, puede emplearse el tipo de muestra no probabilística, en razón a que la población de estudio es pequeña.

Por tanto, la muestra a considerar será del total de la población de 18 colaboradores, que prestan sus servicios en la empresa Jurumar SAC

4.3.5. Cuestionario

Brace (2013, como se citó en Hernández et al., 2014) menciona que el cuestionario es un conjunto de preguntas para medir una o más variables de un trabajo de investigación. Debe ser congruente con el planteamiento del problema. Para medir las variables según las preguntas formuladas, mediante una escala valorativa, se utiliza el método de escalamiento de Likert.

En ese sentido, Hernández et al. (2014) señalan que, la escala de Likert consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Los autores indican que se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externé su reacción eligiendo una de las cinco categorías de la escala. A cada categoría se le asigna un valor numérico. Así, el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones.

Un cuestionario es un instrumento de recolección de datos que consta de una serie de preguntas estructuradas o no estructuradas, diseñadas para obtener información específica de los participantes, generalmente en forma escrita. Estas preguntas pueden abordar una variedad de temas, desde opiniones y actitudes hasta datos demográficos y comportamientos. American Psychological Association (APA, 2020).

4.3.5.1. Importancia del cuestionario

Según APA (2020) algunas de las razones claves que destacan la importancia de los cuestionarios incluyen:

Estandarización de la recopilación de datos: Los cuestionarios proporcionan una estructura y un conjunto de preguntas predefinidas que se aplican de la misma manera a todos los participantes. Esto garantiza que la información se recoja de manera uniforme, lo que facilita la comparación y el análisis de los datos.

Eficiencia en la recopilación de datos: Los cuestionarios son una forma eficiente de obtener información de una gran cantidad de personas en un período de tiempo relativamente corto, lo que los hace especialmente útiles en estudios con muestras grandes.

Posibilidad de abordar una variedad de temas: Los cuestionarios pueden utilizarse para medir actitudes, conocimientos, opiniones, comportamientos, características

demográficas y una amplia gama de constructos, lo que los hace versátiles y adecuados para investigaciones en diferentes campos.

Anonimato y privacidad: Los cuestionarios pueden garantizar un grado de anonimato a los participantes, lo que a menudo fomenta respuestas más sinceras y honestas, especialmente en temas sensibles.

Facilitan el análisis cuantitativo: Los datos recopilados a través de cuestionarios son fácilmente cuantificables, lo que permite análisis estadísticos que pueden revelar patrones y tendencias significativas en la investigación.

Es importante destacar que la elección y diseño adecuado de un cuestionario, así como la correcta interpretación de sus resultados, son cruciales para asegurar la validez y confiabilidad de la investigación.

Es por ello se debe considerar cuidadosamente las preguntas, la estructura y las técnicas de análisis de datos relacionadas con los cuestionarios en la investigación

4.3.5.2. Beneficios del cuestionario

Los cuestionarios brindan a los participantes la oportunidad de expresar sus opiniones, experiencias y actitudes de manera anónima, lo que puede ser especialmente útil en investigaciones que tratan temas sensibles (Sudman, Bradburn, & Schwarz, 1996).

Los investigadores pueden adaptar los cuestionarios para abordar una variedad de temas y objetivos de investigación, desde la medición de actitudes hasta la recopilación de datos demográficos, lo que los hace versátiles y adecuados para una amplia gama de tesis (Fowler, 2014).

La estructura y la naturaleza cuantitativa de los cuestionarios simplifican el proceso de análisis de datos, lo que permite a los investigadores llevar a cabo análisis estadísticos rigurosos y obtener resultados significativos (Babbie, 2000).

4.3.6. Encuesta

Hinojosa (2017) afirma que, la encuesta es el procedimiento mediante el cual, el investigador recopila información o datos, por medio de un cuestionario, con la finalidad de conocer las opiniones, ideas o hechos específicos, sobre un determinado problema.

El autor señala que, generalmente la forma de obtener esa información es con la aplicación de un cuestionario, en forma personal, pero con el uso de la tecnología es posible utilizar las redes sociales.



CAPITULO V: PRUEBA DE DISEÑO

5.1. Aplicación de la propuesta de solución

Para este trabajo de investigación, se ha empleado el instrumento de investigación de cuestionario, el mismo que se ha diseñado de acuerdo a las variables independiente y dependiente respectivamente, y sus dimensiones.

Puntuaciones de los encuestados según cada pregunta.

Tabla 5.1.1.

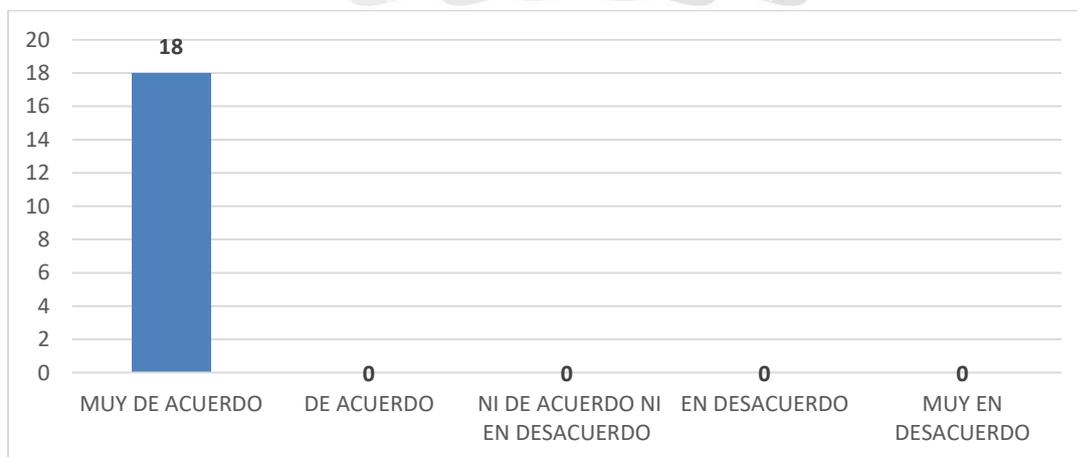
¿Estima que la Gestión Integral es un factor clave en la competitividad de la empresa Jurumar SAC?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy de acuerdo	18	100	100
De acuerdo	0	0	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	
En desacuerdo	0	0	
Muy en desacuerdo	0	0	
Total	18	100	

Nota: datos obtenidos de la encuesta

Gráfico 5.1.1.

Gestión Integral como factor clave en la competitividad de la empresa Jurumar SAC



Se observa que el 100 % de los encuestados está muy de acuerdo con la Gestión Integral como factor clave en la competitividad de la empresa Jurumar SAC

Tabla 5.1.2.

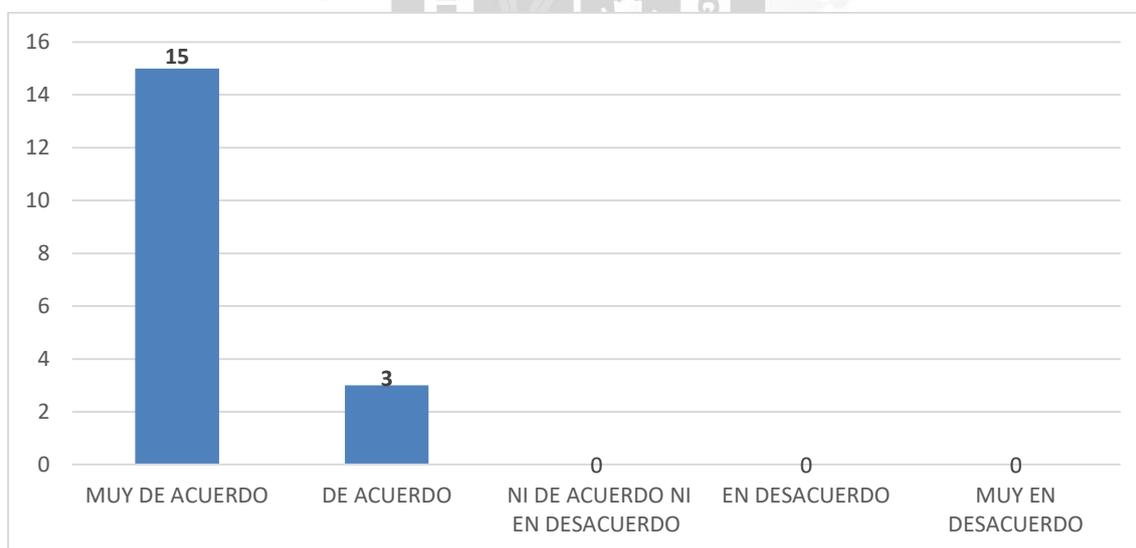
¿Estima que la planificación es importante para llevar a cabo una Gestión Integral en la empresa Jurumar SAC?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy de acuerdo	15	83	83
De acuerdo	3	17	100
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	
En desacuerdo	0	0	
Muy en desacuerdo	0	0	
Total	18	100	

Nota: datos obtenidos de la encuesta

Gráfico 5.1.2.

Importancia de la Planificación para la competitividad en la empresa Jurumar SAC



Se observa que el 83% de los encuestados está muy de acuerdo con la importancia de la planificación para la competitividad en la empresa Jurumar SAC, y el 17% está de acuerdo.

Tabla 5.1.3.

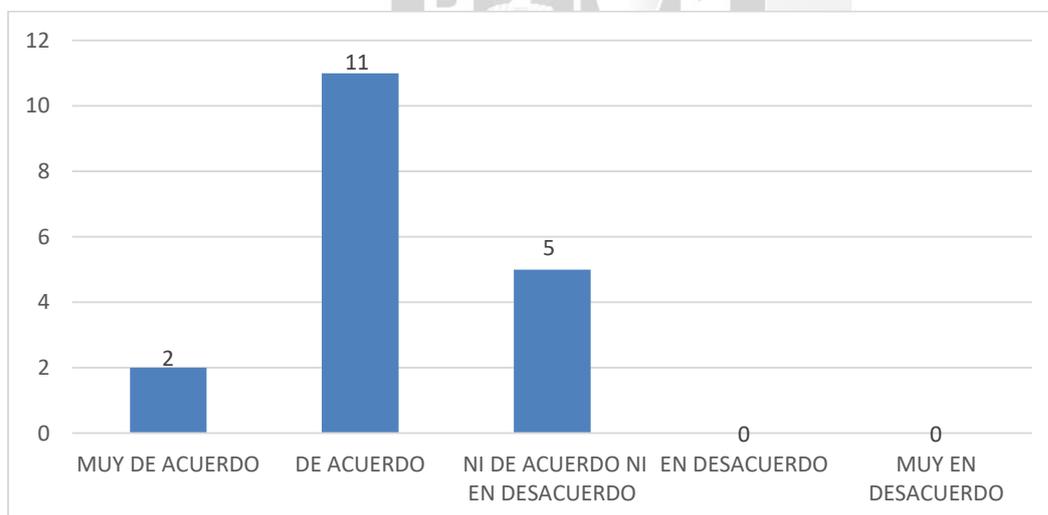
¿Considera que el cambio organizacional se relaciona con la competitividad de la empresa Jurumar SAC?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy de acuerdo	2	11	11
De acuerdo	11	61	72
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	28	100
En desacuerdo	0	0	
Muy en desacuerdo	0	0	
Total	18	100	

Nota: datos obtenidos de la encuesta

Gráfico 5.1.3.

Relación entre Cambio organizacional y la competitividad en la empresa Jurumar SAC



Se observa que el 11% de los encuestados está muy de acuerdo con la relación entre Cambio organizacional y la competitividad en la empresa Jurumar SAC, el 61% está de acuerdo y el 28% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 5.1.4.

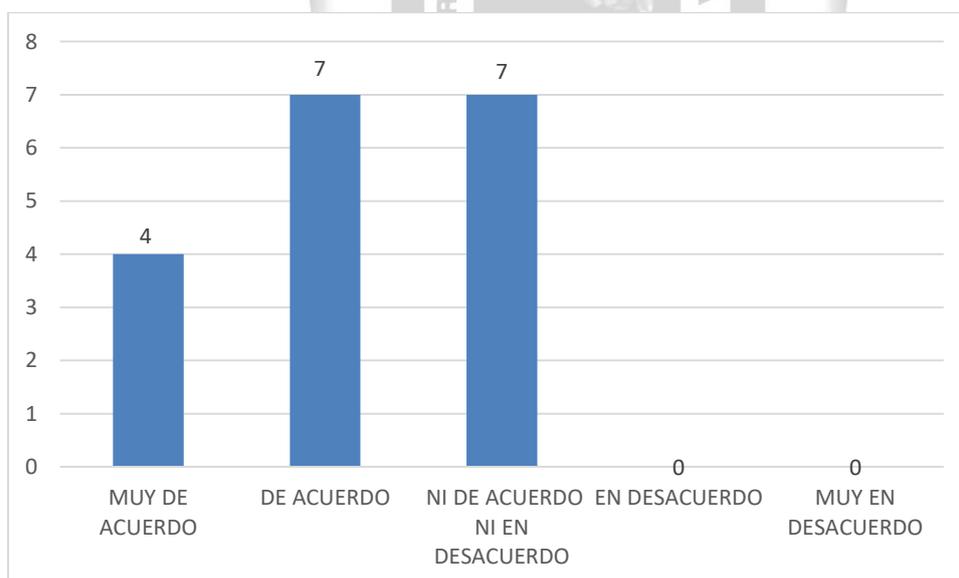
¿Percibe que el enfoque en el cliente va a tener un efecto favorable en la competitividad de la empresa Jurumar SAC?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy de acuerdo	4	22	22
De acuerdo	7	39	61
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	39	100
En desacuerdo	0	0	
Muy en desacuerdo	0	0	
Total	18	100	

Nota: datos obtenidos de la encuesta

Gráfico 5.1.4.

Enfoque en el cliente y su efecto favorable en la competitividad de la empresa Jurumar SAC



Se observa que el 22% de los encuestados está muy de acuerdo con el enfoque en el cliente y su efecto favorable en la competitividad de la empresa Jurumar SAC, el 39% está de acuerdo y el 39% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 5.1.5.

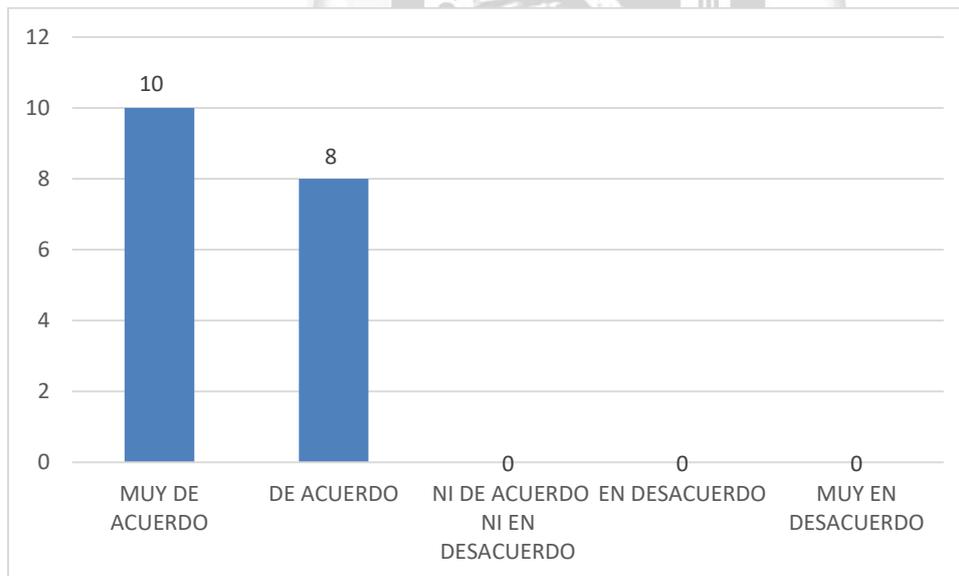
¿Evidencia que el trabajo en equipo es un aspecto relevante para alcanzar la competitividad de la empresa Jurumar SAC?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy de acuerdo	10	56	56
De acuerdo	8	44	100
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	
En desacuerdo	0	0	
Muy en desacuerdo	0	0	
Total	18	100	

Nota: datos obtenidos de la encuesta

Gráfico 5.1.5.

Relevancia del trabajo en equipo para la competitividad de la empresa Jurumar SAC



Se observa que el 56% de los encuestados está muy de acuerdo con la relevancia del trabajo en equipo para la competitividad de la empresa Jurumar SAC, y el 44% está de acuerdo.

Tabla 5.1.6.

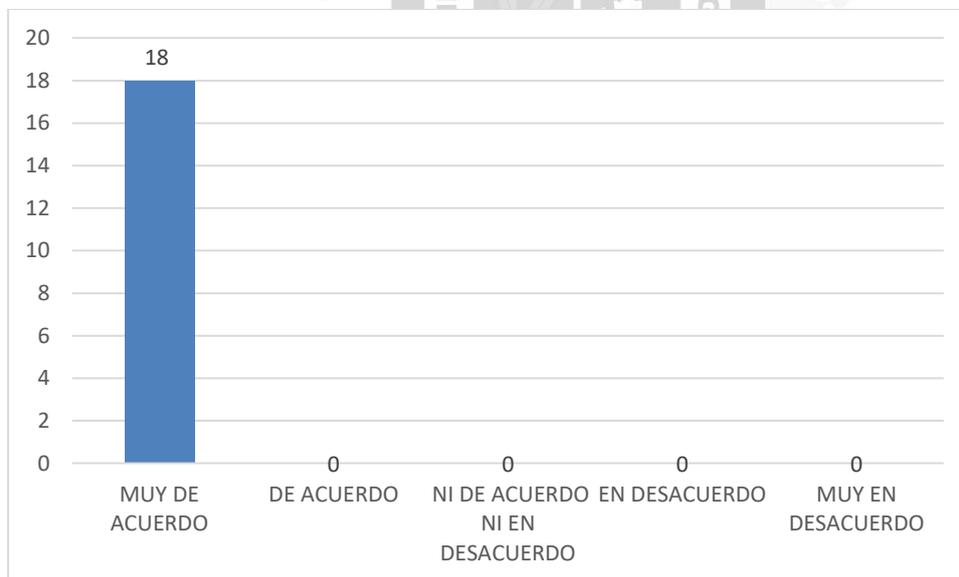
¿Considera que la mejora continua garantizara las condiciones para el logro de la competitividad de la empresa Jurumar SAC?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy de acuerdo	18	100	100
De acuerdo	0	0	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	
En desacuerdo	0	0	
Muy en desacuerdo	0	0	
Total	18	100	

Nota: datos obtenidos de la encuesta

Gráfico 5.1.6.

Mejora continua que garantiza las condiciones para el logro de la competitividad en la empresa Jurumar SAC



Se observa que el 100% de los encuestados está muy de acuerdo en que la mejora continua garantiza las condiciones para el logro de la competitividad en la empresa Jurumar SAC.

Tabla 5.1.7.

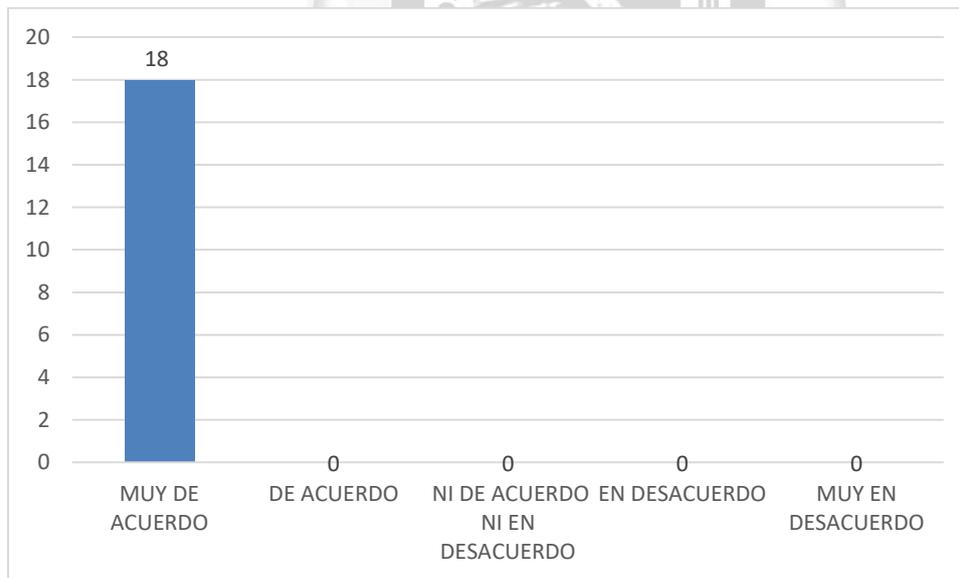
¿Considera la productividad como un factor relevante en las operaciones de la empresa Jurumar SAC?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy de acuerdo	18	100	100
De acuerdo	0	0	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	
En desacuerdo	0	0	
Muy en desacuerdo	0	0	
Total	18	100	

Nota: datos obtenidos de la encuesta

Gráfico 5.1.7.

Productividad como un factor relevante en las operaciones de la empresa Jurumar SAC



Se observa que el 100% de los encuestados está muy de acuerdo en que la productividad es un factor relevante en las operaciones de la empresa Jurumar SAC.

Tabla 5.1.8.

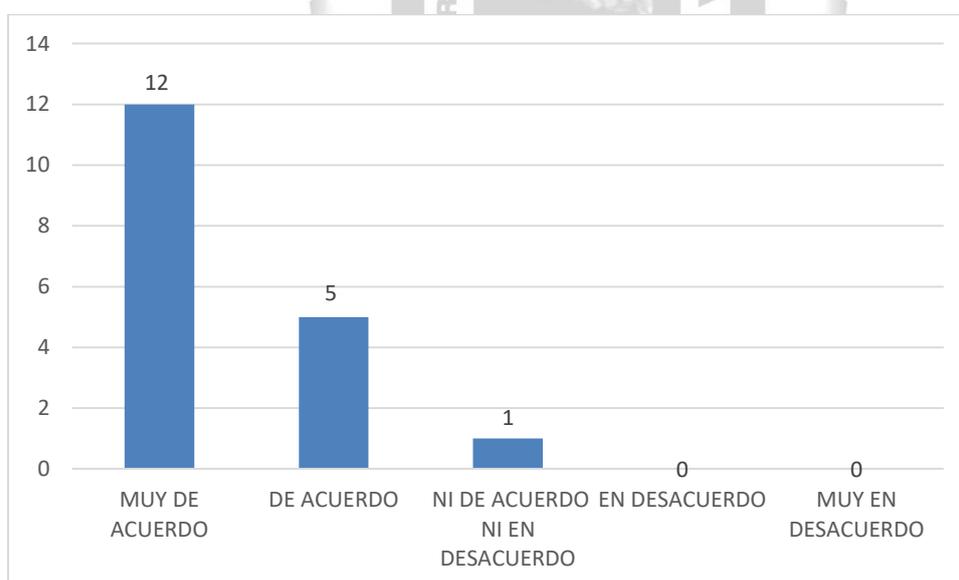
¿Estima que el análisis FODA es un instrumento que apoye a la adecuada toma de decisiones de la empresa Jurumar SAC?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy de acuerdo	12	67	67
De acuerdo	5	28	94
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	6	100
En desacuerdo	0	0	
Muy en desacuerdo	0	0	
Total	18	100	

Nota: datos obtenidos de la encuesta

Gráfico 5.1.8.

Análisis FODA como instrumento que apoya a la adecuada toma de decisiones de la empresa Jurumar SAC



Se observa que el 67% de los encuestados está muy de acuerdo en el análisis FODA como instrumento que apoya a la adecuada toma de decisiones de la empresa Jurumar SAC, el 28% está de acuerdo, y el 6% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 5.1.9

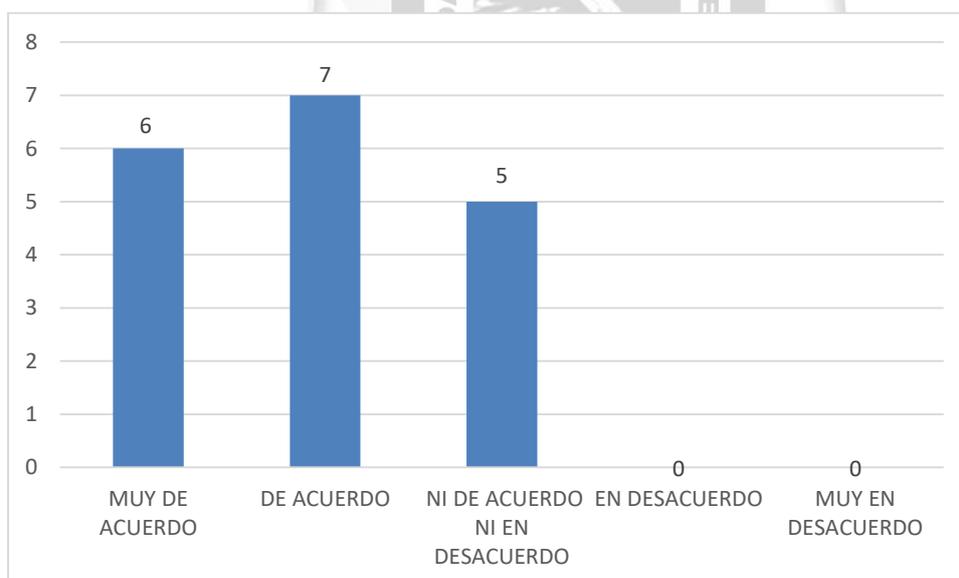
¿Percibe que la gerencia general está involucrada en satisfacer las necesidades y expectativas del cliente?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy de acuerdo	6	33	33
De acuerdo	7	39	72
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	28	100
En desacuerdo	0	0	
Muy en desacuerdo	0	0	
Total	18	100	

Nota: datos obtenidos de la encuesta

Gráfico 5.1.9.

Gerencia General involucrada en satisfacer las necesidades y expectativas del cliente



Se observa que el 33% de los encuestados está muy de acuerdo en que la gerencia general está involucrada en satisfacer las necesidades y expectativas del cliente; el 39% está de acuerdo, y el 28% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 5.1.10

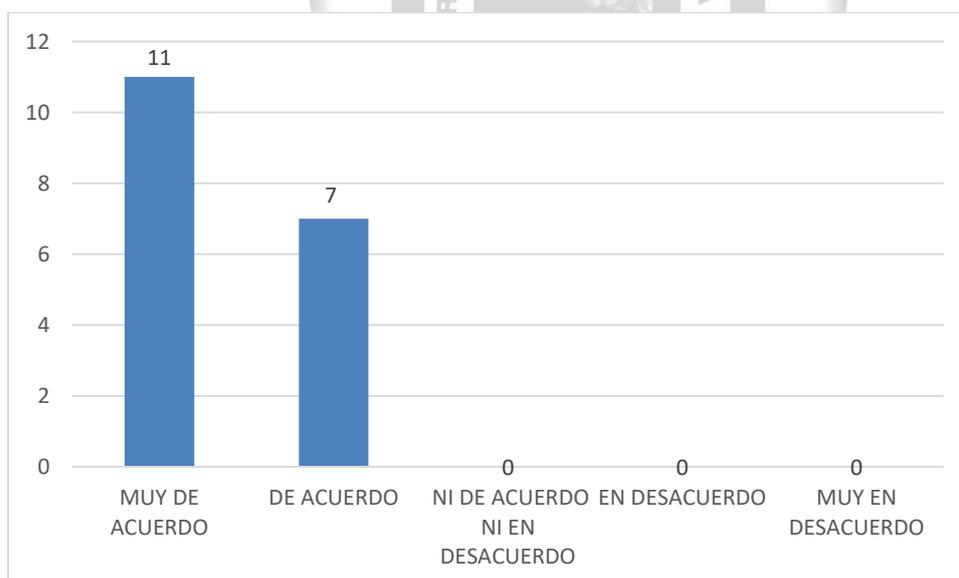
¿Considera que un análisis de las estrategias competitivas facilitara una mayor participación en el mercado de la empresa Jurumar SAC?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy de acuerdo	11	61	61
De acuerdo	7	39	100
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	
En desacuerdo	0	0	
Muy en desacuerdo	0	0	
Total	18	100	

Nota: datos obtenidos de la encuesta

Gráfico 5.1.10.

Análisis de las estrategias competitivas facilitara una mayor participación en el mercado de la empresa Jurumar SAC



Se observa que el 61% de los encuestados está muy de acuerdo en que el análisis de las estrategias competitivas facilitara una mayor participación en el mercado de la empresa Jurumar SAC; y el 39% está de acuerdo.

Tabla 5.1.11

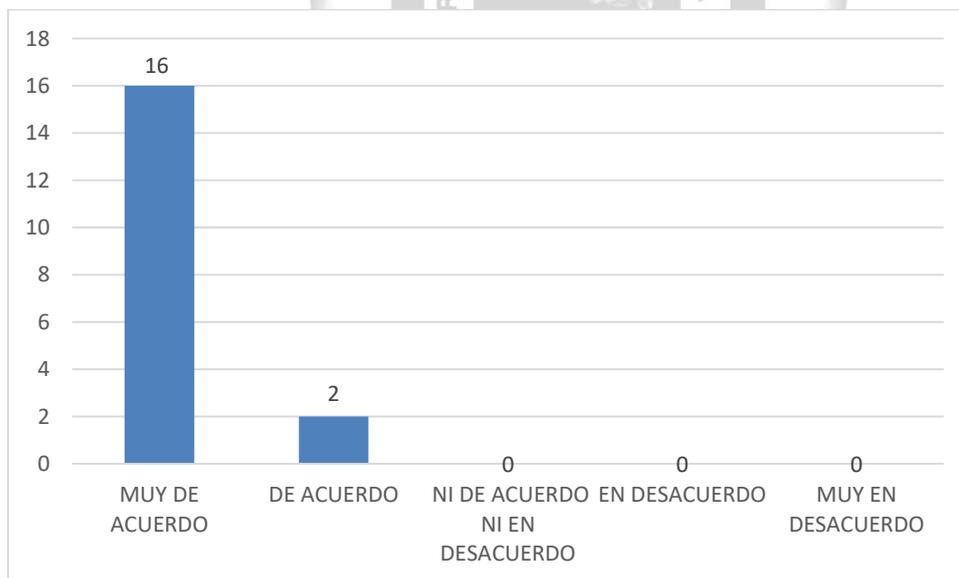
¿Percibe que los recursos que se utilizan podrán contribuir a lograr la rentabilidad de la empresa Jurumar SAC?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy de acuerdo	16	89	89
De acuerdo	2	11	100
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	
En desacuerdo	0	0	
Muy en desacuerdo	0	0	
Total	18	100	

Nota: datos obtenidos de la encuesta

Gráfico 5.1.11

Los recursos que se utilizan podrán contribuir a lograr la rentabilidad de la empresa Jurumar SAC



Se observa que el 89% de los encuestados está muy de acuerdo en que los recursos que se utilizan podrán contribuir a lograr la rentabilidad de la empresa Jurumar SAC; y el 11% está de acuerdo.

Tabla 5.1.12

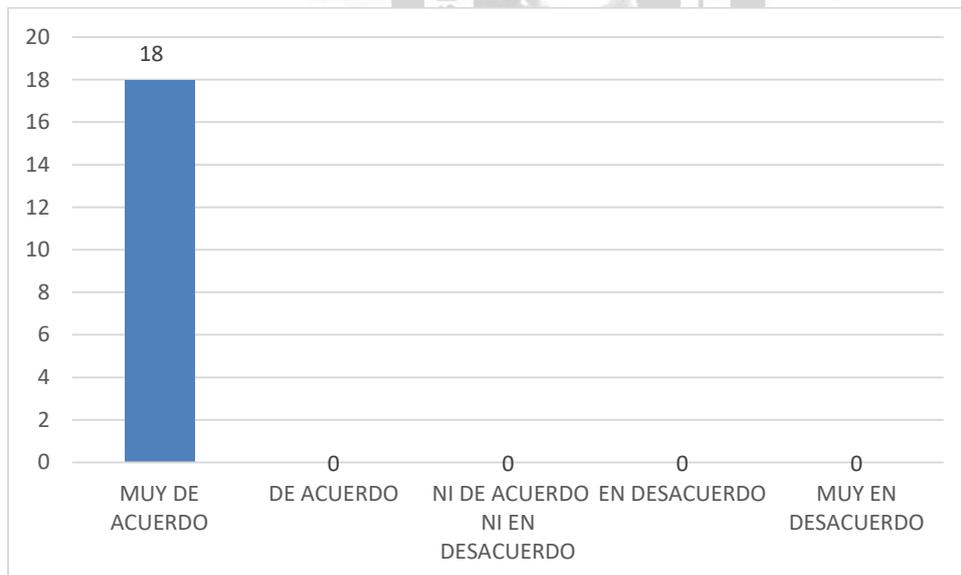
¿Estima que el control de costos tiene un rol trascendente en las operaciones de la empresa Jurumar SAC?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy de acuerdo	18	100	100
De acuerdo	0	0	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	
En desacuerdo	0	0	
Muy en desacuerdo	0	0	
Total	18	100	

Nota: datos obtenidos de la encuesta

Gráfico 5.1.12.

Control de costos tiene un rol trascendente en las operaciones de la empresa Jurumar SAC



Se observa que el 100% de los encuestados está muy de acuerdo en que el control de costos tiene un rol trascendente en las operaciones de la empresa Jurumar SAC.

Tabla 5.1.13: Cuantifica cada respuesta del cuestionario (VI)

N	X1	X2	X3	X4	X5	X6
1	5	5	3	3	4	5
2	5	4	4	3	4	5
3	5	5	4	3	4	5
4	5	4	4	3	4	5
5	5	4	4	4	4	5
6	5	5	4	4	4	5
7	5	5	4	4	4	5
8	5	5	4	3	5	5
9	5	5	4	3	5	5
10	5	5	3	3	5	5
11	5	5	3	5	5	5
12	5	5	3	4	5	5
13	5	5	3	5	4	5
14	5	5	4	4	5	5
15	5	5	4	4	5	5
16	5	5	4	4	5	5
17	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5
TOTAL	90	87	69	69	82	90

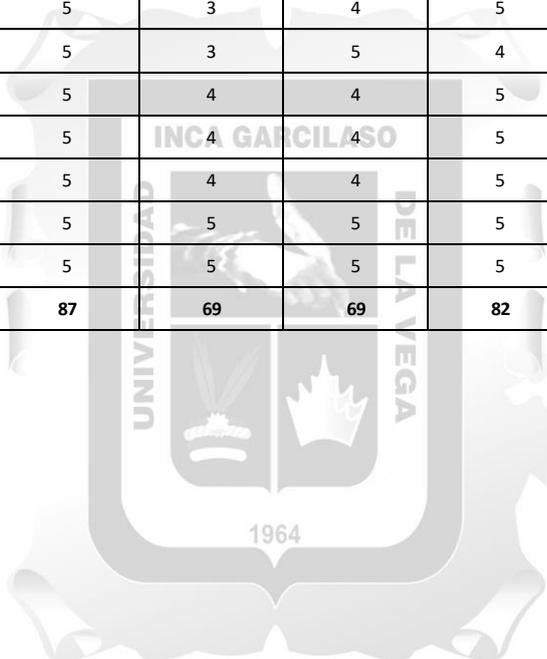


Tabla 5.1.14: Frecuencia de las respuestas del cuestionario (VI)

VI	MUY DE ACUERDO		DE ACUERDO		NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO		EN DESACUERDO		MUY EN DESACUERDO		TOTAL %
	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	
X1	18.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
X2	15.00	83.33	3.00	16.67	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
X3	2.00	11.11	11.00	61.11	5.00	27.78	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
X4	4.00	22.22	7.00	38.89	7.00	38.89	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
X5	10.00	55.56	8.00	44.44	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
X6	18.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00

Encuesta sobre la Gestión Integral basada en la NTP:933.961 para la competitividad de la empresa distribuidora Corporación Jurumar S.A.C, en la ciudad de Huamachuco, 2023

Cabe señalar que las preguntas que se han tabulado, permitirán interpretar las medias y desviaciones de acuerdo a las puntuaciones obtenidas. Para ello, se estableció el rango de la escala de Likert, de 1 a 5, en donde se ubican puntuaciones de los encuestados, para luego calcular las medias que nos describirán si los encuestados están de acuerdo o no con la valoración numérica que corresponden al rango de la escala.

Asimismo, se calcula las desviaciones estándar que nos indicaran el promedio de desviación de las puntuaciones con respecto a la media, es decir, nos indica el grado de concentración o dispersión de las puntuaciones respecto a la media, lo cual se muestra en la siguiente tabla.

Esta encuesta se aplicó a la muestra que asciende a 18 trabajadores de la empresa Jurumar SAC.

Tabla 5.1.15: Preguntas de la variable independiente (VI)

PREGUNTAS		N=18	DESVIACION ESTANDAR
		MEDIA	
X1	¿Estima que la Gestion Integral es un factor clave en la competitividad de la empresa Jurumar S.A.C?	5.00	0.00
X2	¿Estima que la planificacion es importante para lograr la competitividad de la empresa Jurumar SAC?	4.83	0.38
X3	¿Considera que el cambio organizacional se relaciona con la competitividad de la empresa Jurumar SAC?	3.83	0.62
X4	¿Percibe que el enfoque en el cliente va a tener un efecto favorable en la competitividad de la empresa Jurumar SAC?	3.83	0.79
X5	¿Evidencia que el trabajo en equipo es un aspecto relevante para alcanzar la competitividad de la empresa Jurumar SAC?	4.56	0.51
X6	¿Considera que la mejora continua garantizara las condiciones para el logro de la competitividad de la empresa Jurumar SAC?	5.00	0.00

Interpretación

Conforme a la tabla 5.1.15 encontramos que según las preguntas referidas a la variable independiente (VI) el 66,67% de los trabajadores encuestados de la empresa Jurumar SAC tienen valores de respuesta promedio de 4.56 hasta 5.00, mientras que el otro 33,33% tienen valores de respuesta promedio de 3.83, esto permite evidenciar la tendencia de que todos los encuestados están muy de acuerdo en que la gestión integral es un factor clave en la competitividad de la empresa Jurumar SAC.

Además, apreciamos en esta tabla que las medias obtenidas según las preguntas señaladas, demuestran que la totalidad de los trabajadores encuestados están muy de acuerdo que la mejora continua garantizara las condiciones para el logro de la competitividad en la empresa Jurumar SAC.

En relación a las desviaciones estándar obtenidas según las preguntas relacionadas con la variable independiente, la Estadística señala que el fundamento teórico de los gráficos de control para la media (\bar{X}) está en el Teorema Central del Límite.

En términos generales, este teorema dice que la distribución de las X , es decir, cada una de las medias de una muestra, tenderá a una normal sea el tamaño de la muestra relativamente grande o si la muestra es pequeña, en ambos casos, la distribución de las medias tenderá a una normal. Entonces la desviación estándar será igual a la desviación estándar de la distribución muestral dividida por la raíz cuadrada del tamaño de la muestra.

Si conocemos la media y la desviación estándar de la distribución muestral, podemos determinar los límites de control superior e inferior utilizando las siguientes fórmulas:

$$\text{Límite de control superior (UCL)} = \bar{X} + z\sigma$$

$$\text{Límite de control inferior (LCL)} = \bar{X} - z\sigma$$

Donde: \bar{X} = Media de las medias de la muestra,

z = Número de desviaciones estándar normales, siendo 3 para el 99.7 % de nivel de confianza.

σ = Desviación estándar, siendo igual a la desviación estándar de la distribución muestral dividida por la raíz cuadrada del tamaño de la muestra:

$$\sigma = \frac{\sigma_x}{\sqrt{N}}$$

Por ello, respecto a la desviación estándar de la primera pregunta (X_1) podemos señalar que el 99.7 % de las puntuaciones se distribuirán normalmente entre los valores:

$$UCL = 5 + 3 \times 0.00/\sqrt{18}$$

$$UCL = 5$$

Luego,

$$LCL = 5 - 3 \times 0.00/\sqrt{18}$$

$$LCL = 5$$

Por lo tanto, las puntuaciones se ubicarán en un rango que va de 5 hasta 5, lo cual significa que no existe una dispersión teniendo en cuenta las puntuaciones de los encuestados.

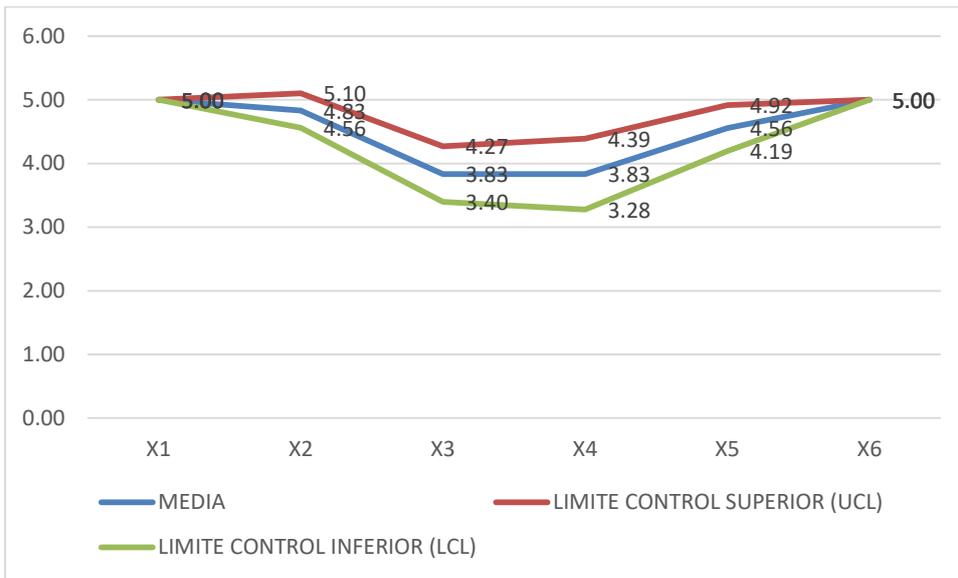
Esto implica que siendo similares las desviaciones estándar de las demás preguntas, queda demostrado que las puntuaciones tienen una mínima o nula dispersión con relación a sus medias o promedios. Podemos señalar que la Gestión Integral no generará de por sí una consecuente mejora en la competitividad de la empresa Jurumar SAC, mientras que no exista el compromiso de hacer que la Gestión Integral sea sostenible.

Resumen de Límites de Control Superior (UCL) e Inferior (LCL) de la variable independiente (VI)

Tabla 5.1.16: Límites de control superior e inferior

VARIABLE INDEPENDIENTE	MEDIA	LIMITE CONTROL SUPERIOR (UCL)	LIMITE CONTROL INFERIOR (LCL)
X1	5.00	5.00	5.00
X2	4.83	5.10	4.56
X3	3.83	4.27	3.40
X4	3.83	4.39	3.28
X5	4.56	4.92	4.19
X6	5.00	5.00	5.00

Gráfico 5.1.13: Límites de control superior e inferior



De acuerdo a los datos obtenidos al aplicar la encuesta según el cuestionario, y conforme a los resultados obtenidos del análisis estadístico basado en el límite de control superior y el límite de control inferior, se puede deducir que la Gestión Integral posibilita la mejora de la competitividad en la empresa Jurumar SAC.

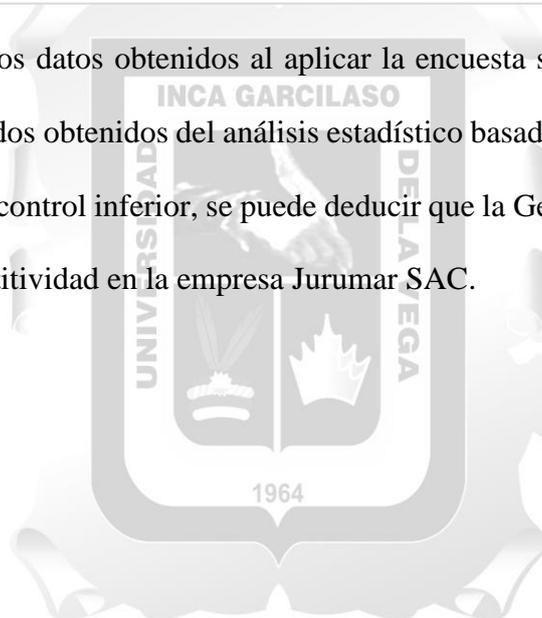


Tabla 5.1.17: Cuantifica cada respuesta del cuestionario (VD)

N	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6
1	5	3	3	4	4	5
2	5	4	4	5	5	5
3	5	4	4	5	5	5
4	5	4	4	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5
6	5	5	4	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	4	5	5
12	5	5	3	4	4	5
13	5	5	3	4	5	5
14	5	4	3	4	5	5
15	5	4	5	4	5	5
16	5	5	3	4	5	5
17	5	5	4	5	5	5
18	5	5	4	5	5	5
TOTAL	90	83	73	83	88	90

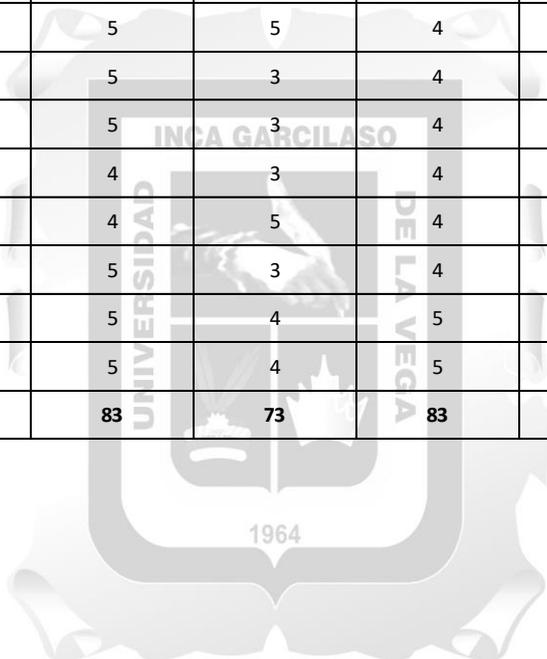


Tabla 5.1.18: Frecuencias de las respuestas del cuestionario (VD)

ESCALA DE VALORIZACION											
VI	MUY DE ACUERDO		DE ACUERDO		NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO		EN DESACUERDO		MUY EN DESACUERDO		TOTAL %
	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	
Y1	18	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
Y2	12	66.67	5.00	27.78	1.00	5.56	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
Y3	6	33.33	7.00	38.89	5.00	27.78	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
Y4	11	61.11	7.00	38.89	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
Y5	16	88.89	2.00	11.11	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
Y6	18	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00

Encuesta sobre la Gestión Integral basada en la NTP:933.961 para la competitividad de la empresa distribuidora Corporación Jurumar S.A.C, en la ciudad de Huamachuco, 2023

Esta encuesta se aplicó a la muestra que asciende a 18 trabajadores de la empresa Jurumar SAC.

Tabla 5.1.19: Preguntas de la variable dependiente (VD)

PREGUNTAS		N=18	DESVIACION ESTANDAR
		MEDIA	
Y1	¿Considera la productividad como un factor relevante en las operaciones de la empresa Jurumar SAC?	5.00	0.00
Y2	¿Estima que el analisis FODA es un instrumento que apoye a la adecuada toma de decisiones de la empresa Jurumar SAC?	4.61	0.61
Y3	¿Percibe que la gerencia general esta involucrada en satisfacer las necesidades y expectativas del cliente?	4.06	0.80
Y4	¿Considera que un analisis de las estrategias competitivas facilitara una mayor participacion en el mercado de la empresa Jurumar SAC?	4.61	0.50
Y5	¿Percibe que los recursos que se utilizan podran contribuir a lograr la rentabilidad de la empresa Jurumar SAC?	4.89	0.32
Y6	¿Estima que el control de costos tiene un rol trascendente en las operaciones de la empresa Jurumar SAC?	5.00	0.00

Interpretación

Conforme a la tabla 5.1.19 encontramos que según las preguntas referidas a la variable dependiente (VD) el 83,33% de los trabajadores encuestados de la empresa Jurumar SAC tienen valores de respuesta promedio de 4.61 hasta 5.00, mientras que el otro 16,67% tienen valores de respuesta promedio de 4.06, esto permite evidenciar la tendencia de que todos los encuestados están muy de acuerdo en que la productividad es un factor relevante en las operaciones de la empresa Jurumar SAC

Además, apreciamos en esta tabla que las medias obtenidas según las preguntas señaladas, demuestran que la totalidad de los trabajadores encuestados están muy de acuerdo que el control de costos tiene un rol trascendente en las operaciones de la empresa Jurumar SAC.

Por ello, respecto a la desviación estándar de la primera pregunta (Y1) podemos señalar que el 99.7 % de las puntuaciones se distribuirán normalmente entre los valores:

$$UCL = 5 + 3 \times 0.00/\sqrt{18}$$

$$UCL = 5$$

Luego,

$$LCL = 5 - 3 \times 0.00/\sqrt{18}$$

$$LCL = 5$$

Por lo tanto, las puntuaciones se ubicarán en un rango que va de 5 hasta 5, lo cual significa que no existe una dispersión teniendo en cuenta las puntuaciones de los encuestados.

Esto implica que siendo similares las desviaciones estándar de las demás preguntas, queda demostrado que las puntuaciones tienen una mínima o nula dispersión con relación a sus medias o promedios.

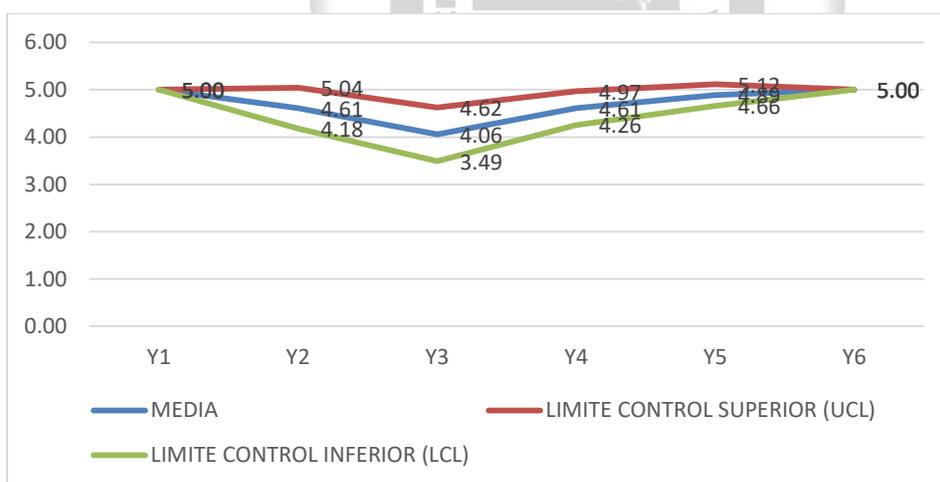
Así, podemos señalar que el logro de la competitividad de la empresa Jurumar SAC es viable, en la medida que la gestión integral sea sostenida.

Resumen de Límites de Control Superior (UCL) e Inferior (LCL) de la variable dependiente (VD)

Tabla 5.1.20: Límites de control superior e inferior

VARIABLE DEPENDIENTE	MEDIA	LIMITE CONTROL SUPERIOR (UCL)	LIMITE CONTROL INFERIOR (LCL)
Y1	5.00	5.00	5.00
Y2	4.61	5.04	4.18
Y3	4.06	4.62	3.49
Y4	4.61	4.97	4.26
Y5	4.89	5.12	4.66
Y6	5.00	5.00	5.00

Gráfico 5.1.14: Límites de control superior e inferior



De acuerdo a los datos obtenidos al aplicar la encuesta según el cuestionario, y conforme a los resultados obtenidos del análisis estadístico basado en el límite de control superior y el límite de control inferior, se puede evidenciar que la competitividad de la empresa Jurumar SAC está directamente relacionada con la Gestión Integral

CONCLUSIONES

Se determinó que la Gestión Integral basada en la NTP: 933.961 evidencia la mejora de la competitividad de la empresa Corporación Jurumar SAC, en la ciudad de Huamachuco, 2023. Esto significa que la gestión integral se relaciona con las dimensiones de los objetivos específicos, los cuales son el cambio organizacional, el enfoque en el cliente, el trabajo en equipo y la mejora continua dentro de la empresa mencionada, favoreciendo a que el empresario cumpla con la satisfacción de sus clientes, incremente sus utilidades, y que a mediano y largo plazo logre una posición significativa en el mercado.

Se demostró que los datos obtenidos mediante la encuesta según las preguntas de la variable independiente, permitió deducir que están cercanos al promedio o media de dichas preguntas. Esto evidencia que la mayoría de los encuestados están de acuerdo en que la Gestión Integral es un factor clave en la competitividad de la empresa Jurumar SAC.

Se estableció que los datos obtenidos mediante la encuesta según las preguntas de la variable dependiente, permitió deducir que están cercanos al promedio o media de dichas preguntas. Esto evidencia que la mayoría de los encuestados están de acuerdo en considerar que la productividad es un factor relevante en las operaciones de la empresa Jurumar SAC.

Se determinó que los resultados de los límites de control superior e inferior, respecto al promedio o media de cada pregunta de la variable independiente, permiten concluir que existe una mínima o nula dispersión de los datos obtenidos. Lo que conlleva a deducir que la Gestión Integral no generará de por sí una consecuente mejora en la competitividad de la empresa Jurumar SAC, mientras que no exista el compromiso de hacer que la Gestión Integral sea sostenible.

Se determinó que los resultados de los límites de control superior e inferior, respecto al promedio o media de cada pregunta de la variable dependiente, permiten deducir que existe una mínima o nula dispersión de los datos obtenidos. Así, podemos señalar que el logro de la competitividad de la empresa Jurumar SAC es viable, en la medida que la gestión integral sea sostenida.



RECOMENDACIONES

Promover la aplicación de la Gestión Integral basada en la NTP: 933.961 en la empresa Jurumar SAC, en la ciudad de Huamachuco. Esto implica impulsar el enfoque en el cliente, con el fin de captar nuevos clientes, y afianzar a los actuales, de modo que se logre mayor participación en el mercado

Aplicar un cambio organizacional que permita integrar a todas las partes interesadas, tener participación de todo el personal y lograr un trabajo en equipo resaltando las habilidades y capacidades de cada colaborador, y lograr finalmente una mejora continua que permita lograr la competitividad.

Incentivar la investigación en lo referente a la Gestión Integral, con el fin de que la empresa Jurumar SAC, no sólo mejore sus procesos, sino que alcance la eficiencia para que influya directamente su competitividad.

Fomentar en los graduandos, a que se incremente la investigación científica, en temas referidos a la Gestión Integral en las empresas basado en la normativa técnica peruana, y en las normas internacionales ISO, como es el caso de la gestión de la calidad, con la finalidad de fortalecer la institución universitaria y, por ende, favorecer a la sociedad.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abdel, G. y Romo, D. (2004). Sobre el concepto de competitividad en coord. Santiago Macias y Víctor Mirlos, Capacitación y competitividad. Ed. Grupo Noriega Editores, México
- Arce, R. (2021). El sistema de Gestión de la Calidad y su influencia en la comercialización de equipos de cómputo de la empresa MAYUSYSTEM E.I.R.L de la ciudad de Juliaca, 2020.Tesis de Titulo. Universidad Alas Peruanas, Juliaca, Peru.
- Argudo, G. (2015). Propuesta de un sistema de Gestión Integral con direccionamiento estratégico para mejorar la productividad y rentabilidad de la empresa: OptimalRecambio Cía. Ltda.Tesis de Maestria. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Arias, J. (2012). Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa Quality & Consulting Group S.A.S. Conforme a la Norma ISO 9001:2008. Tesis de Titulo. Universidad Libre de Colombia, Bogotá D.C., Colombia.
- Arias, J., Villasís, M., y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. Revista Alergia México, 7. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Avilés, D. (2018). Propuesta de Modelo de Gestión Integral para la Mejora de Competitividad en las agencias de aduana. Tesis de título. Universidad Ricardo Palma, Lima, Peru.
- Babbie, E. (2020). Fundamentos de la investigación social. Ed. Internacional Thompson Editores, Mexico.
- Ballou, R. (2004). Logística, Administración de la cadena de suministro. 5ta Edicion. Ed. Person, México
- Belbin, R. (1981). Management Teams: Way they succeed or fail. Ed. Butterworth – Heineman, Oxford, Inglaterra.
- Belbin, R. (2013). Roles de equipo en el trabajo. Ed. Belbin Spain & Latam, Madrid, España.

- Bermúdez, L., & Rodríguez, L. (2013). Investigación en la gestión empresarial. Ed. Eco Ediciones, Colombia, Bogotá.
- Cabrera, A., López, P. y Ramírez, C. (2011). La competitividad empresarial: un marco conceptual para su estudio 1era edición. Ediciones Universidad Central, Bogotá, Colombia.
- Cameron, E., y Green, M. (2015). Making Sense of Change Management: A Complete Guide to the Models, Tools and Techniques of Organizational Change. 4th ed. Ed. Kogan Page Publishers, Londres, Reino Unido.
- Carrasco, B. (2001). Gestión de Procesos. Ed. Evolución S.A., Santiago, Chile.
- Chopra, S. y Meindl, P. (2013). Administración de la cadena de suministro Quinta edición. Ed. Pearson, México.
- Cordova, M. (2016). Gestión Financiera 2da edición. Ed. Ecoe ediciones, Bogotá, Colombia
- Crosby, P. (1979). Quality is free. Ed. McGraw-Hill, New York, Estados Unidos.
- Cuatrecasas, L. (2005). Gestión Integral de la Calidad: Implantación, Control y Certificación. Ed. Gestión 2000, Barcelona, España.
- Cuevas, I., Rocha, L. y Soto, M. (2016). Incentivos, motivaciones y beneficios de la incorporación de la gestión ambiental en las empresas. Ed. Universidad & Empresa, universidad del rosario, Bogotá, Colombia.
- Deming, W. (1986). Out of the Crisis. MIT Press, Cambridge, Mass.
- Fajardo, M., y Vargas, F. (2018). Las RIC como estrategia de mejora para la competitividad de las pymes. Ed. Universidad de Guadalajara, Guadalajara, México
- Fitzsimmons, J., Fitzsimmons, M., Bordoloi, S. (2014). Service Management: Operations, Strategy, Information Technology. Ed. McGraw-Hill, Estados Unidos.

- Fonseca, D. (2013). La prospectiva y el conocimiento de las Tics en las pymes del departamento de Boyacá (Colombia). Ed. Pensamiento y gestión, Barranquilla, Colombia.
- Fowler, F. (2014). *Survey Research Methods*. Thousands Oaks: Sage Publications.
- Franco, J., Restrepo, J., y Sánchez, J. (2014). La Gestión del Mercadeo: un aporte a la competitividad de las pequeñas empresas del sector servicios en Medellín. Ed. Pensamiento & Gestión, Barranquilla, Colombia.
- Gálvez, E. (2014). Tecnologías de información y comunicación, e innovación en las mipymes de Colombia. Ed. Cuadernos de Administración, Cali, Colombia.
- Hackman, R. (2002) *Leading Teams. Setting the Stage for Great Performances*. Ed. Harvard Business School Press, Boston, Estados Unidos.
- Hammer, M. y Champy, J. (1993). *Reingeniería*. Ed. Norma, Bogotá, Colombia.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*, 6ta. Ed. McGraw-Hill Education, México DF, México.
- Herrera, M. (2008). *Diseño de un sistema de Gestión de la Calidad para una Microempresa*. Tesis de Maestría. Universidad Veracruzana, Xalapa, Enriquez, Veracruz, Mexico.
- Hill, C., Hult, T. y Wickramasekera, R. (2019). *Global Business today: Asia- Pacific perspective*. 5th edition. Ed. McGraw- Hill Education, Sydney, Australia.
- Hinojosa, J. (2017). *El Arte de hacer una Tesis*. 1ra. Edición. Ed. Centro de impresión UNMSM, Lima, Perú.
- Jaizer, J. y Render, B. (2009). *Principios de administración de operaciones*. Septima edición. Ed. Person Educacion, México
- Juran, J. (1993). *Quality Planning and Analysis*. Ed. McGraw-Hill, New York, Estados Unidos.

- Katzenbach, J. and Smith, D. (1993), *The Wisdom of Teams: Creating the High-performance Organisation*, Ed. Harvard Business School, Boston, Estados Unidos.
- Kotter, J. (1996). *Leading Change*. Ed. Harvard Business School Press, Boston, Estados Unidos.
- Lewin, K. (1951). *Field Theory in social Science*. Ed. Harper, New York, Estados Unidos.
- Mallar, M. (2010). *La Gestión por Procesos: Un Enfoque de Gestión Eficiente*. Ed. Revista Científica Visión de Futuro, vol. 13, núm. 1, Universidad Nacional de Misiones, Misiones, Argentina.
- Méndez, C. (2001). *Metodología*. 3ra. Edición. Ed. McGraw Hill Interamericana S. A., Bogotá, Colombia.
- Ohno (1988). *Toyota Production System—Beyond Large Scale Production*. Ed. Productivity Press, New York, Estados Unidos.
- Palacios, L. (2016). *Dirección Estratégica*. Ed. Ecoe ediciones, Bogotá, Colombia
- Parella, S. & Martins, F. (2006). *Metodología de la investigación cuantitativa*. 2da edición. Fondo Editorial UPEL, Caracas, Venezuela.
- Paquita, E. (2019). *Competitividad de la MYPE de confecciones mediante la Gestión Integral*. Tesis de Titulo. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Peru.
- Perez, J. (2010). *Gestión por procesos*. 4ta edición. Ed. ESIC, Madrid, España.
- Porter, M. (1985). *Ventaja Competitiva: Creación y sostenimiento de un desempeño superior*. Ed. CECSA
- Porter, M. (1993). *La ventaja competitiva de las naciones*. Buenos Aires: Ediciones Javier Vergara.
- Porter, M. (2007). *La ventaja competitiva de las naciones*. Harvard Business Review (Edición América Latina), España.

- Porter, M. E. (2010). Ventaja competitiva: Creación y sostenibilidad de un rendimiento superior. Ediciones Pirámide, España.
- Renteria, J. (2019). Implementación del Sistema de Gestión ISO 9001:2015 en el laboratorio de la Compañía Minera Azulcocha – Lima – 2019. Tesis de Título. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion, Cerro de Pasco, Peru.
- Saavedra, M. (2012). Una propuesta para la determinación de la competitividad en la pyme latinoamericana. Ed. Pensamiento & Gestión, Universidad del Norte Barranquilla, Colombia.
- Saavedra, M., Milla, S. y Tapia, B. (2013). Determinación de la competitividad de la PYME en el nivel micro: El caso del distrito Federal. Ed. Fundación Faedpyme, España.
- Silver, E., Pyke, D. y Peterson, R. (1998). Inventory Management and Production Planning and Scheduling 3rd Edition. Ed. John Wiley, New York, Estados Unidos.
- Sociedad Nacional de Minería Petróleo y Energía (2005). Informe quincenal de la snmpe. Recuperado de <https://www.cursosyeventosnmpe.org.pe/uploads/documentos/56e01c7572302.pdf>
- Sudman, S.; Bradburn, N. y Schwarz, N. (1996). Thinking about Answers. Ed. Jossey-Bass, Estados Unidos, San Francisco.
- Weygandt, J., Kieso, D. y Kimmel, P. (2019). Financial Accounting. Décima edición. Ed. Wiley.
- Zapata, A. (2016). Ciclo de la calidad PHVA. Ed. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario

CUESTIONARIO										
VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTION INTEGRAL						ESCALA VALORATIVA				
						1	2	3	4	5
X1	¿Estima que la Gestión Integral es un factor clave en la competitividad de la empresa Jurumar SAC?									
X2	¿Estima que la planificación es importante para lograr la competitividad de la empresa Jurumar SAC?									
X3	¿Considera que el cambio organizacional se relaciona con la competitividad de la empresa Jurumar SAC?									
X4	¿Percibe que el enfoque en el cliente va a tener un efecto favorable en la competitividad de la empresa Jurumar SAC?									
X5	¿Evidencia que el trabajo en equipo es un aspecto relevante para alcanzar la competitividad de la empresa Jurumar SAC?									
X6	¿Considera que la mejora continua garantizará las condiciones para el logro de la competitividad de la empresa Jurumar SAC?									
VARIABLE DEPENDIENTE: COMPETITIVIDAD						ESCALA VALORATIVA				
						1	2	3	4	5
Y1	¿Considera la productividad como un factor relevante en las operaciones de la empresa Jurumar SAC?									
Y2	¿Estima que el análisis FODA es un instrumento que apoye a la adecuada toma de decisiones de la empresa Jurumar SAC?									
Y3	¿Percibe que la Gerencia General está involucrada en satisfacer las necesidades y expectativas del cliente?									
Y4	¿Considera que un análisis de las estrategias competitivas facilitará una mayor participación en el mercado de la empresa Jurumar SAC?									
Y5	¿Percibe que los recursos que se utilizan podrán contribuir a lograr la rentabilidad de la empresa Jurumar SAC?									
Y6	¿Estima que el control de costos tiene un rol trascendente en las operaciones de la empresa Jurumar SAC?									

Anexo 2: Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES	DISEÑO
<p>Problema General: ¿Cómo la Gestión Integral basada en la NTP:933.961 influye en la competitividad de la empresa Corporación Jurumar SAC, en la ciudad de Huamachuco, 2023?</p>	<p>Objetivo General: Determinar si la Gestión Integral basada en la NTP: 933.961 mejora la competitividad de la empresa Corporación Jurumar SAC, en la ciudad de Huamachuco, 2023</p>	<p>Variable independiente: Gestión Integral</p>	<p>Formulación del diseño: La aplicación del cuestionario en la Gestión Integral influye positivamente en la competitividad de la empresa Corporación Jurumar SAC en la ciudad de Huamachuco, 2023.</p>
<p>Problema Especifico 1: ¿De qué manera el cambio organizacional influye en la competitividad de la empresa Corporación Jurumar SAC, en la ciudad de Huamachuco, 2023?</p>	<p>Objetivo Especifico 1: Identificar si el cambio organizacional influye en la competitividad de la empresa Corporación Jurumar SAC, en la ciudad de Huamachuco, 2023</p>	<p>Variable dependiente: Competitividad</p>	<p>Instrumento de Investigación: Cuestionario</p> <p>Técnica de Investigación: Encuesta</p>
<p>Problema Especifico 2: ¿Como el enfoque en el cliente influye en la competitividad de la empresa Corporación Jurumar SAC, en la ciudad de Huamachuco, 2023?</p>	<p>Objetivo Especifico 2: Determinar si el enfoque en el cliente influye en la competitividad de la empresa Corporación Jurumar SAC, en la ciudad de Huamachuco, 2023</p>		
<p>Problema Especifico 3: ¿De qué manera el trabajo en equipo influye en la competitividad de la empresa Corporación Jurumar SAC, en la ciudad de Huamachuco, 2023?</p>	<p>Objetivo Especifico 3: Determinar si el enfoque en el cliente influye en la competitividad de la empresa Corporación Jurumar SAC, en la ciudad de Huamachuco, 2023</p>		
<p>Problema Especifico 4: ¿De qué forma la mejora continua influye en la competitividad de la empresa Corporación Jurumar SAC, en la ciudad de Huamachuco, 2023?</p>	<p>Objetivo Especifico 4: Identificar si la mejora continua influye en la competitividad de la empresa Corporación Jurumar SAC, en la ciudad de Huamachuco, 2023</p>		

Anexo 3: Validación del instrumento de investigación

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y Nombres del validador:** Nouchi Romero Maycol José
- 1.2. **Cargo e institución donde labora:** Gerente Comercial en Jurumar SAC
- 1.3. **Especialidad del validador:** Mg. Supply Chain Management
- 1.4. **Nombre del Instrumento:** Cuestionario
- 1.5. **Título de investigación:** "Gestión Integral basada en la NTP-933.961 para la competitividad de la empresa distribuidora Corporación Jurumar S.A.C, en la ciudad de Huamachuco, 2023."
- 1.6. **Autor del instrumento:** Josseline Marcela Alegria Dominguez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41- 60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81- 100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					100 %
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.					90%
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					100%
4. Organización	Existe una organización lógica					100%
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					100%
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					100%
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos.					100%
8. Coherencia	Entre las dimensiones o subvariables.					100%
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					100%
10. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					100%

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">99%</div>
Lima, 9 de noviembre del 2023
Nombres y Apellidos: Maycol José Nouchi Romero
DNI: 41867266
Firma:  MAYCOL JOSÉ NOUCHI ROMERO

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y Nombres del validador:** Carlos Daniel Cortez Chávez
- 1.2. **Cargo e institución donde labora:** Gerente de Operaciones en Grupo CMB
- 1.3. **Especialidad del validador:** Ing. Industrial
- 1.4. **Nombre del Instrumento:** Cuestionario
- 1.5. **Título de investigación:** "Gestión Integral basada en la NTP:933.961 para la competitividad de la empresa distribuidora Corporación Jurumar S.A.C, en la ciudad de Huamachuco, 2023."
- 1.6. **Autor del instrumento:** Josseline Marcela Alegria Dominguez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41- 60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81- 100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					100 %
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.					100%
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					100%
4. Organización	Existe una organización lógica					100%
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					100%
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					100%
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos.					100%
8. Coherencia	Entre las dimensiones o subvariables.					100%
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					100%
10. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					100%

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">100%</div>
Lima, 9 de noviembre del 2023
Nombres y Apellidos: Carlos Daniel Cortez Chávez DNI: 46372103
Firma:  Carlos Daniel Cortez Chávez R. CIP. N° 191521

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y Nombres del validador:** Rodríguez Leau Gustavo
- 1.2. **Cargo e institución donde labora:** Jefe de Logística en NORSAC
- 1.3. **Especialidad del validador:** Ingeniero Industrial con MBA.
- 1.4. **Nombre del Instrumento:** Cuestionario
- 1.5. **Título de investigación:** "Gestión Integral basada en la NTP:933.961 para la competitividad de la empresa distribuidora Corporación Jurumar S.A.C, en la ciudad de Huamachuco, 2023."
- 1.6. **Autor del instrumento:** Josseline Marcela Alegria Dominguez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41- 60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81- 100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					100 %
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.					90%
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90%
4. Organización	Existe una organización lógica					100%
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					100%
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					100%
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos.					90%
8. Coherencia	Entre las dimensiones o subvariables.					100%
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90%
10. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					90%

III. PROMEDIO DE VALORACION

95%
Lima, 9 de noviembre del 2023
Nombres y Apellidos: Gustavo Rodríguez Leau DNI: 71233884
Firma: 

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento de investigación

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO											
EXPERTOS	CRITERIO 1	CRITERIO2	CRITERIO 3	CRITERIO 4	CRITERIO 5	CRITERIO 6	CRITERIO 7	CRITERIO 8	CRITERIO 9	CRITERIO 10	TOTAL
1. Nouchi Romero	100	90	100	100	100	100	100	100	100	100	990
2. Rodriguez Leau	100	90	90	100	100	100	90	100	90	90	950
3. Cortez Chavez	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1000
TOTAL	300	280	290	300	300	300	290	300	290	290	2940
PROMEDIO	100.00	93.33	96.67	100.00	100.00	100.00	96.67	100.00	96.67	96.67	98.00
DES. EST (S)	0.00	5.77	5.77	0.00	0.00	0.00	5.77	0.00	5.77	5.77	28.87
VARIANZA S^2	0.00	33.33	33.33	0.00	0.00	0.00	33.33	0.00	33.33	33.33	166.67

El coeficiente alfa de Cronbach es un método que requiere una sola administración del instrumento de investigación. Su ventaja reside en que se aplica la medición y se calcula el coeficiente.

El coeficiente alfa de Cronbach puede calcularse mediante la varianza de los ítems o criterios establecidos y la varianza del puntaje total de los expertos (jueces), según la fórmula:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

$\sum_{i=1}^K S_i^2$: Es la suma de varianzas de cada ítem.

S_t^2 : Es la varianza del total de filas (puntaje total de los jueces).

K : Es el número de preguntas o ítems.

$$\Sigma \text{ Varianza } S^2 = 166.67$$

$$\text{Varianza } S^2 = \text{Varianza } S^2 (990, 950, 1000) = 700$$

Reemplazando los resultados obtenidos en la fórmula del Coeficiente Alfa de Cronbach, tenemos lo siguiente:

$$\alpha = \left(\frac{18}{18-1} \right) \left(1 - \frac{166.67}{700} \right) = 0.81$$

Rango de confiabilidad del instrumento de investigación Según Palella y Martins (2006) señalan que la confiabilidad puede variar en rangos, como sigue:

RANGO	CONFIABILIDAD
0.81-1.00	Muy alta
0.61-0.80	Alta
0.41-0.60	Media
0.21-0.40	Baja
0.00-0.20	Muy baja

Siendo el valor obtenido de 0.81, según el rango de confiabilidad del instrumento de los autores mencionados, se dice que la confiabilidad es muy alta.