



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Lifelong learning para mejorar la gestión de la cadena de suministro
en MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L., Piura-2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Zapata Gomez, Jose Alexander (orcid.org/0000-0002-1435-2571)

ASESORA:

Dra. Palacios de Briceño, Mercedes Renee (orcid.org/0000-0001-8823-2655)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2023

DEDICATORIA:

A mi padre en el cielo, mi madre por ser ejemplo de lucha y tutores, por apoyarme, amarme y enseñarme a ser perseverante por mis sueños

AGRADECIMIENTO:

A Dios, por brindarme salud, conocimiento y perseverancia para concluir esta tesis, con la finalidad de seguir logrando mis objetivos y el aprendizaje constante.



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Autor

Yo, ZAPATA GOMEZ JOSE ALEXANDER estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Lifelong Learning para Mejorar la Gestión de la Cadena de Suministro en MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L., Piura-2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
JOSE ALEXANDER ZAPATA GOMEZ DNI: 74862877 ORCID: 0000-0002-1435-2571	Firmado electrónicamente por: JZAPATAGOMEZ el 04-12-2023 17:56:23

Código documento Trilce: TRI - 0681714



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Lifelong Learning para Mejorar la Gestión de la Cadena de Suministro en MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L., Piura-2023", cuyo autor es ZAPATA GOMEZ JOSE ALEXANDER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 04 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEE DNI: 02845588 ORCID: 0000-0001-8823-2655	Firmado electrónicamente por: MRPALACIOSD el 06-12-2023 18:05:51

Código documento Trilce: TRI - 0681713

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
Dedicatoria	ii
Declaratoria de Autenticidad del Autor.....	iv
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III.METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variables y operacionalización.....	11
3.3 Población, muestra y muestreo.....	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5 Procedimientos.....	14
3.6 Método de análisis de datos	15
3.7 Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	29
VII.RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS.....	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Hábitos Académicos	16
Tabla 2: Habilidades Cognitivas	17
Tabla 3: Capacidad de Adaptación.....	18
Tabla 4: Capacidad de Superación	19
Tabla 5: Factores Internos de la Cadena de Suministro	20
Tabla 6: Factores Externos de la Cadena de Suministro	21
Tabla 7: El Lifelong Learning para la mejora de la Gestión de la Cadena De Suministro...	22

RESUMEN

El presente trabajo de investigación el cual esta denominado Lifelong Learning para mejorar la Gestión de la Cadena de Suministro en MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L., Piura-2023, tuvo como objetivo general determinar el Lifelong Learning para la mejora de la Gestión de la Cadena De Suministro en la Empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023, para lo cual se desarrolló un tipo de investigación aplicada de diseño no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por 30 colaboradores de la empresa MG2 Performance, siendo una muestra censal. Siendo de nivel descriptivo y de enfoque mixto, cuyas técnicas de recolección de datos fueron la encuesta y la entrevista. Llegándose a la conclusión el lifelong learning se aplica de manera activa en los colaboradores mediante el uso de las habilidades cognitivas permitiendo desarrollar la capacidad de adaptación ante inconvenientes, sin embargo una considerable cantidad de colaboradores indicaron que los tiempos de entrega no son eficientes, debido a que ha habido clientes que han presentado disconformidad sobre el tiempo de entrega de su vehículo. Lo cual se debería a la información incierta por parte de los clientes y los tiempos de entrega de los repuestos por parte de los proveedores.

Palabras clave: Lifelong learning, gestión de la cadena de suministros, aprendizaje permanente.

ABSTRACT

The present research work, which is called Lifelong Learning to improve Supply Chain Management in MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L., Piura-2023, had the general objective of determining Lifelong Learning to improve Supply Chain Management in the Company MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. of Piura-2023, for which a type of applied research with a non-experimental and cross-sectional design was developed. The population was made up of 30 employees of the company MG2 Performance, being a census sample. Being of a descriptive level and a mixed approach, whose data collection techniques were the survey and the interview. Reaching the conclusion, lifelong learning is actively applied to collaborators through the use of cognitive skills, allowing them to develop the capacity to adapt to inconveniences; however, a considerable number of collaborators indicated that delivery times are not efficient, due to There have been clients who have expressed disagreement about the delivery time of their vehicle. Which would be due to uncertain information from customers and delivery times of spare parts from suppliers.

Keywords: Lifelong learning, supply chain management.

I. INTRODUCCIÓN

A medida que transcurren los años el avance tecnológico sorprende cada día más, dejando como única opción el aprendizaje permanente para así corresponder ante nuevas situaciones que se presentan. Por ello recalcar la importancia del Lifelong Learning o Aprendizaje Continuo, el cual resulta de utilidad tanto en el día a día de forma individual como en organizaciones. Un escenario moldeable requiere de mucho conocimiento, es por ello que las organizaciones tienen que estar en constante capacitación y flujo de información para no quedarse atrás, seguir innovando y por ende un desarrollo sostenible.

A nivel internacional, según López et al. (2022), manifiesto que los procedimientos didácticos potencian el aprendizaje permanente de la materia de estudio, donde facilita asimilar información en alumnos. Además, Bonilla et al (2023) mencionan que los docentes deben desarrollar activamente una enseñanza técnica continua para garantizar el aprendizaje de una manera estructurada.

Al igual que Ordoñez (2018), investigación realizada en Colombia, en su artículo recalca la importancia de que los profesionales, en este caso los maestros, que exploren y experimenten nuevas prácticas con la finalidad de adaptarse y siempre mejorar en su profesión. Además, Paredes & Osorio (2021) en el análisis y gestión de los suministros de una empresa ferretera, mediante el uso de herramientas digitales, menciona que el limitante en la producción y sus restricciones repercuten en los valores de su flujo de caja.

Así mismo, Gonzales et al. (2022), mencionaron que la relación entre aportes tecnológicos y el seguimiento minucioso en los procesos de la cadena de suministro, es fundamental ya que registra los procesos y nutren la base de datos que estarán a disposición del cliente y esto a su vez generar la competitividad, brindando transparencia, seguridad de datos, confianza y una mayor rentabilidad para la empresa.

Por otro lado, Parra et al. (2022), manifestaron la importancia del aprovisionamiento para alcanzar los niveles de competitividad propuestos, recalcando que desde el ámbito académico se debe investigar de manera permanente aspectos como la digitalización, cadena de suministro y la sostenibilidad las cuales aportan como estrategias de aprendizaje para potenciar la gestión en la cadena de suministro.

Santos (2018), menciona que las relaciones interculturales, así como la diversidad forma parte activamente del aprendizaje permanente en nuestra vida, ya que este aprendizaje forma parte del desarrollo del vivir cotidiano y las interacciones de cada persona o bien en grupo.

Segovia (2021), en su investigación enfocada en un área de almacén de repuestos de una concesionaria automotriz, menciona la importancia del acceso de información, fluidez en la comunicación, oportunidades de aprendizaje y desarrollo en sus colaboradores para aumentar la creatividad, iniciativa de solución para conseguir un balance deseado entre la vida personal y el trabajo.

Ocampo (2022), consideró que el aprendizaje permanente es una herramienta útil para cualquier área de estudio, ya que esta técnica de aprendizaje permite conocer, analizar y documentar información de utilidad. Como pilar de toda organización ya sea que brinda un producto o servicio parte desde la adquisición de su materia prima, por ello es importante realizar un adecuado control de la cadena de abastecimiento, ya que todo este proceso debe realizarse de forma minuciosa desde la dotación del bien hasta llegar al consumidor final.

Así mismo Humpiri (2018), afirmó que la rentabilidad de una empresa parte desde una correcta gestión de su cadena de suministro, realizando un estudio de mercado para pronosticar sus compras, rotación de inventario, tener identificado los porcentajes de inversión en sus líneas de productos, la flexibilidad del mercado, entre otras situaciones.

MG2 Performance es una empresa enfocada al servicio de atención de vehículos ya sea para mantenimiento, afinamiento y activación de unidad, venta de piezas y accesorios. La cual necesita estar en constante aprendizaje, contar con las herramientas necesarias y seguir las tendencias en el sector automotriz para seguir brindando un servicio eficiente y eficaz a todos sus clientes, debido a que actualmente la empresa considera que se emplea más tiempo de lo pactado al momento de entregar el vehículo, generando una posible molestia para el cliente.

Por ello el papel del Lifelong Learning para la mejora de Gestión de la Cadena de Suministros recae en la necesidad de capacitar constantemente a sus colaboradores, desde el contactar a los fabricantes-proveedores, coordinar transporte de materia prima para que luego este pase al proceso de recepción e instalación para el servicio de reparación.

Debido a la situación antes descrita, se planteó como problema general: ¿Cómo el lifelong learning mejora la gestión de la cadena de suministro en la empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023? Y como problemas específicos: a)¿De qué manera los Hábitos Académicos sirven para Mejorar la Gestión de la Cadena De Suministro en la Empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023?, b)¿Cuáles son las Habilidades Cognitivas necesarias para mejorar la Gestión de la Cadena De Suministro en la Empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023?, c)¿Qué características tiene la Capacidad de adaptación para mejorar la Gestión de la Cadena De Suministro en la Empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023?, d)¿De qué manera la Capacidad de superación sirve para mejorar la Gestión de la Cadena De Suministro en la Empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023?, e)¿Cuál es la situación actual de los factores internos de la Cadena De Suministro en la Empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023?, f)¿Cuál es la situación actual de los factores externos de la Cadena De Suministro en la Empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023?

La investigación a realizarse tiene una justificación teórica, ya que brindara información y conocimientos sobre la aplicación del Lifelong Learning para la mejora en la Gestión de la Cadena de Suministros de una empresa dedicada al servicio automotriz y venta de repuestos. Recalcar la importancia de la investigación para que sirva de guía y ejemplo a futuros trabajos enfocados en el aprendizaje continuo y el cómo lo aplica cada empresa, aprovechando el desarrollo tecnológico y la importancia de capacitar a su personal. También presenta una justificación práctica, dado que la información y la identificación del problema permitirá a la empresa tomar las medidas correspondientes para agilizar el servicio que brinda, tanto en su gestión interna como externa, con los resultados obtenidos esta tendrá la posibilidad de regular sus procesos y enfatizar en sus colaboradores.

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo general: Determinar el Lifelong Learning para la mejora de la Gestión de la Cadena De Suministro en la Empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023; y como objetivos específicos: (a) Identificar los hábitos académicos que sirven para la mejora en la gestión de la cadena de suministro en la empresa MG2

SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023; (b) Conocer las habilidades cognitivas necesarias para mejorar la gestión de la cadena de suministro en la empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023; (c) Definir las características de la Capacidad de adaptación para la mejora de la Gestión de la Cadena De Suministro en la Empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023; (d) Determinar la Capacidad de superación requerida para la mejora de la Gestión de la Cadena De Suministro en la Empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023; (e) distinguir la situación actual de los factores internos de la cadena de suministro en la empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023; (f) establecer la situación actual de los factores externos de la cadena de suministro en la empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023.

II. MARCO TEÓRICO

A lo largo de los años el rubro automotriz ha evolucionado en gran escala, atravesando diversas barreras como la necesidad de nuevas herramientas, nuevos métodos y procesos para la atención a estos vehículos modernos, siendo necesario el implemento de nuevas herramientas, aprendizaje permanente y la correcta gestión de la cadena de suministro para asegurar la calidad del servicio. Por ello, se presentan antecedentes y bases teóricas que respaldan dicha problemática en el entorno internacional, nacional y local.

Turpo (2021), en su investigación el cual tuvo como objetivo entender la base teórica del Blended Learning en el Perú, con un tipo de investigación experimental y de enfoque cuantitativo, por medio de la revisión minuciosa y análisis de 35 trabajos de investigación realizadas en distintas universidades del Perú, concluyendo que en el Perú a raíz de la virtualidad alienta la autonomía de aprendizaje incrementando la participación social, ya que el uso de tecnologías y estos procesos cada vez son más innovadores. Esta investigación abarca una de las ramas del Lifelong Learning y como esta se ha aplicado en el Perú, mediante el análisis de tesis el autor afirma que, a raíz de la pandemia, la virtualidad ha sido impulsada debido al entorno que acontecimos, en el Perú muchas empresas han optado por capacitaciones virtuales hacia sus colaboradores promoviendo el aprendizaje permanente.

Vanoni (2020), en su investigación cuyo objetivo fue proponer y establecer herramientas digitales que aporten al desarrollo en el aprendizaje experimental de los alumnos para la toma de decisiones gerenciales desde una modalidad virtual, con un tipo de investigación científico-técnico, ya que al incorporar practicas pedagógicas reducirán la brecha Universidad-Empresa en la universidad Colombiana. Como menciona el autor la pedagogía emprendedora se estimula mediante herramientas digitales, ya que el aprendizaje permanente o lifelong Learning, se aplica mediante la experiencia del colaborador a lo largo de su carrera, este aprendizaje se moldea desde jóvenes, como anteriormente menciona, desde que son estudiantes se busca una capacidad para la toma de decisiones gerenciales, esto sería instruido mediante practicas pedagógicas orientadas a preparar a los jóvenes para su desenvolvimiento empresarial.

Guerrero (2020), en su investigación la cual tuvo como objetivo evaluar las oportunidades académicas que tienen las personas mayores. Para ello la investigación fue de tipo documental. Concluyendo las personas mayores debido a su amplia experiencia y conocimientos permiten mantenerse de forma activa tanto física como mentalmente, esto presenta una ventaja para el ámbito laboral ya que las personas mayores tienen un trato más amable y respetuoso tanto familiar como socialmente. Donde el autor afirma que las personas mayores como apoyo clave en las empresas debido a que desempeñan labor de supervisión y control siendo la experiencia su mayor ventaja.

A nivel nacional, Valencia (2019), en su investigación teniendo como objetivo general comprobar los beneficios y aportes que brinda el B-Learning para el aprendizaje de los colaboradores de la empresa Digiflow S.A., 2019, mediante una encuesta a 37 trabajadores. Con un tipo de investigación preexperimental con un enfoque cuantitativo Concluyendo que al aplicar el sistema B-Learning en la organización mayor será el aprendizaje cognitivo en sus colaboradores.

El autor afirma que al utilizar este tipo de aprendizaje en los colaboradores de la empresa desarrollaran nuevas habilidades que aporten a esta, este tipo de aprendizaje como lo es el b-learning puede parecer algo nuevo para los colaboradores sin embargo el autor comenta que es fácilmente utilizable y adaptable, llegando al punto de no ser extraño para los colaboradores, a través del uso de dispositivos móviles u ordenadores, son tecnologías que agilizaran el trabajo y generaran mayor productividad. También resalta la importancia de fomentar el uso de estas herramientas ya que capacita a los colaboradores a un nuevo sistema de trabajo y esto es apreciada por los clientes, generando una mayor confianza hacia la empresa.

Vivas (2022), en su trabajo cuyo objetivo fue identificar la relación existente entre el e-learning y el autoaprendizaje en estudiantes del nivel secundario de una Institución Educativa Privada, Chinchá 2021. Para la cual empleo una investigación básica siendo no experimental y descriptivo correlacional, mediante una encuesta a 164 estudiantes, concluyó que el nivel de e-learning repercute al incremento del aprendizaje autónomo. Para este trabajo de investigación se utilizó como variable el e-learning, otro tipo de aprendizaje permanente el cual como recomienda el autor, se debe capacitar de manera permanente a sus colaboradores con el objetivo de

que estos cumplan con las expectativas de la organización, buscando así reducir la monotonía de modelos repetitivos, asegurando que la práctica es la mejor manera de aprender, el uso del e-learning en esta investigación se enfoca en el aprendizaje virtual, asemejándolo a como las organizaciones de contar con información actualizada y que mayormente se encuentra en libros virtuales y páginas web.

Villalobos (2022), en su investigación cuyo objetivo fue identificar como influye el desempeño por parte del docente en el autoaprendizaje en los alumnos de la institución educativa “Bautista” del Rímac, 2021. Con un tipo de investigación descriptiva correlacional-casual, de perspectiva cuantitativa y de método hipotético deductivo. Mediante un cuestionario a 80 estudiantes, se concluyó que el docente influye significativamente al que el alumno se trace metas de aprendizaje, ya que el 72.5% de alumnos presentan un nivel alto acerca al desempeño de sus maestros. Así como el desempeño del docente en un escenario virtual repercute en el aprendizaje de sus estudiantes, en una organización también el desempeño de los jefes de área para la capacitación de su personal influirá en sus habilidades, generando mayor capacidad de respuesta. Como menciona el autor en su investigación con la variable de aprendizaje autónomo, esta parte del querer aprender del individuo, trazando metas e ir cumpliendo con los objetivos, todo esto guiado por su tutor a cargo.

Raymundo (2019), en su investigación el cual tuvo como objetivo identificar como es que la cadena de suministro guarda relación con la comunicación interna en Corporación Credikord S.A.C., Lima 2019. Su investigación fue de tipo aplicada con diseño no experimental-transversal, como punto de vista fue cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional. Mediante una encuesta con escala tipo Likert a 60 colaboradores, concluyó que existe una positiva relación entre la cadena de suministro y el flujo de información interna en dicha entidad. Como el autor comenta a raíz de su investigación la cadena de abastecimiento de la organización impulsa la comunicación entre las distintas áreas de esta, lo que permitirá coordinación entre los colaboradores, mayor asertividad en la toma de decisiones, autonomía y eficiencia en el proceso del trabajo.

Contreras (2018), en su investigación cuyo objetivo fue conocer cómo se relaciona la administración de la cadena de suministro y la eficiencia del área logística de la ONG VIDA, Lima-2018. Con un tipo de investigación cuantitativa, de

elaboración no experimental, correlacional y de corte transversal. Mediante un cuestionario en la escala de Likert, donde concluye que la administración de la cadena de suministro se relaciona significativamente con la eficiencia del área logística de la empresa, ya que la gestión de la cadena de suministro abarca todos los procesos de una empresa y repercute en esta.

Blas (2019), en su investigación cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre la cadena de suministro y los procesos operativos en la empresa a Bonpan EIRL, lima 2019. Siendo aplicada su tipo de investigación y de enfoque cuantitativo, datos recopilados mediante un cuestionario realizado a 100 colaboradores, con dicha indagación concluyo que existe significativa relación entre la cadena de suministro y los procesos operativos. Debido a que para una correcta gestión de la cadena de suministro se debe llevar un seguimiento, esto permitirá identificar qué áreas requieren de atención con la finalidad de aumentar la capacitación, controlar tiempos, manejo correcto de las herramientas para brindar un servicio de calidad.

A continuación, se presentan las bases teóricas de la variable Lifelong Learning. Según Reyes (2019), menciona que el aprendizaje continuo son las habilidades de actuar del individuo ante la incertidumbre o alguna dificultad que se le presente, actuar de forma correcta en base a sus experiencias, objetivos propios, creencias y recursos, dejando de lado la inseguridad y dudas que se puedan generar. El Lifelong Learning o aprendizaje permanente es un comportamiento dinámico la cual requiere de una modernización constante y se adapta en un entorno cambiante, esto se aplica a los negocios. El ámbito personal se ha conectado con el ámbito laboral. El aprendizaje continuo puede ayudarlo a alcanzar sus objetivos y avanzar a puestos gerenciales dentro de la empresa. la empresa está comprometida con el aprendizaje continuo al tiempo que brinda a los empleados oportunidades para mejorar sus habilidades, perfeccionar el talento y prepararse para los cambios del mercado global.

Considerando a Molina (2021), afirma que la variable Lifelong learning cuenta con 4 dimensiones las cuales son (1) hábitos académicos, (2) habilidades cognitivas, (3) capacidad de adaptación y (4) capacidad de superación. Las cuales se van a medir en función a sus indicadores.

Con respecto a la dimensión hábitos académicos, Palacios (2021) la define como el sumo de estrategias de aprendizaje desarrolladas al largo de la formación educativa, tanto la educación básica, media y superior permiten al profesional tener una base que permite al aprendizaje permanente la captación de información de una manera más versátil. Permitiendo determinar la costumbre académica del profesional y cuáles son las estrategias que emplea para seguir adquiriendo información.

Para la dimensión habilidades cognitivas, Reategui (2022), la connota como el desarrollo de las habilidades académicas, dichas destrezas intelectuales tienen como objetivo el análisis y proceso de información para el aprendizaje aplicando estrategias. Estas acciones cognitivas permiten integrar información nueva que es captada por los sentidos.

La capacidad de adaptación como menciona Palacios (2021), es el conjunto de acciones para la elaboración, preparación y aplicación de estrategias para responder a inconvenientes que se presenten en distintos contextos, dichas actividades contribuyen a la adaptabilidad en un desenvolvimiento profesional, ya que el individuo se acomoda a las variaciones que pueden ocurrir en el transcurso de su trabajo.

Acerca de la dimensión capacidad de superación, García (2018) resaltó la importancia en que el colaborador de acuerdo a sus posibilidades y limitaciones al realizar sus labores, logra obtener buenos resultados de manera progresiva, que mediante el uso de estrategias obtenidas a lo largo de su preparación académica y personal hace frente a las pruebas e inconvenientes presentadas en su trabajo.

Por otro lado, como segunda variable Cadena de suministro, se consideró a Raymundo (2019) quien interpreta que la cadena de suministro engloba a todos los procesos y factores tanto internos como externos, dichos elementos involucrados directamente o indirectamente para el culminar del producto con la finalidad de satisfacer al cliente consumidor. Entendiéndose que la cadena de suministro de toda organización parte desde la adquisición de la materia prima hasta la transformación y entrega del producto al cliente, considerando todo aspecto del proceso a realizarse, cada etapa cumple un rol importante y mediante el control de calidad se garantiza la satisfacción del cliente. Pero para un mayor entendimiento se consideró abarcar la importancia de la gestión de la cadena de suministro.

Castro (2018), menciona que la Gestión de la cadena de suministro permite evidenciar las relaciones que se establecen desde el punto inicial de contactar al proveedor hasta el cliente como consumidor final. Dicha actividad engloba todas las áreas y actividades relacionadas al flujo y procedimientos para la transformación de un bien, es decir desde el punto de extracción hasta la entrega de dicho bien. Por ello la importancia de llevar la gestión de la cadena de suministro para toda empresa que busca brindar un servicio óptimo y en el tiempo solicitado. Para ello se decidió establecer 2 dimensiones para la variable, con la finalidad de identificar aspectos que influyan tanto directa como indirectamente.

Para la primera dimensión Barrantes (2017), menciona que los factores internos engloban a los procesos que realiza la empresa para la transformación de los suministros, los cuales convierten la materia prima o los recursos en el producto finalizado para la entrega al cliente consumidor. Debido a que las empresas constantemente diseñan un mayor flujo de información para los procesos, buscando una mayor eficiencia en estos, dichas secuencias específicas toman en cuenta la obtención de la materia prima, un óptimo proceso, el costo de se va a desembolsar, el volumen de actividades y el tiempo de demora para la entrega del producto o servicio culminado. También se recalca la importancia del manejo logístico para los procesos internos de la empresa, el cual nos da entender las distintas formas de movilizar el material desde el punto de partida a su punto de destino, todo este proceso logístico se debe analizar de forma minuciosa para la reducción de costos los cuales influyen en el precio final.

Barrantes (2017), menciona que como factores externos tenemos empresas seleccionadas previamente para abastecer a la organización ya sea con bienes o servicios, en estas encontramos a los proveedores, los cuales en muchos casos suelen convertirse en socios de la organización. Mediante condiciones básicas de negociación establece un lazo donde ambas partes sacan provecho, mediante descuentos, formas de pago y tiempos de entrega que ambos establecen con el propósito de cumplir los objetivos de la empresa. Este factor permite establecer ciertas normas que aumentan la confianza entre proveedor y empresa, algunos estipulan contratos, garantías, términos de devolución de producto, exceso de mercadería, averías o cambios en el precio.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El estudio de investigación fue de tipo aplicada, donde Castro et al. (2022) definen a la investigación aplicada como una metodología diferente a la investigación básica, centrándose en la identificación de la problemática del contexto y partiendo de allí busca proponer soluciones en base a información y conocimientos. Teniendo en cuenta todas las normativas que buscan regularizar el comportamiento social con la finalidad de resolver problemas cotidianos o promover un mayor desarrollo.

Además, la investigación fue de diseño no experimental de corte transversal porque presento como finalidad la descripción de las variables en base a la observación para el posterior análisis de datos.

Este trabajo de investigación ha sido de nivel descriptivo, debido a que se definieron las aplicaciones del Lifelong Learning de la empresa, identificando el cómo se aplica en la empresa, resaltando cada característica de dicho fenómeno, al describir la realidad de la empresa se busca llegar al centro del estudio para la mejora de la cadena de suministro a través del análisis de las variables ya establecidas.

Cabe resaltar que la investigación fue de enfoque mixto debido a la utilización de dos instrumentos, el cuestionario el cual se rige de acuerdo a los indicadores, y la guía de entrevista para el gerente de la empresa, el cual nos permitió avalar el instrumento de recolección de datos a realizar. Como menciona Salusplay (2018), una investigación mixta es aquella combinación entre dos enfoques, ya sea cualitativo y cuantitativo, para que los resultados arrojados sean de interés en base a las variables presentadas, el uso de estas estrategias múltiples o mixtas nos permitirá un mayor análisis del tema de investigación.

3.2 Variables y operacionalización

3.2.1 Variable 1: Lifelong Learning (Aprendizaje permanente)

Definición conceptual:

Según Reyes (2019), define al aprendizaje permanente como aquella habilidad del individuo de combinar la formación profesional y la formación educativa de manera continua, enfocándose en el desarrollo personal y laboral.

Definición operacional:

La variable 1 (Lifelong Learning) se medirá mediante las dimensiones de hábitos académicos, habilidades cognitivas, capacidad de adaptación y capacidad de superación, donde se elaboró cuestionario.

Indicadores:

Teniendo como indicadores: objetivos, estudios, estrategias de aprendizaje, fluidez, comprensión, trabajo colaborativo, recopilación de información, estrategias, medidas, amenazas, autoevaluación y evaluación de beneficios.

Instrumento y escala:

Para el presente proyecto de investigación se emplearon dos instrumentos: el cuestionario y la guía de entrevista. El cuestionario el cual estuvo dirigido a los colaboradores de la empresa siendo de escala ordinal. Mientras que la guía de entrevista estuvo dirigida hacia el gerente-titular de la empresa.

3.2.2 Variable 2: Cadena de suministro

Según Heyzer y Barry (2009) refieren que la cadena de suministro abarca todas las actividades entre proveedores, fabricantes, distribuidores y consumidor final para la elaboración del producto o servicio.

Definición operacional:

La variable 2 (cadena de suministro) se medió a través de dos dimensiones, factores internos y factores externos, donde se elaboró cuestionario.

Indicadores:

Teniendo como indicadores: procesos, herramientas, cumplimientos, expectativas del cliente, manejo de información y comunicación confiable.

Instrumento y escala:

Para el presente proyecto de investigación se emplearon dos instrumentos: el cuestionario y la guía de entrevista. El cuestionario fue dirigido a los colaboradores de la empresa siendo de escala ordinal. Mientras que la guía de entrevista estuvo dirigida hacia el gerente-titular de la empresa.

3.3 Población, muestra y muestreo

Ventura (2017) define a la población como aquella agrupación que comparte ciertas características las cuales son objeto de estudio, las cuales las clasifica en población diana y población accesible. Para la cual esta última se recurrió a utilizar un muestreo para un mejor análisis de la población. Es por esta razón que al

momento de realizar el trabajo de investigación se procedió a seleccionar de manera acertada la población mediante las características más convenientes para la investigación las cuales apoyen alcanzar los objetivos propuestos.

La población fue finita o accesible ya que el número de individuos es de 30, conformados por los colaboradores tanto técnicos, mecánicos, personal administrativo y de apoyo de la empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L.

a) Criterios de inclusión

- Colaboradores que laboren en la empresa
- Practicantes que desempeñen labores en la empresa

b) Criterios de exclusión

- No existe debido a que el tamaño de población es de 30

Según Ventura (2017) la muestra es el subgrupo de la población, la cual parte de la selección de características que comparten convenientes para la unidad de análisis. Por lo tanto, Murguía (2021) recalca que si la población resulta menor o igual a 75 individuos se tendrá que considerar a la totalidad de colaboradores de la organización ($N=n$), es decir que el número de población para el análisis se considerara como la muestra. Por ello se considerará al total de 30 colaboradores como muestra siendo esta la totalidad de la empresa.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Pérez (2020) especifica que para que una investigación sea acreditada, veraz y aceptada por otros profesionales, debe comprobarse que se siguieron con procedimientos rigurosos y éticos. Ya que todo instrumento de recolección de datos debe abarcar dos aspectos fundamentales: su nivel de validez y grado de confiabilidad, para que próximos investigadores obtengan información precisa y veraz.

Ya identificando que la investigación de enfoque mixto, se utilizaron como instrumentos de recolección de datos la aplicación del cuestionario y se realizó una guía de entrevista la cual permitirá abarcar de la mejor manera el tema. Esta perspectiva permitió conocer aspectos y características resaltantes del conjunto de individuos a estudiar, en este caso los colaboradores de la empresa, debido a que cada sujeto de estudio ha atravesado una formación académica diferente, permitiendo enriquecer el análisis de información.

Cuizano (2022), define al cuestionario como aquel instrumento estandarizado y que se emplea para la recolección de datos y que permite recogerlos con la utilización de la técnica de la encuesta. Por lo tanto, como técnica se tiene a la encuesta cuyo instrumento será el cuestionario que se aplicó a los colaboradores de la empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L.; por otro lado, Mariñas & Valencia (2022) indicaron que en un estudio el investigador entrevista a la persona con la finalidad de estudiar los fundamentos y sacar las conclusiones que vayan acorde a la investigación, analizando la información, elabora conclusiones mediante la narrativa.

Por ello como técnica se tiene la entrevista cuyo instrumento guía de entrevista siendo realizada al gerente y titular de la organización, dado que se analizarán las variables presentadas en la investigación. Los cuestionarios presentan una escala ordinal y cada uno de ellos estará conformado por 36 ítems.

3.5 Procedimientos

Se dio comienzo con la programación de una reunión con el Gerente-Titular de la empresa MG2 Performance, el Sr. Gabriel Adanaqué Columbus, con la finalidad de brindar la autorización para la puesta en marcha del estudio a realizarse. Para las cuales se aplicaron dos instrumentos siendo estos el cuestionario y la guía de entrevista, con la finalidad que el recojo de datos y proceso de información conceda información precisa.

En instrumento de cuestionario se aplicarán 36 ítems, siendo 24 ítems los que se relacionan con las dimensiones de la primera variable Lifelong Learning y 12 ítems se relacionan con las dimensiones de la segunda variable cadena de suministro; el cuestionario el cual estuvo dirigido hacia los trabajadores de la empresa MG2 Performance fue mediante Google formularios el cual es un software que permite administrar las encuestas esta herramienta es gratis y forma parte de Google Docs Editors la cual es parte de los servicios de Google, el cual fue compartido mediante el grupo de trabajo vía WhatsApp a través del gerente general y la administradora de MG2 Performance, dicho link de cuestionario tuvo una vigencia de 2 semanas (15 días).

Por otro lado, la entrevista la cual fue de manera presencial y grabada, con fecha previamente programada, con un lapso de tiempo de 30 min, se conforma de 8 preguntas dirigidas hacia el gerente y titular de la empresa MG2 Performance.

Finalmente, los datos obtenidos permitieron la elaboración de gráficos para su correspondiente interpretación.

3.6 Método de análisis de datos

Para obtener la información la cual se realizará mediante las técnicas e instrumentos: encuesta-cuestionario y entrevista-guía de entrevista, la cual nos permitió que la información recopilada sea analizada de manera conveniente. El cuestionario el cual es un instrumento cuantitativo se hará uso de la herramienta Excel, Larios & Fiestas (2023) lo definen como la herramienta de estadística descriptiva la cual permite el manejo, creación y modificaciones a través de las hojas de cálculo. Pues esta herramienta la cual está integrada en el paquete de Microsoft Office tiene como finalidad el manejo de información para su análisis las cuales van a estar acorde a los objetivos del presente estudio. Para posteriormente calcular el grado de confiabilidad mediante el programa IBM SPSS V29 statistics el cual es una herramienta que permite realizar la tabulación de los datos brindados mediante los cuestionarios.

Por otro lado, para el segundo instrumento el cual es la guía de entrevista, siendo este un instrumento cualitativo, se procedió a la redacción de una guía de entrevista, donde se plantearon diversas preguntas acordes al objetivo general y específicos, dichas preguntas van dirigidas al titular de la empresa, dicha información brindada será redactada de manera literal.

3.7 Aspectos éticos

Se aplicaron los principios éticos transmitidos a lo largo de la formación en la Universidad Cesar Vallejo, cumpliendo el rol fundamental en el desarrollo ético y profesional de cada estudiante. Por lo tanto, para la veracidad de la información y que esta ha correspondido al reglamento de las Normas APA 7ma edición y el programa Turnitin, cuya finalidad es respaldar los derechos del autor y así evitar el plagio ante la elaboración de dicha investigación.

Adicionar que también se aplicó el principio de autonomía e integridad, debido a que la totalidad de la información brindada por parte de los colaboradores de la empresa MG2 Performance fue plasmada correspondiente a cada colaborador. Cumpliendo con la documentación requerida las cuales fueron trabajadas con total transparencia. Para concluir, los resultados obtenidos para su análisis e interpretación se presentarán de forma veraz y concisa.

IV. RESULTADOS

4.1 Informe de datos recopilados mediante el instrumento de cuestionario dirigido a los colaboradores de la empresa MG2 Performance

Para la recolección de resultados mediante el cual se utilizó el instrumento de cuestionario dirigido a los colaboradores de la empresa MG2 Performance , cuyo objetivo evaluar las variables Lifelong Learning y Gestión de la Cadena de Suministro en base a la puntuación de las respuestas en escala de Likert con las categorías: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

4.1.1 Objetivo específico 1:

Identificar los hábitos académicos que sirven para la mejora en la gestión de la cadena de suministro en la empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023

Tabla 1:
Hábitos Académicos

Ítems	Escala de alternativas											
	N (1)		CN (2)		AV (3)		CS (4)		S (5)		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1.- Busca ampliar el conocimiento con información en la base de datos de la empresa y de las marcas claves.	0	0	2	7	3	10	15	50	10	33	30	100
2.- Se interesa por nuevos cursos y capacitaciones para seguir escalando a nivel laboral	0	0	2	7	3	10	13	43	12	40	30	100
3.- Aplica conocimientos teóricos al momento de realizar sus labores en la empresa	0	0	1	3	4	13	11	37	14	47	30	100
4.- Planifica un tiempo de estudio fuera del horario laboral	2	7	0	0	10	33	11	37	7	23	30	100
5.- La empresa brinda material informativo a sus colaboradores que potencien al aprendizaje.	0	0	0	0	6	20	14	47	10	33	30	100
6.- Recopila contenido de ayuda que considera importante brindado por la empresa	0	0	1	3	6	20	10	33	13	43	30	100

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores

De acuerdo a la tabla 1 se evidencia que el 50% de colaboradores casi siempre considera ampliar el conocimiento en base a la información brindada por la empresa y marcas claves, además el 40% considera que siempre se interesa por los nuevos cursos y capacitaciones para seguir escalando en su ambiente laboral, también el 47% siempre aplica sus conocimientos teóricos al realizar labores dentro de la empresa; el 33% menciona que a veces planifica un tiempo de estudio fuera de su horario laboral; el 47% de colaboradores menciona que casi siempre la empresa brinda material informativo para potenciar el aprendizaje y el 43% siempre recopilan esta información de ayuda y relevante brindada por la empresa.

4.1.2 Objetivo específico 2:

Conocer las habilidades cognitivas necesarias para la mejora en la gestión de la cadena de suministro en la empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023

Tabla 2:
Habilidades Cognitivas

Ítems	Escala de alternativas										Total	
	N (1)		CN (2)		AV (3)		CS (4)		S (5)			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
7.- Plantea cierto número de soluciones ante determinado problema	0	0	0	0	5	17	12	40	13	43	30	100
8.- Mantiene comunicación efectiva en su equipo de trabajo	0	0	1	3	3	10	11	37	15	50	30	100
9.- Entiende el trabajo a realizar o las ordenes que se le encomiendan	0	0	0	0	3	10	14	47	13	43	30	100
10.- Logra definir la situación problemática del vehículo en cuestión	0	0	0	0	5	17	12	40	13	43	30	100
11.- El equipo de trabajo se reúne para solucionar problemas que se presenten con cualquier vehículo.	0	0	2	7	2	7	16	53	10	33	30	100
12.- Apoya a sus compañeros a crear planes estratégicos y brinda ideas para la correcta toma de decisiones	0	0%	0	0	7	23	11	37	12	40	30	100

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores

En la tabla 2 en base a los resultados brindados por los colaboradores se infiere que el 43% de los trabajadores siempre plantea cierto número de posibles soluciones ante un determinado problema; el 50% respondió que siempre mantiene comunicación efectiva con el equipo de trabajo, sin embargo el 47% menciona que casi siempre entiende el trabajo a realizar y las indicaciones que se le brindan; el 43% de los colaboradores logra definir siempre la problemática del vehículo, además el 53% de colaboradores respondió que casi siempre el equipo de trabajo se reúne para solucionar problemas que se presenten en un determinado vehículo, por otro lado el 40% indico que siempre apoyan a sus compañeros en crear planes estratégicos brindando ideas para tomar una decisión.

4.1.3 Objetivo específico 3:

Definir las características de la capacidad de adaptación para la mejora en la gestión de la cadena de suministro en la empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023

Tabla 3:
Capacidad de Adaptación

Ítems	Escala de alternativas										Total	
	N (1)		CN (2)		AV (3)		CS (4)		S (5)			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
13.- La búsqueda de información le ayuda a desarrollar sus habilidades.	0	0	0	0	6	20	11	37	13	43	30	100
14.- Consulta a expertos para contrastar la información requerida	0	0	1	3	10	33	6	20	13	43	30	100
15.- Analiza el nuevo entorno para desarrollar propuestas de valor	0	0	1	3	8	27	13	43	8	27	30	100
16.- Establece estrategias demostrando una rápida capacidad de reacción	0	0	0	0	4	13	14	47	12	40	30	100
17.- Se mantiene informado mediante nuevos estudios o artículos de ámbito automotriz	0	0	1	3	6	20	11	37	12	40	30	100
18.- Reporta nuevas situaciones comunes o problemáticas constantes en vehículos que se reciben	0	0	0	0	8	27	15	50	7	23	30	100

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores

En la tabla 3 con respecto a la capacidad de adaptación se infiere que, el 43% de colaboradores siempre la búsqueda de información ayuda al desarrollo de sus habilidades para adaptarse; un 43% siempre buscan expertos para contrastar la información obtenida para hacer frente ante algún problema; el 47% casi siempre establece estrategias para resolver inconvenientes demostrando una rápida capacidad de reacción; el 40% de colaboradores busca siempre mantenerse informado ante nuevos estudios del ámbito automotriz y un 50% casi siempre reporta las situaciones comunes o problemáticas de los vehículos que ingresan en un determinado periodo.

4.1.4 Objetivo específico 4:

Determinar la capacidad de superación requerida para la mejora en la gestión de la cadena de suministro en la empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023.

Tabla 4:
Capacidad de Superación

Ítems	Escala de alternativas										Total	
	N (1)		CN (2)		AV (3)		CS (4)		S (5)			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
19.- Supera satisfactoriamente cualquier inconveniente que se le presente a lo largo de sus labores.	0	0	0	0	3	10	17	57	10	33	30	100
20.- Emplea estrategias y herramientas para afrontar inconvenientes	0	0	0	0	2	7	18	60	10	33	30	100
21.- Evalúa el nivel de eficiencia del servicio realizado con apoyo de la capacitación brindada por la empresa	0	0	1	3	4	13	13	43	12	40	30	100
22.- Corrige las actividades propuestas para comprobar sus conocimientos	0	0	1	3	6	20	13	43	10	33	30	100
23.- Evalúa los beneficios de realizar el seguimiento de sus actividades dentro de la empresa	0	0	0	0	8	27	13	43	9	30	30	100
24.- Toma en cuenta los aspectos a mejorar al momento de realizar las labores designadas	0	0	0	0	5	17	11	37	14	47	30	100

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores

En la tabla 4 se muestran los resultados de la dimensión capacidad de superación indicando que, el 57% de colaboradores menciona que casi siempre logran superar satisfactoriamente los inconvenientes que se presentan a lo largo de sus labores; donde el 60% casi siempre emplean estrategias y herramientas para afrontar dichos inconvenientes, además el 43% casi siempre evalúan el nivel de eficiencia del servicio realizado en base a las capacitaciones brindadas por la empresa; el 43% casi siempre buscan corregir las actividades propuestas para comprobar sus conocimientos previos; el 30% siempre evalúa los beneficios de realizar un seguimiento a las actividades que realiza dentro de la empresa, además el 47% de colaboradores siempre toma en cuenta los aspectos a mejorar.

4.1.5 Objetivo específico 5:

Distinguir la situación actual de los factores internos de la Cadena De Suministro en la empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023

Tabla 5:
Factores Internos de la Cadena de Suministro

Ítems	Escala de alternativas										Total	
	N (1)		CN (2)		AV (3)		CS (4)		S (5)			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
25.- Los procesos internos de la empresa se realizan de forma ordenada y en el plazo establecido	0	0	1	3	5	17	15	50	9	30	30	100
26.- En la empresa se realiza revisión de los procesos cada cierto tiempo	0	0	1	3	4	13	9	30	16	53	30	100
27.- La empresa proporciona las herramientas necesarias para realizar correctamente mis labores.	0	0	0	0	4	13	10	33	16	53	30	100
28.- Las herramientas brindadas van acorde a las necesidades que se requiere para la realización del servicio.	0	0	0	0	3	10	16	53	11	37	30	100
29.- El servicio realizado es entregado en el tiempo establecido	0	0	0	0	3	10	15	50	12	40	30	100
30.- Los repuestos y herramientas son alcanzadas en el momento que se le requiera	0	0	1	3	4	13	11	37	14	47	30	100

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores

En la tabla 5 se evidencia que, el 50% de colaboradores afirman que casi siempre los procesos internos de la empresa se realizan de forma ordenada y el 53% que para dichos procesos siempre se realiza una revisión cada cierto tiempo, además el 53% afirma que siempre la empresa proporciona las herramientas necesarias para realizar correctamente las labores y que estas herramientas van acorde a las necesidades requeridas para el servicio; un 10% menciona que a veces el servicio realizado es entregado a tiempo y el 47% que los repuestos siempre son alcanzados en el momento preciso que se requiere.

4.1.6 Objetivo específico 6:

Establecer la situación actual de los factores externos de la cadena de suministro en la empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023

Tabla 6:
Factores Externos de la Cadena de Suministro

Ítems	Escala de alternativas										Total	
	N (1)		CN (2)		AV (3)		CS (4)		S (5)			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
31.- El cliente presenta quejas con la demora de atención o entrega del vehículo.	3	10	13	43	8	27	4	13	2	7	30	100
32.- Regresa porque el inconveniente con su vehículo no ha sido solucionado	4	13	13	43	7	23	4	13	2	7	30	100
33.- Los tiempos de entrega de información son oportunos en general	0	0	1	3	4	13	18	60	7	2	30	100
34.- La información proporcionada por el cliente resulta ser la correcta	1	3	1	3	14	47	12	40	2	7	30	100
35.- Las mejoras implementadas oportunamente son comunicadas a los colaboradores	1	3	1	3	4	13	9	30	15	50	30	100
36.- Expresa con claridad la información requerida para la atención del vehículo	0	0	0	0	4	13	11	37	15	50	30	100

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores

En la tabla 6 se evidencia que solo como minoría el 7% de colaboradores siempre ha evidenciado que los clientes regresan a presentar quejas sobre la demora en la entrega del servicio; el 43% menciona que casi nunca el cliente ha regresado porque el inconveniente de su vehículo no ha sido solucionado, además el 60% de colaboradores indica que casi siempre los tiempos de entrega son oportunos; el 47% de colaboradores afirma que a veces la información brindada por el cliente resulta ser correcta con respecto al vehículo, por otro lado el 50% indica que las mejoras implementadas siempre son oportunas y comunicadas hacia los compañeros, y por último el 50% indica que siempre la información brindada por los clientes es de forma clara y concisa.

4.1.7 Objetivo general:

Determinar el lifelong learning para la mejora de la gestión de la cadena de suministro en la empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023

Tabla 7:

El Lifelong Learning para la mejora de la Gestión de la Cadena De Suministro

Ítems	Escala de alternativas											
	N (1)		CN (2)		AV (3)		CS (4)		S (5)		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Hábitos académicos	2	1	6	3	32	18	74	41	66	37	180	100
2. Habilidades cognitivas	0	0	3	2	25	14	76	42	76	42	180	100
3. Capacidad de adaptación	0	0	3	2	42	23	70	39	65	36	180	100
4. Capacidad de superación	0	0	2	1	28	16	85	47	65	36	180	100
5. Factores internos	0	0	3	2	23	13	76	42	78	43	180	100
6. Factores externos	9	5	29	16	41	23	58	32	43	24	180	100

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores

En la tabla 7 se identifica que, el 41% de encuestados considera que casi siempre el interés en los hábitos académicos mejora la gestión de la cadena de suministro; con respecto a la dimensión habilidades cognitivas el 42% respondieron que siempre se aplica en el lifelong learning; para la capacidad de adaptación un 39% casi siempre logran adaptarse; en la dimensión capacidad de superación solo el 47% casi siempre logra superar los inconvenientes que se le presentan; con respecto a la dimensión factores internos el 43% indican que siempre los factores internos siempre se realizan de forma correcta y ordenada en la empresa y finalmente para la dimensión factores externos el 32% de colaboradores encuestados indican casi siempre la información proporcionada por clientes y proveedores es asertiva.

4.2 Informe de aplicación de la guía de entrevista dirigido al gerente de la empresa MG2 Performance

En cuanto a la aplicación de la guía de entrevista la cual fue dirigida hacia el gerente general y titular de la empresa, el señor Adanaque Columbus Gabriel Santos, con la finalidad de determinar el Lifelong Learning para mejorar de la Gestión de la Cadena De Suministro en la Empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023.

4.2.1 Variable 1: Lifelong Learning

El gerente general de la empresa MG2 performance nos comenta que considera fundamental e importante la capacitación constante a sus trabajadores ya que busca ante el material informativo que les brindan las marcas promotoras potenciar las habilidades ya adquiridas a lo largo de su formación profesional ya sean egresados o aun practicantes les dan la ventaja de conocer el desarrollo práctico a lo largo del trabajo para poner en marcha dichos conocimientos.

Él considera que actualmente cuenta con muy buenos colaboradores calificados y en una etapa de desarrollo, si bien le puede llamar entrenamiento, que le va a permitir seguir puliendo sus habilidades, y que él busca contribuir a esta formación académica poniéndolo en situaciones que empleen sus habilidades, raciocinio y su capacidad cognitiva para solucionarlo de la mejor manera.

También nos comenta que ha sido partícipe su grupo de profesionales colaboradores e incluso el mismo en eventos de capacitación charlas informativas lanzamientos de marcas y cursos para así potenciar el aprendizaje de una manera

constante. Para agregar cree que el talento humano debe potenciarse mediante un aprendizaje académico ya que como menciona uno puede nacer con el talento, pero está en el criterio de cada uno pulirlo a tal nivel devolverse imprescindible para una empresa, este aspecto del ser humano podrá fortalecer la confianza y la autoestima de cada profesional para poder sobresalir en cualquier ámbito de la vida.

4.2.2 Variable 2: Cadena de Suministro

Con respecto a la capacitación de los trabajadores y si representaría un factor primordial para agilizar los procesos dentro de la empresa, comentó que a mayor nivel de reacción de respuesta en base a sus conocimientos y experiencias puestos en práctica en sus labores cotidianas los procesos de la empresa van a ser de una manera más eficiente y eficaz, esto siendo reflejado en la prontitud de entrega del servicio y la calidad del mismo disminuyendo los errores las quejas y el tiempo empleado para realizar las labores.

Si bien cada proceso tiene un orden ya establecido para cumplir con las expectativas del cliente cada proceso es de vital importancia ya que se complementan, desde la adquisición de los repuestos, la recepción e ingreso del vehículo, el análisis y operatividad el proceso de limpiado, e evaluación y mantenimiento, la elaboración de la orden de servicio para finalmente sea entregado al cliente pueden presentar un orden jerárquico, pero de igual importancia para cada punto a realizarse.

Debido a que un trabajo bien realizado es proporcional al tiempo acordado para la entrega del vehículo, debido a que si un vehículo presenta requerimientos de alto nivel como son repuestos a pedido es obvio que el servicio podría extenderse un poco más de lo estimado es esto es previamente conversado con el cliente para que tenga en conocimiento el diagnóstico de su vehículo y lo que conllevaría para la activación total de la unidad.

Finalizando considera que el perfil de todo colaborador debe ser alguien respetuoso, honesto, que se esfuerce por lo que quiere y que tenga hambre de conocimiento, ya que todo cliente que podría desconocer términos técnicos empleados en el uso de la mecánica el colaborador quien evalúa su vehículo es el medio entre la empresa y el cliente para explicar de la forma correcta y entendible el estado vehículo y lo que se va a realizar y que transmites esa confianza de qué su vehículo está en buenas manos.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo específico 1: Identificar los hábitos académicos que sirven para la mejora en la gestión de la cadena de suministro en la empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023. Palacios (2021), manifiesta que las estrategias desarrolladas a lo largo de la formación educativa brindan la capacidad profesional de reforzar sus bases intelectuales y pedagógicas dando pase al aprendizaje permanente.

Es por ello, que en los resultados cuantitativos a través del cuestionario realizado a los colaboradores de la empresa MG2 Performance referente a los hábitos académicos el 50% de colaboradores casi siempre considera ampliar su conocimiento en base a la información brindada por la empresa. De la misma manera el 40% considera que siempre muestran interés por los nuevos cursos y capacitaciones. Lo que se observa que un 47% siempre aplica los conocimientos teóricos adquiridos en su formación para el desenvolvimiento de sus labores en la empresa, sin embargo, el 33% indica que a veces logran planificar un tiempo de estudio fuera de la empresa a pesar que el 47% de colaboradores menciona que casi siempre la empresa brinda el material informativo necesario para desarrollar su aprendizaje. Por último, el 43% siempre recopilan dicha información que le es relevante y de ayuda.

De acuerdo al objetivo específico 2: Conocer las habilidades cognitivas necesarias para la mejora en la gestión de la cadena de suministro en la empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023. Reategui (2022), menciona que las habilidades cognitivas o también llamadas destrezas intelectuales en los colaboradores son la base para detonar las estrategias de aprendizaje mediante el análisis y proceso de información.

Es por ello, que en los resultados referente a las habilidades cognitivas se observa que el 43% de colaboradores siempre plantea posibles soluciones ante un problema, mejorando la capacidad de respuesta por ello el 50% siempre mantiene una comunicación efectiva con el equipo de trabajo sin embargo un 47% indica que casi siempre logra entender el trabajo a realizar o las indicaciones dadas por el superior.

Valencia (2019) menciona que el utilizar el B-Learning en la organización aumentara el aprendizaje cognitivo en sus colaboradores sin embargo los resultados indican que el 43% de colaboradores logra definir por si solos de manera satisfactoria la problemática del vehículo este aspecto se refuerza con apoyo en equipo siendo que el 53% indico que casi siempre el equipo de trabajo se reúne para hallar una solución a los problemas que se presente e intercambiar ideas. Por último, el 40% menciona que siempre apoyan a sus compañeros con la finalidad de crear planes estratégicos para mejorar la toma de decisiones.

Referente al objetivo específico 3: Definir las características de la capacidad de adaptación para la mejora en la gestión de la cadena de suministro en la empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023. Palacios (2021) indica que este conjunto de acciones para responder ante inconvenientes depende de la preparación y desenvolvimiento profesional del colaborador.

Por ello de acuerdo a los resultados los cuales indicaron que el 43% de colaboradores siempre busca información de ayuda para desarrollar sus habilidades lo cual el 43% utilizan fuentes de expertos para contrastar dicha información. Cuya finalidad es plantear estrategias para resolver el inconveniente donde el 47% siempre lo logran. Demostrando la rápida reacción de los colaboradores el 40% siempre busca mantenerse informado y el 50% casi siempre reporta las situaciones comunes y problemáticas de los vehículos para que los demás lo tomen en cuenta.

Con respecto al objetivo específico 4: Determinar la capacidad de superación requerida para la mejora en la gestión de la cadena de suministro en la empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023. García (2018) reporta que los colaboradores que presentan limitaciones no logran obtener buenos resultados.

Sin embargo, el 57% de colaboradores indico que casi siempre superan satisfactoriamente los inconvenientes presentados al realizar sus labores, ya que esto depende de sus habilidades por ello el 60% casi siempre emplean estrategias y herramientas antes estos inconvenientes. El 43% para seguir mejorando casi siempre evalúan su nivel de eficiencia en el servicio lo que les permite llevar un control de avance, este mismo 43% casi siempre está en busca de corregir las actividades y poner a prueba sus conocimientos.

Guerrero (2020) menciona que las personas a pesar de su amplia experiencia y conocimientos deben mantenerse de forma activa tanto física como mentalmente para seguir desarrollándose. Por ello el 30% siempre evalúa los beneficios de realizar el seguimiento de las actividades que realiza dentro de la empresa y su rendimiento no obstante el 47% considera que siempre toma en cuenta los aspectos a mejorar.

Referente al objetivo específico 5: Distinguir la situación actual de los factores internos de la cadena de suministro en la empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023. Barrantes (2017) menciona que los factores internos dependen directamente de cómo la empresa diseña el flujo de información. Sin embargo, los resultados indican que el 50% de colaboradores casi siempre realizan los procesos internos de forma ordenada y en el plazo establecido siendo ellos los que aportan en el control y compromiso. Sin embargo, la empresa también participa dado que el 53% indican que siempre se realiza una revisión de los procesos esta es realizada de forma periódica.

Raymundo (2019) menciona que, si bien la cadena de suministro engloba procesos y factores tanto internos como externos, las herramientas proporcionadas por la empresa son el medio para realizar el bien o servicio y así satisfacer al cliente consumidor. Los resultados indican que el 53% de colaboradores siempre se les ha proporcionado las herramientas necesarias para realizar sus labores de forma correcta, un 50% indicaron que casi siempre el servicio ha sido entregado a tiempo y el 47% que los repuestos siempre han sido alcanzados a tiempo.

Con respecto al objetivo específico 6: Establecer la situación actual de los factores externos de la cadena de suministro en la empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023. Barrantes (2017) comenta que las negociaciones entre empresas y el establecer fuertes lazos con los proveedores repercutirá a la satisfacción del cliente con el servicio.

Es por ello que los resultados reflejan que el 7% de colaboradores han presenciado que los clientes hayan presentado quejas con respecto a la demora de atención o entrega del vehículo. El 43% menciono que casi nunca el cliente ha regresado por insatisfacción o porque el vehículo continua con la avería. El 60% de colaboradores indicaron que casi siempre los tiempos de entrega han sido oportunos lo cual se debería a una buena coordinación y que los proveedores

entreguen con tiempo los repuestos, pese a que el 47% indicaron que a veces la información brindada por los clientes es correcta, esto sirve para tener un conocimiento previo del vehículo sin embargo el 50% indico que las mejoras implementadas siempre han sido oportunas y comunicadas a tiempo a los compañeros y por último el 50% menciona que dicha información siempre ha sido expresada con claridad.

En cuanto al objetivo general: Determinar el lifelong learning para la mejora de la gestión de la cadena de suministro en la empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023. Reyes (2019) menciona que si el individuo no logra aplicar las habilidades teóricas aprendidas a lo largo de la formación profesional tendrá un resultado desfavorable en el desenvolvimiento personal y laboral.

Entonces de acuerdo a los resultados obtenidos apreciados en la tabla 7, el 41% de colaboradores opinan que los hábitos académicos sirven para mejorar la gestión de la cadena de suministros; el 42% demostró que las habilidades cognitivas aplicadas por los colaboradores para afrontar situaciones problemáticas y cotidianas mediante la comunicación, el trabajo en equipo y liderazgo. El 39% al poder afrontar las problemáticas presentadas demostró la capacidad de adaptación aceptable y a su vez el 47% demostró que su capacidad de superación fue de casi siempre, la cual sería de manera constante.

Raymundo (2019) menciona que los factores internos y externos de la cadena de suministro influyen directamente con la satisfacción del cliente. En la empresa MG2 Performance demostró que el 43% de colaboradores pone énfasis en los factores internos, proporcionando las herramientas necesarias, en el tiempo preciso y acorde al requerimiento del servicio. Por otro lado, la dimensión factores externos, los colaboradores mencionan en un 32% que casi siempre interviene en el aprendizaje permanente para la mejora de la gestión de la cadena de suministro.

VI. CONCLUSIONES

1. Se identificaron que los hábitos académicos que sirven para la mejora de la gestión de la cadena de suministro de acuerdo a los colaboradores, consideran que la información brindada por la empresa y las marcas clave ayudan ampliar su conocimiento. A su vez estos la complementan con cursos y capacitaciones.
2. Las habilidades cognitivas necesarias fueron la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y el análisis de la situación las cuales fueron aplicadas de forma correcta por los colaboradores con el fin de resolver las problemáticas que se les presente a lo largo de sus labores. Con un alto índice de apoyo entre compañeros lo que les permite establecer estrategias.
3. Se definieron que las características de capacidad de adaptación se evidencian por parte de los colaboradores en los aspectos de recurrir a sus superiores, consultar información bibliográfica y manuales para luego establecer estrategias de solución son las características fundamentales para desarrollar la capacidad de adaptación de los colaboradores.
4. Se determina que la mayoría de colaboradores emplea estrategias, se evalúa así mismo para la mejora continua y realiza un seguimiento para confirmar que el problema ha sido solucionado. Indicando que logra superar los inconvenientes de manera favorable.
5. Con relación a la situación actual de los factores internos si bien la empresa brinda las herramientas necesarias para que el colaborador realice su trabajo de manera correcta aún se debe mejorar los tiempos de entrega.
6. Con respecto a la situación de los factores externos de la empresa es necesario reforzar los tiempos de entrega, ante cualquier imprevisto se debe de comunicar al cliente. La información brindada por el cliente en la mayoría de los casos resulta de utilidad para el colaborador.
7. La aplicación del Lifelong Learning por parte de los colaboradores se encuentra en de manera activa, debido al uso de sus habilidades cognitivas permitiendo tener capacidad de adaptación ante los inconvenientes y lograr superarlos, sin embargo, una proporción considerable de los colaboradores indico que aun los tiempos de entrega no son eficientes, dado que se han presentado quejas con el tiempo de entrega de su vehículo.

VII. RECOMENDACIONES

1. Con respecto a enfatizar en los hábitos académicos en los colaboradores se debe brindar facilidades de estudio aquellos que buscan capacitarse y seguir sus estudios superiores, planificando tiempos de estudio fuera del horario laboral, así no se perjudica el desarrollo del trabajo ni su vida académica
2. Para desarrollar las habilidades cognitivas de los colaboradores se podría aplicar cursos de coaching para reforzar la confianza en equipo, compartir las ideas sin temor a ser corregidos e incluso incentivar a la participación y crear nuevos líderes dentro de las áreas de trabajo.
3. Los jefes de área deben llevar un control de progreso de sus colaboradores mediante fichas prácticas, para medir la capacidad de adaptación de los mismos, este monitoreo debe ser de manera trimestral para medir el desempeño y aplicar mejoras.
4. Aplicar una estrategia de indicadores de servicio post venta, con la finalidad de medir la capacidad de superación, es decir hacer frente a los inconvenientes presentados y que el procedimiento sea el correcto con la finalidad de aumentar la satisfacción del cliente.
5. Implementar informes de procesos de recepción de servicios del vehículo, con la finalidad de respaldar los procesos internos de la empresa, delegando responsabilidades, corroborar el servicio realizado y en qué momento se ha realizado para identificar los puntos a corregir y tiempos a mejorar.
6. La empresa MG2 Performance debería optar por otorgar a sus colaboradores certificados de capacitaciones y cursos realizados dentro del plano laboral con la finalidad de brindar un respaldo y complementar el curriculum vitae los cuales validen la experiencia laboral e enriquezcan su hoja de vida.
7. El aprendizaje permanente no solo debe abarcar en los colaboradores sino también se busca capacitar a los proveedores y socios clave, al involucrarse en los procesos de la empresa se genera un compromiso con el cliente, por ello se debe enfatizar en los tiempos de entrega de los repuestos para atender con prontitud los requerimientos de los vehículos o contar con un stock de repuestos alternativos que cumplan la misma función para agilizar la gestión de la cadena de suministro en la empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L.-Piura.

REFERENCIAS

- Amasifuén, V. ; Garay, P. & Quispe, E. (2019). Competencias digitales en el adulto mayor: efectos de la regeneración cognitiva desde el uso de las Tic's, Lima, 2019. Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/35547>
- Acuña, J. (2022). Percepción de la evaluación formativa y aprendizaje significativo en estudiantes del 1er grado de secundaria Institución Educativa Ramón Castilla. Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/81248>
- Barrantes, G. (2017). Cadena de suministro en una empresa de tecnología, Lima 2017. Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21941>
- Blas, L. (2019). Cadena de suministro y su relación con los procesos operativos en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019. Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45756/Blas_BLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bonilla, D., Zambrano, R., & Moncayo, H. (2023). Desarrollo profesional continuo de docentes en los Institutos Superiores Técnicos y Tecnológicos: una revisión bibliográfica. Uisrael, 27-39. Obtenido de <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rcuisrael/v10n1/2631-2786-rcuisrael-10-01-00027.pdf>
- Bravo, L. (2017). Aplicación de las 5 “s” para mejorar la productividad, en el taller de mecánica automotriz diésel de una institución tecnológica educativa- SENATI. Independencia 2016. Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23247>
- Campos, M. (2019). Evaluación del progreso de los aprendizajes y su relación con la retroalimentación formativa en la Institución Educativa N° 20150. Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/115681>
- Castro, J., Gómez, L. , & Camargo, E. (2023). La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. Tecnura, 27(75), 140–174. Obtenido de <https://doi.org/10.14483/22487638.19171>
- Castro, M. (2018). Gestión de la cadena de suministros y los servicios de outsourcing de Corpolcas R&N Peru SAC-Puente Piedra, 2018. Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/19417>

- Condor, E. (2022). Estilos de aprendizaje y aprendizaje autónomo en los estudiantes de la I.E. Rafael Gastelua-Satipo - 2021. Trujillo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/102004>
- Contreras, L. (2018). Administración de la Cadena de Suministros y su Relación con la Eficiencia del Área de Logística de la ONG Vida, Lima-2018. Chiclayo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26406/Contreras_PLF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Correa, M. & Morillo, M. (2022). Marketing relacional y decisión de compra en Repuestos Automotriz Williams en San Martín de Porres, 2022. Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/112211>
- Cuizano, I. (2022). Construcción y evidencias psicométricas del cuestionario de desarrollo de competencias emocionales en jóvenes de la ciudad de Huaraz - 2022. Huaraz. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/101736>
- de Santos, F. (2018). La Interculturalidad como Competencia en Educación Superior: Validación de un Instrumento con Alumnado Universitario. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria, 12(2), 220-236. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2018.729>
- De Los Santos, K. (2020). El marketing digital y el E-Commerce en Nu Skin Perú S.A.C., Magdalena del Mar 2020. Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/65880>
- Farfan, D. (2022). La retroalimentación en el aprendizaje y aprendizaje colaborativo en estudiantes de educación secundaria de una I.E. de Lima, 2021. Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/77598>
- Flores, M. (2022). Calidad de atención y su relación con la satisfacción del cliente en los servicios de mantenimiento automotriz, Trujillo 2022. Trujillo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/92233>
- Flores, L. (2021). Desafíos en la formación continua de docentes: Revisión sistemática. Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/77824>
- García, K. (2018). Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27029>

- González, I., Marín, C., & Reyes, H. (2022). Agri-food safety optimized by blockchain technology: review. Facultad Nacional de Agronomía, 9839-9851. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfnam/v75n1/2248-7026-rfnam-75-01-9839.pdf>
- Guerrero, J. (2020). La tercera edad: el derecho al aprendizaje a lo largo de la vida. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 10(20), e043. Epub 18 de noviembre de 2020. <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.670>
- Holguin, J.; Garay, P.; Amasifuén, V.; Huaita, D. ; Luza, F. & Cruz, J. (2021). Digital competences in the elderly and university students: didactic interaction from the use of social networks. International Journal of Emerging Technologies in Learning (iJET), 16(04), pp. 188–200. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/71065>
- Humpiri, M. (2018). Relación Entre La Cadena De Suministro Y La Rentabilidad De Las Empresas Importadoras De Autopartes Para Vehículos Pesados En El Distrito De Ate, 2017. Lima. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/92a4b395-360f-4126-a485-c311cee5a81b/content>
- Inga, M. (2019). Módulos de aprendizaje alternativos en competencias técnicas de electricidad automotriz en el IV semestre de la especialidad de mecánica automotriz del Instituto Tecnológico Público Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Huancayo, 2018. Trujillo. 2019
- INE. Producción del sector servicios prestados a empresas, 2022 - 2023, 15 de agosto de 2023, Resultados Definitivos, Volumen A Nivel Nacional, N° 117. Lima-Perú. https://m.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-n117-2015-inei_1.pdf
- Ipanaqué, M. (2022). Retroalimentación y aprendizaje autónomo en estudiantes de sexto grado de educación primaria de una institución educativa pública, Pomalca. Chiclayo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/98254>
- Larios O. & Fiestas F. (2023). Estadística descriptiva con Excel. Fondo Editorial Universidad César Vallejo, 176. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/109914>

- López, A., Gómez, C. E., & Ramos, G. (2022). PROCEDIMIENTOS DIDÁCTICOS PARA EL DESARROLLO DEL APRENDIZAJE. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v18n86/1990-8644-rc-18-86-186.pdf>
- Lazo, J. (2018). Marketing mix y posicionamiento en el mercado Automotriz de Fagamotors Los Olivos 2018. Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/24782>
- León, I. (2021). Evaluación de la enseñanza en línea en el marco de la emergencia Covid 19 en la Unidad Educativa “Camilo Ponce Enríquez” de Guayaquil 2021. Piura. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67504>
- Llontop, E. (2017). Indicadores de gestión comercial y su influencia en la competitividad de la industria comercializadora de Repuestos Automotriz Chiclayo, 2017. Chiclayo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28447>
- Mariñas, Y. , & Valencia, S. (2022). Principio de sostenibilidad de la ley general del ambiente y la conservación de las reservas naturales, Perú, 2022. Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/114035>
- Mitteen, S. & Salas, E. (2022). Relación de los costos y la rentabilidad en el sector automotriz en Lima durante la pandemia COVID-19. Lima Este. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/107371>
- Molina, M. (2021). Aprendizaje basado en investigación y logro del aprendizaje autónomo de estudiantes de un Instituto Superior Pedagógico, Chiclayo, 2021. Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68909>
- Murguía, A. (2021). Gestión del cambio y su relación con sistema de control interno en Casa Museo Gran Almirante Grau de Piura, 2021. Piura. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/85847>
- Ocampo, S. (2023). Aprender a pensar con mapas conceptuales: el fortalecimiento de la comunidad de Maperos Castro Carazo. Educación, vol. 47, núm. 1, 1-18. Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/edu/v47n1/2215-2644-edu-47-01-00551.pdf>
- Ordoñez, C. (2018). Aprendizaje, comunicación e innovación en la formación de maestros de lenguas en Colombia. Revista Colombiana de Educación N.º 75, 187-214. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rcde/n75/0120-3916-rcde-75-00187.pdf>
- Ordoñez, M. (2018). Estilos de aprendizaje y rendimiento académico del curso de

- Habilidades Comunicativas ciclo I - Universidad Continental de Huancayo - 2018. Trujillo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/32826>
- Palacios, M. (2021). Aprendizaje conectivo en el proceso de enseñanza aprendizaje en estudiantes de post grado de una universidad de Lima Metropolitana, 2021. Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68728>
- Panduro, H. (2015). "Capacitación docente de educación básica. Obtenido de <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/3304>
- Paredes, A., & Osorio, J. (2021). Simulación dinámica de una política de inventario R, S en una cadena de suministro de artículos ferreteros. Revista Ingenierías Universidad de Medellín, 20(39, 185-211. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rium/v20n39/1692-3324-rium-20-39-185.pdf>
- Parra, J., Nino , Y., & Suárez, M. (2022). Reflexiones en torno a la logística de aprovisionamiento: Antecedentes y tendencias. Ingeniería, 1-19. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/inge/v27n2/0121-750X-inge-27-02-e203.pdf>
- Peña, A. (2020). Las competencias digitales de los docentes y la educación a distancia, en el marco de la pandemia COVID-19 -2020. Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/65956>
- Pérez, L. (2020). Calidad del instrumento de recolección de datos de las tesis de pregrado en la Escuela Profesional de Odontología de una universidad nacional del Perú. Tacna. Obtenido de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4123>
- Raymundo, C. (2019). Cadena de suministro y comunicación interna en Corporación Credikord S.A.C, Lima 2019. Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55815/Raymundo_MCV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reátegui, A. (2022). Trabajo cooperativo y habilidades cognitivas en matemática de los estudiantes, Institución Educativa "Martín de la Riva y Herrera", Lamas-2022. Tarapoto. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95505>
- Reyes, M. (2019). Aprendizaje organizacional y visión de una escuela que aprende en la I.E. "Augusto Alberto Alva Ascurra" Víctor Larco – Trujillo, 2018. [Tesis, Universidad Nacional de Trujillo]. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14468>

- Rivera, L. (2020). Liderazgo directivo y el desarrollo productivo de una empresa automotriz, Guayaquil, Ecuador, 2019. Piura. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45946>
- Segovia, C. (2021). Gestión por Compromisos en el área de almacén de repuestos de una empresa concesionaria automotriz de Lima. *Industrial Data*, 24(2), 121-148. Epub 31 de diciembre de 2021. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.15381/idata.v24i2.20435>
- Tabarne, R. (2023). Aprendizaje ubicuo en matemática con estudiantes de primaria de una institución educativa de Lima. Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/114892>
- Tamayo, L. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Mecánica Automotriz Salazar, Trujillo 2022. Trujillo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/110767>
- Trujillo, C. (2018). Proceso de aprendizaje y la autoestima en los estudiantes del nivel secundario en una Institución Educativa de Amarilis, 2018. Trujillo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/32791>
- Turpo, O. (2021). Interacción didáctica y construcción social del conocimiento en Blended Learning: Perú como estudio de caso. Salamanca. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/3174896/1/TurpoGeberaOW.pdf>
- Valencia, M. (2019). Sistema b-learning en el aprendizaje de los trabajadores de la empresa Digiflow s.a., 2019. Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41567/Valencia_MME.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vanoni, G. (2020). El método del caso en la virtualidad: pedagogía emprendedora ante el aprendizaje experiencial en la universidad. Barranquilla: Universidad del Norte. Obtenido de https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/3352539/1/VanoniMartinezGA_Ms.pdf
- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(3). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014&lng=es&tlng=es.

- Villalobos, N. (2022). Desempeño docente en el aprendizaje autónomo de estudiantes del nivel secundario de la I.E. Bautista del Rímac, 2021. Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82095/Villalobos_VNE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vivas, Y. (2022). E-learning y aprendizaje autónomo en estudiantes de secundaria de una institución educativa privada, Chíncha 2021. Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76864/Vivas_VYA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vera, M. (2023). Formación permanente y práctica pedagógica en docentes de instituciones educativas unitarias de Ayacucho, 2022. Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/107891>
- Vera, A. (2014). Estilos De Aprendizaje Que Poseen Los Niños Y Niñas Del Cuarto Grado De Educación Primaria De La Institución Educativa Túpac Amaru Ii N° 16498 Del Distrito De Huarango, 2014. Chiclayo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11150>

ANEXOS

Anexo 1.

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Lifelong Learning para Mejorar la Gestión de la Cadena de Suministro en MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L., Piura-2023

Investigador (a) (es): Zapata Gomez, José Alexander

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Lifelong Learning para Mejorar la Gestión de la Cadena de Suministro en MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L., Piura-2023", cuyo objetivo es Determinar como el lifelong learning mejora la gestión de la cadena de suministro en la empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generara información novedosa sobre como el Lifelong Learning mejora la gestión de la cadena de suministro en la empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: " Lifelong Learning para Mejorar la "Gestión de la Cadena de Suministro en MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L., Piura-2023".
2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en su oficina personal de la institución MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. Las respuestas a la guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participaro no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Zapata Gomez Jose Alexander** email jzapatagomez@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Palacios de Briceño, Mercedes, email: mrpalaciosd@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Lifelong Learning para Mejorar la Gestión de la Cadena de Suministro en MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L., Piura-2023

Investigador (a) (es): Zapata Gomez, José Alexander

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Lifelong Learning para Mejorar la Gestión de la Cadena de Suministro en MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L., Piura-2023", cuyo objetivo es Determinar como el lifelong learning mejora la gestión de la cadena de suministro en la empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generara información novedosa sobre como el Lifelong Learning mejora la gestión de la cadena de suministro en la empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Lifelong Learning para Mejorar la Gestión de la Cadena de Suministro en MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L., Piura-2023".
2. La encuesta tendrá un tiempo aproximado de 7 minutos se realizará en las instalaciones de la institución MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. Las respuestas de la encuesta serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) **Zapata Gomez Jose Alexander** email **jzapatagomez@ucvvirtual.edu.pe** y Docente asesor Palacios de Briceño, Mercedes, email: **mrpalaciosd@ucvvirtual.edu.pe**

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: _____

Fecha y hora: 20/05/2023

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

* Obligatorio a partir de los 18 años

Anexo 2.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización: MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L.	RUC: 20603831561
Principal - 4520 - MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES Secundaria 1 - 4530 - VENTA DE PARTES, PIEZAS Y ACCESORIOS PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos ADANAQUE COLUMBUS GABRIEL SANTOS	DNI: 03385820

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Lifelong Learning para Mejorar la Gestión de la Cadena de Suministro en la Empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L., Piura-2023	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Nombres y Apellidos Jose Alexander Zapata Gomez	DNI: 74862877

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Piura, 18 de abril del 2023

Sello y Firma: _____

Mg2 Servicios & Repuestos E.I.R.L.

Gabriel Adanaque Columbu,
GERENTE GENERAL

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 3.



Universidad César Vallejo

Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

Título del proyecto de Investigación: Lifelong Learning para Mejorar la Gestión de la Cadena de Suministro en MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L., Piura-2023

Autor(es): José Alexander Zapata Gomez

Especialidad del autor principal del proyecto: Gestión de organizaciones

Programa: Administración

Otro(s) autor(es) del proyecto: -

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Piura, Perú

Código de revisión del proyecto: 2023-1_ PREGRADO_PL_PIU_C1_07

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor:

/ mrpalaciosd@ucvvirtual.edu.pe

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
I. Criterios metodológicos				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
II. Criterios éticos				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.	X		
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

Lima, 14 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

Anexo 4.



Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de [colocar el nombre la facultad o programa de estudio], deja constancia que el proyecto de investigación titulado "Lifelong Learning para Mejorar la Gestión de la Cadena de Suministro en MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L., Piura-2023", presentado por los autores José Alexander Zapata Gomez, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X)favorable () observado () desfavorable.

Lima, 14 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

Anexo 5.

MATRIZ DE CONSISTENCIA – PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA	PROBLEMA	OBJETIVO	METODOLOGÍA
	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	
“Lifelong Learning para Mejorar la Gestión de la Cadena de Suministro en la Empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023”	¿Cómo el Lifelong Learning mejora La Gestión de la Cadena De Suministro en la Empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023?	Determinar el Lifelong Learning para la mejora de la Gestión de la Cadena De Suministro en la Empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023	TIPO: Aplicada DISEÑO: No experimental NIVEL: Descriptivo ENFOQUE: Mixto POBLACIÓN: 30 colaboradores TÉCNICAS E INSTRUMENTOS: -Encuesta / cuestionario -Entrevista / guía de entrevista
	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	
	a) ¿De qué manera los Hábitos Académicos sirven para Mejorar la Gestión de la Cadena De Suministro en la Empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023?	a) Identificar los Hábitos Académicos que sirven para la Mejora en la Gestión de la Cadena De Suministro en la Empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023	
	b) ¿Cuáles son las Habilidades Cognitivas necesarias para mejorar la Gestión de la Cadena De Suministro en la Empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023?	b) Conocer las Habilidades Cognitivas necesarias para mejorar la Gestión de la Cadena De Suministro en la Empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023	
	c) ¿Qué características tiene la Capacidad de adaptación para mejorar la Gestión de la Cadena De Suministro en la Empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023?	c) Definir las características de la Capacidad de adaptación para la mejora de la Gestión de la Cadena De Suministro en la Empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023	
	d) ¿De qué manera la Capacidad de superación sirve para mejorar la Gestión de la Cadena De Suministro en la Empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023?	d) Determinar la Capacidad de superación requerida para la mejora de la Gestión de la Cadena De Suministro en la Empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023	
	e) ¿Cuál es la situación actual de los factores internos de la Cadena De Suministro en la Empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023?	e) Distinguir la situación actual de los factores internos de la Cadena De Suministro en la Empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023	
	f) ¿Cuál es la situación actual de los factores externos de la Cadena De Suministro en la Empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023?	f) Establecer la situación actual de los factores externos de la Cadena De Suministro en la Empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023	

Anexo 6.

OPERALIZACION DE VARIABLES – PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“Lifelong Learning para Mejorar la Gestión de la Cadena de Suministro en MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023”

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Lifelong Learning (V.1)	Reyes (2019) define al aprendizaje permanente como aquella habilidad del individuo de combinar la formación profesional y la formación educativa de manera continuo, enfocándose en el desarrollo personal tanto como laboral.	La variable se midió mediante las dimensiones de hábitos académicos, habilidades cognitivas, capacidad de adaptación y capacidad de superación, donde se elaboró cuestionario.	Hábitos académicos	Objetivos	Ordinal
				Estudios	
				Estrategias de aprendizaje	
			Habilidades cognitivas	Fluidez	
				Comprensión	
				Trabajo colaborativo	
			Capacidad de adaptación	Recopilación de información	
				Estrategias	
				Medidas	
			Capacidad de superación	Amenazas	
Autoevaluación					
Evaluación de beneficios					
Cadena de Suministros (V2)	Heyzer y Barry (2009) refieren que la cadena de suministro abarca todas las actividades entre proveedores, fabricantes, distribuidores y consumidor final para la elaboración del producto o servicio.	La variable se midió mediante las dimensiones de factores internos y factores externos, donde se elaboró cuestionario.	Factores internos	Procesos	Ordinal
				Herramientas	
				Cumplimientos	
			Factores externos	Expectativas del cliente	
				Manejo de información	
				Comunicación confiable	

Anexo 7.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN FICHA DE ENCUESTA**

Estimado cliente/colaborador, sus respuestas en el siguiente cuestionario son de mucha importancia ya que contribuirán a una investigación de tipo académica, que busca establecer la relación entre las variables Lifelong Learning y Cadena de Suministro. Toda la información será confidencial.

De la misma manera se requiere su **consentimiento informado** para poder aplicarle el instrumento de investigación. En ese sentido agradeceré marcar el siguiente recuadro en señal de conformidad:

Declaro estar informado de la aplicación de la siguiente encuesta y en señal de conformidad marco con una "X" el casillero:

Estoy de acuerdo

No estoy de acuerdo

TIEMPO DE DURACIÓN: 15 MINUTOS
INSTRUCCIONES

Marcar con una (X) el número según la importancia que usted considere

ESCALA DE VALORACIÓN	1	2	3	4	5
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

V1. LIFELONG LEARNING				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensión	Indicador	N°	Ítems	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
HÁBITOS ACADÉMICOS	Objetivos	1	Busca ampliar el conocimiento con información en la base de datos de la empresa y de las marcas claves.					
		2	Se interesa por nuevos cursos y capacitaciones para seguir escalando a nivel laboral					
	Estudio	3	Aplica conocimientos teóricos al momento de realizar sus labores en la empresa					
		4	Planifica un tiempo de estudio fuera del horario laboral					
	Estrategias de aprendizaje	5	La empresa brinda material informativo a sus colaboradores que potencien al aprendizaje					
		6	Recopila contenido de ayuda que considera importante brindado por la empresa					
HABILIDADES COGNITIVAS	Fluidez	7	Plantea cierto número de soluciones ante determinado problema					
		8	Mantiene comunicación efectiva en su equipo de trabajo					
	Comprensión	9	Entiende el trabajo a realizar o las ordenes que se le encomiendan					
		10	Logra definir la situación problemática del vehículo en cuestión					
	Trabajo colaborativo	11	El equipo de trabajo se reúne para solucionar problemas que se presenten con cualquier vehículo.					
		12	Apoya a sus compañeros a crear planes estratégicos y brinda ideas para la correcta toma de decisiones					
CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN	Recopilación de Información	13	La búsqueda de información le ayuda a desarrollar sus habilidades					
		14	Consulta a expertos para contrastar la información requerida					
	Estrategias	15	Analiza el nuevo entorno para desarrollar propuestas de valor					
		16	Establece estrategias demostrando una rápida capacidad de reacción					
	Medidas	17	Se mantiene informado mediante nuevos estudios o artículos de ámbito automotriz					
		18	Reporta nuevas situaciones comunes o problemáticas constantes en vehículos que se reciben					
CAPACIDAD DE SUPERACIÓN	Amenazas	19	Supera satisfactoriamente cualquier inconveniente que se le presente a lo largo de sus labores					
		20	Emplea estrategias y herramientas para afrontar inconvenientes					
	Autoevaluación	21	Evalúa el nivel de eficiencia del servicio realizado con apoyo de la capacitación brindada por la empresa					
		22	Corrige las actividades propuestas para comprobar sus conocimientos					
	Evaluación de beneficios	23	Evalúa los beneficios de realizar el seguimiento de sus actividades dentro de la empresa					
		24	Toma en cuenta los aspectos a mejorar al momento de realizar las labores designadas					

V2. CADENA DE SUMINISTROS				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensión	Indicador	N°	Ítems	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
FACTORES INTERNOS	Procesos	25	Los procesos internos de la empresa se realizan de forma ordenada y en el plazo establecido					
		26	En la empresa se realiza revisión de los procesos cada cierto tiempo					
	Herramientas	27	La empresa proporciona las herramientas necesarias para realizar correctamente mis labores.					
		28	Las herramientas brindadas van acorde a las necesidades que se requiere para la realización del servicio.					
	Cumplimientos	29	El servicio realizado es entregado en el tiempo establecido					
		30	Los repuestos y herramientas son alcanzadas en el momento que se le requiera					
FACTORES EXTERNOS	Expectativas del cliente	31	El cliente presenta quejas con la demora de atención o entrega del vehículo					
		32	Regresa porque el inconveniente con su vehículo no ha sido solucionado					
	Manejo de información	33	Los tiempos de entrega de información son oportunos en general					
		34	La información proporcionada por el cliente resulta ser la correcta					
	Comunicación confiable	35	Las mejoras implementadas son oportunamente comunicadas a los colaboradores					
		36	Expresa con claridad la información requerida para la atención del vehículo					

Muchas gracias

GUÍA DE ENTREVISTA

GUIA DE PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA A PROFUNDIDAD

Fecha: ___/___/ 2023

Nombre del entrevistado: _____ GABRIEL ADANAQUÉ COLUMBUS _____

Entidad: _____ MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. _____

De forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo determinar el Lifelong Learning para mejorar la Gestión de la Cadena De Suministro en la Empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. Cualquier duda que les surja al contestar esta entrevista puede enviarla al correo: jzapatagomez@ucvvirtual.edu.pe

VARIABLE 1: LIFELONG LEARNING

1. ¿Considera que capacitar a los trabajadores es fundamental para el desarrollo de esta empresa?
2. ¿Actualmente cuenta con colaboradores calificados y capacitados que aporten una mejora en los procesos para realizar el servicio?
3. ¿De qué manera usted contribuye a la formación académica y profesional de sus trabajadores?
4. ¿Cree que el talento humano debe potenciarse con el aprendizaje permanente en cualquier ámbito de nuestra vida?

VARIABLE 2: CADENA DE SUMINISTRO

5. ¿Usted considera que la capacitación de los trabajadores es un factor primordial para mejorar agilizar los procesos realizados dentro de la empresa?
6. ¿Considera que todo proceso que se realiza dentro de la empresa tiene la misma importancia que los demás?
7. ¿Considera que un trabajo bien realizado va de la mano con el tiempo de entrega?
8. ¿Qué capacidades considera que debería tener el perfil de un trabajador para poder cumplir y satisfacer las expectativas que poseen los clientes de su empresa?

ANEXO 8.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Lifelong Learning para Mejorar la Gestión de la Cadena de Suministro en MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L., Piura-2023". La evaluación del instrumento es de relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Adrián Colom y Winter	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de Marketing	
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	

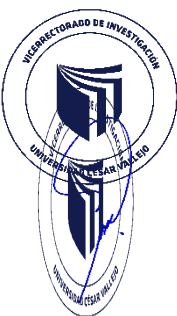
2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

(escala de Likert, ordinal - cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L
Autores:	Zapata Gomez, José Alexander
Procedencia:	Piura
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Piura
Significación:	Está compuesta por dos variables: <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 4 dimensiones, de 12 indicadores y 24 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 2 dimensiones, de 6 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.



4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Lifelong Learning	Hábitos académicos Habilidades cognitivas Capacidad de adaptación Capacidad de superación	Reyes (2019) define al aprendizaje permanente como aquella habilidad del individuo de combinar la formación profesional y la formación educativa de manera continuo, enfocándose en el desarrollo personal tanto como laboral.
Cadena de Suministros	Factores internos Factores externos	Heyzer y Barry (2009) refieren que la cadena de suministro abarca todas las actividades entre proveedores, fabricantes, distribuidores y consumidor final para la elaboración del producto o servicio.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Lifelong Learning para Mejorar la Gestión de la Cadena de Suministro en MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L.”, Piura-2023., elaborado por nombre de autor: Zapata Gomez, José Alexander en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Lifelong Learning

- Primera dimensión: Hábitos académicos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Objetivos	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Estudio	3	4	4	4	
	4	4	4	4	
Estrategias de aprendizaje	5	4	4	4	
	6	4	4	4	

- Segunda dimensión: Habilidades cognitivas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Fluidez	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
Comprensión	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
Trabajo colaborativo	11	4	4	4	
	12	4	4	4	

- Tercera dimensión: Habilidades cognitivas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Recopilación de Información	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
Estrategias	15	4	4	4	
	16	4	4	4	
Medidas	17	4	4	4	
	18	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Habilidades cognitivas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Amenazas	19	4	4	4	
	20	4	4	4	
Autoevaluación	21	4	4	4	
	22	4	4	4	
Evaluación de beneficios	23	4	4	4	
	24	4	4	4	

Variable del instrumento: Cadena de Suministros




- Primera dimensión: Factores internos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Procesos	25	4	4	4	
	26	4	4	4	
Herramientas	27	4	4	4	
	28	4	4	4	
Cumplimientos	29	4	4	4	
	30	4	4	4	

- Segunda dimensión: Factores externos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Expectativas del cliente	31	4	4	4	
	32	4	4	4	
Manejo de información	33	4	4	4	
	34	4	4	4	
Comunicación confiable	35	4	4	4	
	36	4	4	4	

DNI: 000969101
Teléfono: 968154494



 Firma del Evaluador 

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Lifelong Learning para Mejorar la Gestión de la Cadena de Suministro en MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L., Piura-2023”. La evaluación del instrumento es de relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Groover Valenty Villanueva Butrón		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de Operaciones, ADO, Gestión de Cadena Suministros y Mejora de Procesos		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)

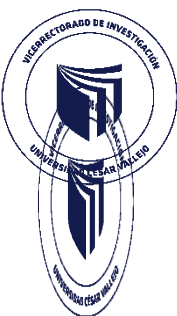
2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

(escala de Likert, ordinal - cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L
Autores:	Zapata Gomez, José Alexander
Procedencia:	Piura
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Piura
Significación:	Está compuesta por dos variables: <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 4 dimensiones, de 12 indicadores y 24 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 2 dimensiones, de 6 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.



4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Lifelong Learning	Hábitos académicos Habilidades cognitivas Capacidad de adaptación Capacidad de superación	Reyes (2019) define al aprendizaje permanente como aquella habilidad del individuo de combinar la formación profesional y la formación educativa de manera continuo, enfocándose en el desarrollo personal tanto como laboral.
Cadena de Suministros	Factores internos Factores externos	Heyzer y Barry (2009) refieren que la cadena de suministro abarca todas las actividades entre proveedores, fabricantes, distribuidores y consumidor final para la elaboración del producto o servicio.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Lifelong Learning para Mejorar la Gestión de la Cadena de Suministro en MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L.”, Piura-2023., elaborado por nombre de autor: Zapata Gomez, José Alexander en el año 2023. De acuerdo con lossiguientesindicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Lifelong Learning

- Primera dimensión: Hábitos académicos

Indicadores	Ítem	Clarid	Coher	Relev	Observaciones
Objetivos	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Estudio	3	4	4	4	
	4	4	4	4	
Estrategias de aprendizaje	5	4	4	4	
	6	4	4	4	

- Segunda dimensión: Habilidades cognitivas

Indicadores	Ítem	Clarid	Coher	Relev	Observaciones
Fluidez	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
Comprensión	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
Trabajo colaborativo	11	4	4	4	
	12	4	4	4	

- Tercera dimensión: Habilidades cognitivas

Indicadores	Ítem	Clarid	Coher	Relev	Observaciones
Recopilación de Información	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
Estrategias	15	4	4	4	
	16	4	4	4	
Medidas	17	4	4	4	
	18	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Habilidades cognitivas

Indicadores	Ítem	Clarid	Coher	Relev	Observaciones
Amenazas	19	4	4	4	
	20	4	4	4	
Autoevaluación	21	4	4	4	
	22	4	4	4	
Evaluación de beneficios	23	4	4	4	
	24	4	4	4	

Variable del instrumento: Cadena de Suministros

- Primera dimensión: Factores internos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Procesos	25	4	4	4	
	26	4	4	4	
Herramientas	27	4	4	4	
	28	4	4	4	
Cumplimientos	29	4	4	4	
	30	4	4	4	

- Segunda dimensión: Factores externos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Expectativas del cliente	31	4	4	4	
	32	4	4	4	
Manejo de información	33	4	4	4	
	34	4	4	4	
Comunicación confiable	35	4	4	4	
	36	4	4	4	

DNI: 02842722
Teléfono: 961532047



Dr. Groover Valeriy Villanueva Butrón
Firma del Evaluador

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Lifelong Learning para Mejorar la Gestión de la Cadena de Suministro en MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L., Piura-2023”. La evaluación del instrumento es de relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Carlos Antonio Angulo Corcuera	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social []
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Desarrollo Del Proyecto De Investigación, Práctica Preprofesional Terminal Ii, Strategic Marketing , Práctica Preprofesional Terminal I.	
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)

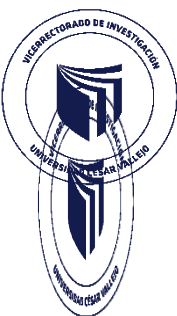
2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

(escala de Likert, ordinal - cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L
Autores:	Zapata Gomez, José Alexander
Procedencia:	Piura
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Piura
Significación:	Está compuesta por dos variables: <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 4 dimensiones, de 12 indicadores y 24 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 2 dimensiones, de 6 indicadores y 12 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.



4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Lifelong Learning	Hábitos académicos Habilidades cognitivas Capacidad de adaptación Capacidad de superación	Reyes (2019) define al aprendizaje permanente como aquella habilidad del individuo de combinar la formación profesional y la formación educativa de manera continuo, enfocándose en el desarrollo personal tanto como laboral.
Cadena de Suministros	Factores internos Factores externos	Heyzer y Barry (2009) refieren que la cadena de suministro abarca todas las actividades entre proveedores, fabricantes, distribuidores y consumidor final para la elaboración del producto o servicio.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Lifelong Learning para Mejorar la Gestión de la Cadena de Suministro en MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L.”, Piura-2023., elaborado por nombre de autor: Zapata Gomez, José Alexander en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Lifelong Learning

- Primera dimensión: Hábitos académicos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Objetivos	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Estudio	3	4	4	4	
	4	4	4	4	
Estrategias de aprendizaje	5	4	4	4	
	6	4	4	4	

- Segunda dimensión: Habilidades cognitivas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Fluidez	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
Comprensión	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
Trabajo colaborativo	11	4	4	4	
	12	4	4	4	

- Tercera dimensión: Habilidades cognitivas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Recopilación de Información	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
Estrategias	15	4	4	4	
	16	4	4	4	
Medidas	17	4	4	4	
	18	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Habilidades cognitivas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Amenazas	19	4	4	4	
	20	4	4	4	
Autoevaluación	21	4	4	4	
	22	4	4	4	
Evaluación de beneficios	23	4	4	4	
	24	4	4	4	

Variable del instrumento: Cadena de Suministros

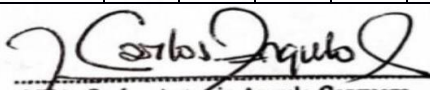
- Primera dimensión: Factores internos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Procesos	25	4	4	4	
	26	4	4	4	
Herramientas	27	4	4	4	
	28	4	4	4	
Cumplimientos	29	4	4	4	
	30	4	4	4	

- Segunda dimensión: Factores externos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Expectativas del cliente	31	4	4	4	
	32	4	4	4	
Manejo de información	33	4	4	4	
	34	4	4	4	
Comunicación confiable	35	4	4	4	
	36	4	4	4	

DNI: 06437510
Teléfono: 947055845



MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Magister en Administración de Negocios
Licenciado en Administración
CLAD. N° 18480


Mba Carlos Angulo Corcuera
Firma del Evaluador

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

ANEXO 9.

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE :	- Zapata Gomez José Alexander
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Lifelong Learning para Mejorar la Gestión de la Cadena de Suministro en MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L., Piura-2023
1.3. ESCUELA PROFESIONAL :	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	KR-20 kuder Richardson ()
	Alfa de Cronbach. (x)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	21/06/2023
1.7. MUESTRA APLICADA :	11

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0,928
------------------------------------	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.*)

El instrumento del cuestionario de la variable Lifelong Learning obtiene un índice de confiabilidad alto de 92.8%




Estudiante: ZAPATA GOMEZ JOSE ALEXANDER
DNI : 74862877



IMPRESA
Mg. Félix Fabian Pintado Rodríguez
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA
COBOP N° 830

Docente : PINTADO RODRIGUES FELIX FABIAN
DNI: 45246550

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

IV. DATOS INFORMATIVOS

4.1. ESTUDIANTE	: - Zapata Gomez José Alexander
4.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	: Lifelong Learning para Mejorar la Gestión de la Cadena de Suministro en MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L., Piura-2023
4.3. ESCUELA PROFESIONAL	: Administración
4.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	: Cuestionario
4.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	: KR-20 kuder Richardson ()
	: Alfa de Cronbach. (x)
4.6. FECHA DE APLICACIÓN	: 21/06/2023
4.7. MUESTRA APLICADA	: 11

V. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0,724
------------------------------------	--------------

VI. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.)

El instrumento de la variable Cadena de Suministro obtiene un índice de confiabilidad aceptable de 72.4%
--


 Estudiante: ZAPATA GOMEZ JOSE ALEXANDER
 DNI : 74862877


 Docente : PINTADO RODRIGUES FELIX FABIAN
 DNI: 45246550

ANEXO 10. RELACIÓN DE COLABORADORES

N°	Nombres y Apellidos	N° DNI
1	SANDRA ELIZABETH LEON CARRILLO	41500364
2	CESAR ENRIQUE LEON CARRILLO	72049467
3	CYNTHIA FIORELA AYOSA CHUMACERO	77130266
4	JOSE PERCY SATISTEBAN VENTURA	75659785
5	KALET AARON ANCAJIMA CHERO	77350735
6	FLAVIO LUIS JIMENEZ ABAD	74692011
7	ABELARDO CHAVEZ SANCHEZ	75023547
8	JULIO WALTER FLORES DE LAMA	02655491
9	ANTHONY SINCLAIR GARCIA GUTIERREZ	44323039
10	GABRIEL SANTOS ADANAQUE COLUMBUS	03385820
11	JIM CARLOS INGA RAMOS	48073551
12	YOIS ALEXANDER MENA AGURTO	75025519
13	MARCO DUVAL CHUMACERO HUAMAN	71997587
14	VICTOR JUZMAN MARTINEZ	43861442
15	ANGEL JAVIER COVEÑAS RAMOS	77382086
16	BRAYAN DAVID ORDINOLA BURGOS	47570802
17	JERSON ISAI CARRASCO BURGA	47424884
18	KEY DONADO REFINO JUAREZ	71098252
19	JAIME ALEXANDER VELASQUEZ SULLON	75713551
20	EDDY AUGUSTO MARTINEZ PACHERREZ	44230394
21	REYVER ALONSO SANCHEZ HUANCAS	75843688
22	WALTER FRANCISCO FLORES GONZALES	72138452
23	ANGEL VENTURA DE LA CRUZ	75592351
24	UBALDO MENDOZA NOVOA	72184919
25	FLORES AQUINO DANIEL JHONATAN	48714778
26	GUERRERO HUERTAS JUAN	72038578
27	SEGUNDO JUNIOR STALIN RUESTA REUSCHE	72563765
28	ORTEGA MORALES JORDAN	74831338
29	BENITES LUNA JOEL	62880600
30	RAMIREZ CRUZ CESAR	02858235

PROPUESTA

11.1. Propuesta de aplicación del Lifelong learning para mejorar la gestión de la cadena de suministro en la empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L.

Introducción

La cadena de suministro engloba tanto los procesos internos como externos, donde la participación de los colaboradores, miembros administrativos y de apoyo son parte fundamental para la realización del producto o servicio a brindar por parte de la empresa; sin embargo la base de toda empresa recae en la adquisición de la materia prima, siendo los proveedores, distribuidores, socios clave, entre otras los medios fundamentales para poder brindar el servicio que el cliente espera recibir.

Por otra parte el lifelong learning o aprendizaje permanente es un paradigma educativo que involuntariamente se aplica en el desarrollo de todo profesional, siendo necesario para las empresas y formando parte de su proceso de crecimiento, sin embargo dependerá de cómo lo aplique cada organización para obtener resultados positivos o negativos.

Los resultados de la investigación realizada en la empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura demostraron que si bien los colaboradores aplican las habilidades académicas, cognitivas, capacidad de adaptación y superación, la demora de entrega y realización del servicio recae en los tiempos de entrega por parte de los proveedores de los repuestos. Siendo los propios colaboradores quienes han evidenciado disconformidad por parte de los clientes, si bien los repuestos y herramientas son brindadas por la empresa de acuerdo a las necesidades del vehículo, estos no son entregados en el tiempo oportuno, e incluso algunos repuestos son a pedido lo cual aumentaría la espera para realizar el servicio correspondiente.

11.2. Objetivo de la propuesta

General

Diseñar un plan estratégico para aplicar el lifelong learning para mejorar la gestión de la cadena de suministro en la empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. de Piura-2023.

Específicos

- Identificar los proveedores que mayor participación tienen en el desempeño de las labores de rutina dentro de la empresa, como la adquisición de repuestos, aditivos, lubricantes, entre otros.
- Establecer un cronograma de actividades para que los colaboradores y proveedores compartan opiniones y sugerencias acerca de la realización del servicio brindado.
- Fomentar la participación de los proveedores y miembros directivos de la empresa en la gestión de la cadena de suministro mediante el conocimiento e interacción de los procesos internos.
- Capacitar a los colaboradores e informar sobre nuevos cursos para seguir desarrollando sus habilidades académicas y cognitivas.

11.3. Justificación

La justificación de la propuesta recae en el mejorar la gestión de la cadena de suministro mediante la aplicación del lifelong learning no solo a los colaboradores de la empresa MG2 SERVICIOS & REPUESTOS E.I.R.L. sino a su vez a los proveedores y socios clave, debido a como se ha demostrado en la investigación forman parte de la cadena de suministro de la empresa y pieza fundamental para la realización del servicio a brindar. Con la finalidad de agilizar la entrega de repuestos para incrementar la satisfacción del cliente mediante la conformidad del servicio.

Además tiene una justificación social, porque dicha propuesta busca solucionar una necesidad de una cantidad considerable de ciudadanos que usan vehículos menores, a su vez los colaboradores adquirirán mayores herramientas para realizar su trabajo, disminuyendo el tiempo de entrega, agilizando los procesos internos, aumentando su capacidad de respuesta y por ende incentivando a la capacitación constante a lo largo de su vida.

Misión

Conservar los vehículos de nuestros clientes en un estado de operación eficiente y seguro, ofreciendo repuestos de calidad y al precio accesible, superando las expectativas de nuestros consumidores en el menor tiempo posible ya que para nosotros, usted y su vehículo son lo más importante.

Visión

Ser reconocidos por el mercado, entre los colegas del sector y de nuestros competidores. Marcando la diferencia siendo el taller de preferencia para nuestros clientes, nuestros empleados y nuestros proveedores, tanto actuales como futuros con los precios más competitivos del mercado y la mejor respuesta ante los problemas mecánicos y de controles administrativos, ofreciendo siempre las mejores soluciones para nuestros clientes.

11.4. Matriz EFI y EFE

MATRIZ EFI

La matriz EFI (Evaluación de Factores Internos) es un recurso usado por las empresas para analizar las cuestiones que influyen negativa o positivamente en su crecimiento y sustentabilidad en el mercado. Se asignó la calificación según sea (1) Debilidad mayor (2) Debilidad menor (3) Fortaleza menor (4) Fortaleza mayor.

Factores (F+D)	Peso (0-1)	Calif. (1-4)	Valor
Fortalezas			
F1. Atención personalizada, contar con un asesor de servicio	0.15	3	0.45
F2. Certificación HONDA de calidad de los productos y servicios	0.10	3	0.30
F3. Portafolio de productos con mejores características que la competencia	0.10	4	0.40
F4. Involucramiento de todo el equipo comercial	0.15	3	0.45
Debilidades			
D1. Falta de acciones de control y reconocimiento	0.15	1	0.15
D2. No se capacita al personal directivo	0.15	2	0.30
D3. Retraso en la entrega del servicio	0.10	2	0.20
D4. Inestabilidad en el personal	0.10	2	0.20
PROMEDIO PONDERADO	1.00		2.45

Se puede visualizar que en la matriz EFI se ha logrado obtener como peso, un ponderado de 2.45, el cual este se encuentra por debajo de 2.5, lo que indica que

está en una situación interna débil.

MATRIZ EFE

La matriz EFE (Evaluación de Factores Externos) se otorgó un valor para cada oportunidad y amenaza de acuerdo a su relevancia para los resultados de la empresa entre 0 y 1. Por consiguiente se asignó la calificación según sea (1) Amenaza mayor (2) Amenaza menor (3) Oportunidad menor (4) Oportunidad mayor.

Factores (O+A)	Peso (0-1)	Calif. (1-4)	Valor
Oportunidades			
O1. Aumento de demanda de clientes en busca de servicios vehiculares	0.15	4	0.60
O2. Desarrollo de nuevas plataformas de pago	0.15	3	0.45
O3. Crecimiento económico en la región de Piura	0.10	4	0.40
O4. Apoyo del gobierno a las microempresas	0.10	3	0.30
Amenazas			
A1. Caída del PBI en el país	0.10	1	0.10
A2. Competencia informal	0.15	2	0.30
A3. Inestabilidad Política	0.15	2	0.30
A4. Incertidumbre con las importaciones	0.10	2	0.20
PROMEDIO PONDERADO	1.00		2.65

Se visualiza que en la matriz EFE se ha logrado obtener como peso, un ponderado de 2.65, el cual este se encuentra sobre el 2.5, lo que indica que la empresa está en una situación óptima ya que cuenta con oportunidades las cuales reducen las amenazas, lo que permite proponer estrategias y tener una posición externa fuerte.

11.5. Análisis FODA y formulación de estrategias

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
MATRIZ FODA	<p>F1. Atención personalizada, contar con un asesor de servicio</p> <p>F2. Certificación HONDA de calidad de los productos y servicios</p> <p>F3. Portafolio de productos con mejores características que la competencia</p> <p>F4. Involucramiento de todo el equipo comercial</p>	<p>D1. Falta de acciones de control y reconocimiento</p> <p>D2. No se capacita al personal directivo</p> <p>D3. Retraso en la entrega del servicio</p> <p>D4. Inestabilidad en el personal</p>
OPORTUNIDADES	<p>ESTRATEGIA FO</p> <p>F1, O1, F4: Realizar procesos de capacitación involucrando proveedores, colaboradores y personal administrativo.</p>	<p>ESTRATEGIA DO</p> <p>D1, D4, O1: Realizar un plan de control para evaluar las deficiencias de los procesos y desempeño de colaboradores.</p>
<p>O1. Aumento de demanda de clientes en busca de servicios vehiculares</p> <p>O2. Desarrollo de nuevas plataformas de pago</p> <p>O3. Crecimiento económico en la región de Piura</p> <p>O4. Apoyo del gobierno a las microempresas</p>		
AMENAZAS	<p>ESTRATEGIA FA</p> <p>F3, A2, A4: Diagnosticar la viabilidad de adquirir repuestos en el interior del país con marcas alternativas.</p>	<p>ESTRATEGIA DA</p> <p>D1, D2, D3, A2: Respaldar el conocimiento adquirido con certificaciones y reconocimientos por parte de las marcas clave.</p>
<p>A1. Caída del PBI en el país</p> <p>A2. Competencia informal</p> <p>A3. Inestabilidad Política</p> <p>A4. Incertidumbre con las importaciones</p>		

Estrategia FO: Realizar procesos de capacitación involucrando proveedores, colaboradores y personal administrativo.

a) Descripción de la estrategia

La estrategia consiste en incentivar a la participación no solo del personal que interviene en los procesos internos de la empresa, sino también involucrar aquellos que participan en los procesos externos, como los proveedores quienes brindan los repuestos y aditivos, los socios clave que se encargan de la distribución y las marcas las cuales brindan el respaldo de calidad a la empresa. Dicha actividad será llevada a cabo por los jefes de área, tanto mecánica, recepción y post venta con la finalidad de guiar y exponer el proceso de servicio correspondiente a su área especializada.

b) Indicador

- % de dudas resueltas
- Cantidad de asistencias del personal externo

c) Meta

- 100% de dudas resueltas
- Totalidad de asistencias del personal externo

d) Tácticas

- Informar a los colaboradores y proveedores los procesos internos para la realización del servicio.
- Incentivar al compromiso mediante la explicación de cada proceso encargado por el jefe de área.
- Capacitar a los colaboradores y personal externos sobre la importancia de funciones y agilizar la entrega de servicio.

e) Programación de actividades

- Definir los procesos internos para la realización del servicio, de manera ordenada y acorde al flujograma.
- Capacitar a los jefes de área para poder realizar la ponencia de la manera más clara posible, donde se evidencie la importancia de cada insumo.

- Elaboración del cronograma para las visitas pactadas.
- Establecer un tiempo para dudas y consultar con la finalidad de abarcar todos los temas posibles.

f) Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	PERIODOS											
	Enero				Febrero				Marzo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Definición de los procesos internos	X	X	X									
2. Acordar disponibilidad para capacitación				X	X	X						
3. Difusión del cronograma						X	X	X				
4. Capacitación a los Jefes de Área									X	X	X	X

g) Presupuesto

Actividad	Costo total (S/)
Definición de los procesos internos	0.00
Elaboración de presentaciones y documentos	30.00
Difusión del cronograma	20.00
Pasajes y viáticos	100.00
Capacitación brindada por los Jefes de Área	0.00
Entrega de refrigerio	250.00
TOTAL	S/ 400

h) Viabilidad

La ejecución de la estrategia planteada es viable debido a que la empresa MG2 Performance cuenta con los recursos necesarios además de tener buena comunicación con sus proveedores y socios clave, la utilización de materiales y equipos permitirá una mejor ilustración del servicio a realizarse dentro de las instalaciones.

Estrategia DO: Realizar un plan de control para evaluar las deficiencias de los procesos y desempeño de colaboradores.

a) Descripción de la estrategia

La estrategia plantea la elaboración de un plan de control para llevar una evaluación de las deficiencias encontradas a lo largo de la realización de los procesos internos y monitorear el desempeño por parte de los colaboradores. Teniendo en cuenta que las causas en la demora de la entrega del servicio se deben tanto a aspectos internos como externos, el plan de control permitirá identificar de manera más específica el área y el proceso que presenta la deficiencia para así corregirlo de forma inmediata o en caso contrario plantear una estrategia.

b) Indicador

- % de colaboradores evaluados
- Cantidad de deficiencias identificadas

c) Meta

- 100% de colaboradores evaluados
- 01 aspecto a mejorar por proceso

d) Tácticas

- Informar a los colaboradores los beneficios de realizar la evaluación y control de los procesos internos de la empresa.
- Elaborar los criterios de control de acuerdo a los objetivos de cada área.
- Designar y capacitar al jefe de área para que aplique el plan de control de forma periódica con la finalidad de monitorear el avance y desarrollo.

e) Programación de actividades

La elaboración del plan de control para la identificación de deficiencias y monitorear el desempeño de los colaboradores estará a cargo por los jefes de cada área y un coaching; lo que permitirá que cada jefe de área en el plazo de 1 mes elabore un plan de control donde acorde a los objetivos del área trace indicadores de desempeño a sus subordinados,

el coach guiara y capacitara al jefe de área para que de forma periódica pueda aplicar los criterios de evaluación.

f) Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	PERIODOS												
	Enero				Febrero				Marzo				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Coordinar con los jefes de cada área	X	X	X	X									
Capacitación con el coach					X	X	X	X					
Elaboración del plan de control							X	X	X				
Recolección y análisis de resultados										X	X	X	

g) Presupuesto

Actividad	Costo total (S/)
Coordinar con los jefes de área	0.00
Contratación de un especialista en coaching	1,250.00
Elaboración del plan de control	50.00
Recolección y análisis de datos	50.00
TOTAL	1,350.00

h) Viabilidad

La ejecución de la estrategia planteada es viable a largo plazo debido a que la empresa MG2 Performance desea mejorar los procesos internos y capacitar a sus colaboradores, se debe invertir en el capital humano, dicha inversión a largo plazo permitirá desarrollar habilidades cognitivas y mejorar los procesos internos de la cadena de suministro, siendo una inversión a futura viable.

Estrategia FA: Diagnosticar la viabilidad de adquirir repuestos en el interior del país con marcas alternativas.

a) Descripción de la estrategia

La estrategia plantea la adquisición por cuenta propia de la empresa acerca de los repuestos alternativos, los cuales si bien son de menor calidad que los originales, permiten una pronta atención y cubren la necesidad del cliente consumidor, al optar por este recurso de materia prima el cliente debe tener conocimiento de aquello y dar su consentimiento. Los repuestos alternativos son de fácil adquisición y a un precio más económico lo cual para algunos clientes es lo que buscan al tener una atención personalizada.

b) Indicador

- % de clientes satisfechos con los repuestos y servicios.
- Cantidad de vehículos atendidos en la prontitud estimada.

c) Meta

- 100% de clientes satisfechos con los repuestos y servicios
- Totalidad de vehículos recepcionados en un día

d) Tácticas

- Informar a los clientes los beneficios de adquirir repuestos alternativos ante los repuestos originales.
- Analizar los requerimientos más frecuentes de los vehículos recepcionados en el último trimestre del año.
- Adquirir un lote de repuestos alternativos previo análisis, y acordar con el cliente sobre la viabilidad de estos.
- Realizar un servicio post venta para conocer y monitorear el estado del vehículo.

e) Programación de actividades

La inducción de repuestos deberá realizarse previo análisis de los requerimientos de vehículos ya atendidos, detectando que repuestos son los más solicitados así buscando un menor costo de adquisición, dichos repuestos alternativos si bien permitirá una pronta respuesta ante las

necesidades del vehículo en cuestión, este deberá ser informado al cliente para su autorización, si el cliente accede se realizara un monitoreo para conocer el estado situacional del vehículo.

f) Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	PERIODOS											
	Enero				Febrero				Marzo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Implementar campaña de marketing	X	X	X									
Análisis de requerimientos de vehículos en los últimos meses				X	X	X						
Alianza con proveedores de repuestos genéricos							X	X	X			
Adquisición del lote de repuestos alternativos										X	X	X
Monitoreo y servicio post venta										X	X	X

g) Presupuesto

Actividad	Costo total (S/)
Elaboración de campaña de marketing	350.00
Materiales varios y afiches	100.00
Adquisición de lote de repuestos genéricos	5,500.00
Monitoreo y servicio post venta	0.00
TOTAL	5,850.00

h) Viabilidad

La ejecución de la estrategia planteada es viable a largo plazo debido a que los repuestos originales se reemplazarían en una cantidad considerable lo cual serian sustituidos por repuestos alternativos a un precio más económico, incrementando la rentabilidad de la empresa. Al poder adquirir los repuestos de una manera más rápida o tenerlos ya en stock se agilizaría la realización del servicio de mantenimiento correctivo en los vehículos.

Estrategia DA: Respaldar el conocimiento adquirido con certificaciones y reconocimientos por parte de las marcas clave.

a) Descripción de la estrategia

La estrategia plantea generar una colaboración con las entidades educativas de grado técnico las cuales respalden mediante los certificados las charlas de capacitación realizadas en la empresa para sus colaboradores. Esto además de respaldar la calidad de servicio de la empresa les permitirá a sus colaboradores ampliar su curriculum vitae para aumentar su experiencia

b) Indicador

- % de colaboradores capacitados con certificaciones

Meta

- 100% de colaboradores con certificados validados

c) Tácticas

- Acordar con instituciones técnicas superiores para adquirir los servicios de cursos automotrices, administrativos, logística, etc. Para realizar cursos de capacitación de manera periódica.
- Coordinar con los colaboradores para establecer tiempos de estudio fuera del horario laboral.
- Dar facilidades de estudio, reconociendo el correcto desenvolvimiento de cada uno.

d) Programación de actividades

La estrategia a implementar para respaldar el conocimiento con certificaciones y reconocimientos por parte de las marcas clave constara de realizar cursos de capacitación sobre mecánica automotriz y competencias administrativas, lo cual se dará en el lapso de 2 meses, lo cual permitirá a los colaboradores desarrollar nuevas destrezas y dicha información será acreditada mediante un certificado de asistencia. En conjunto con los representantes de la empresa se llevara un control de asistencia para corroborar el compromiso de los colaboradores. Finalizado los 2 meses de capacitación se realizara el otorgamiento del

certificado.

e) Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	PERIODOS											
	Enero				Febrero				Marzo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Acordar con instituciones técnicas superiores	X	X	X									
Coordinar con los colaboradores para establecer tiempos de estudio		X	X	X								
Periodo de capacitación					X	X	X	X				
Proceso de evaluación de competencias									X	X		
Entrega de certificados										X	X	

f) Presupuesto

Actividad	Costo total (S/)
Matricula de cursos de capacitación	3,500.00
Materiales y equipos varios	250.00
Evaluación de competencias	150.00
Impresión de certificados	100.00
TOTAL	4,000.00

i) Viabilidad

La ejecución de la estrategia planteada es viable debido a que la empresa puede destinar tiempos de receso y a su vez emplear la modalidad de estudio virtual, para desarrollar el talento humano de sus colaboradores, dichos certificados aumentaran la calidad de servicio y beneficiara directamente a sus colaboradores en la formación profesional, siendo la empresa MG2 Performance el punto de referencia para toda organización.

Evaluación de beneficio y costo

Para la propuesta a realizar se procedió con la evaluación de factibilidad de la implementación de las estrategias planteadas considerando los ingresos y egresos que se tendrá, proyectándolo tanto de manera trimestral como anual. Cada estrategia tiene una programación de (03) tres meses, estas tienen como costo total un valor de S/ 46,400.00, para la empresa MG2 Performance.

Egresos proyectados

EGRESOS			
ESTRATEGIAS	TIEMPO	EGRESO	EGRESO ANUAL
ESTRATEGIA FO	3 MESES	S/ 400.00	S/ 1,600.00
ESTRATEGIA DO	3 MESES	S/ 1,350.00	S/ 5,400.00
ESTRATEGIA FA	3 MESES	S/ 5,850.00	S/23,400.00
ESTRATEGIA DA	3 MESES	S/ 4,000.00	S/16,000.00
TOTAL DE EGRESOS		S/11,600.00	S/46,400.00

Proyección trimestral

PROYECCIÓN ANUAL - INGRESOS					
		+	0.73%	1.09%	1.45%
AÑOS	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	
INGRESOS	S/ 18,908.00	S/ 19,458.22	S/ 20,304.66	S/ 21,480.30	
EGRESOS	S/ 11,600.00	S/ 11,937.56	S/ 12,456.84	S/ 13,178.10	
MARGEN	S/ 7,308.00	S/ 7,520.66	S/ 7,847.81	S/ 8,302.20	

Proyección anual

PROYECCIÓN ANUAL - INGRESOS					
		+	2.91%	4.35%	5.79%
AÑOS	2023	2024	2025	2026	
INGRESOS	S/ 75,632.00	S/ 77,832.89	S/ 81,218.62	S/ 85,921.18	
EGRESOS	S/ 46,400.00	S/ 47,750.24	S/ 49,827.38	S/ 52,712.38	
MARGEN	S/ 29,232.00	S/ 30,082.65	S/ 31,391.25	S/ 33,208.80	

Según el INEI (2023), indica que las actividades de servicios de consultorías en gestión empresarial, servicios de gerenciamiento, consultoría sobre clima laboral, relaciones públicas, carteras de clientes y fidelización de clientes en el periodo de enero – junio del 2023 alcanzo un 2.91%, evidenciando el aumento en un 1.44% al compararlo con similar periodo del 2022. Por lo tanto teniendo en cuenta los ingresos y egresos de la empresa y considerando la implementación de las estrategias correspondientes, se tuvo un margen de S/. 30,082.65 mientras que para el 2025 se espera un incremento del 4.35% con ingresos de S/. 81,218.62 y egresos de S/. 52,712.38 logrando un margen de ganancia de S/. 31,391.25, esperando que las condiciones económicas continúen de manera favorable para la empresa en los próximos años.

ANEXO 12. Evidencias de la aplicación de los instrumentos

Figura 1

Aplicación de encuesta a colaboradores

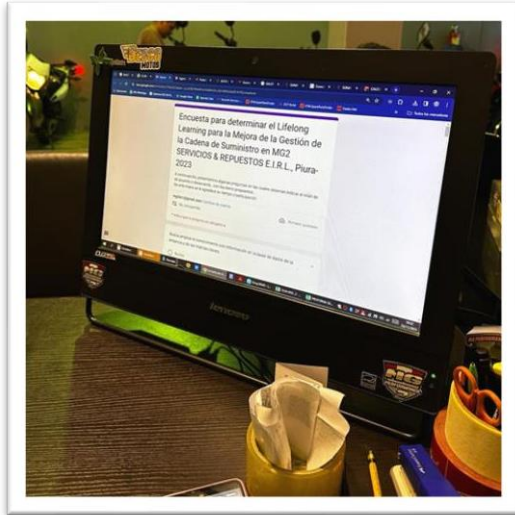


Figura 2

Aplicación de encuesta a colaboradores

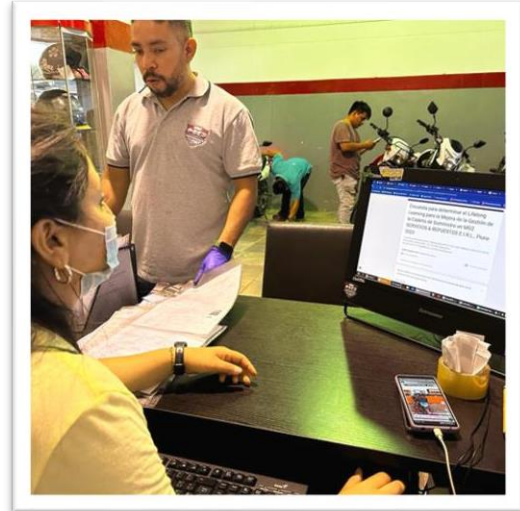


Figura 3

Aplicación de encuesta a colaboradores

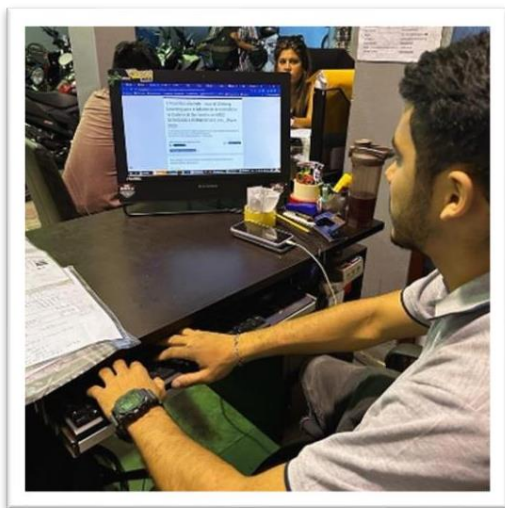


Figura 4

Aplicación de encuesta a colaboradores

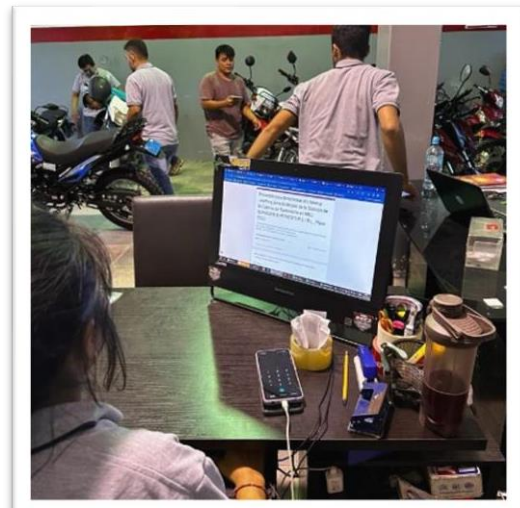


Figura 5

Aplicación de entrevista al gerente de la empresa



Figura 6

Aplicación de entrevista al gerente de la empresa



Figura 7

Certificación de servicio otorgado por Honda



Figura 8

Certificación de servicio otorgado por Honda



Figura 9

Área de repuestos de la empresa
MG2 Performance

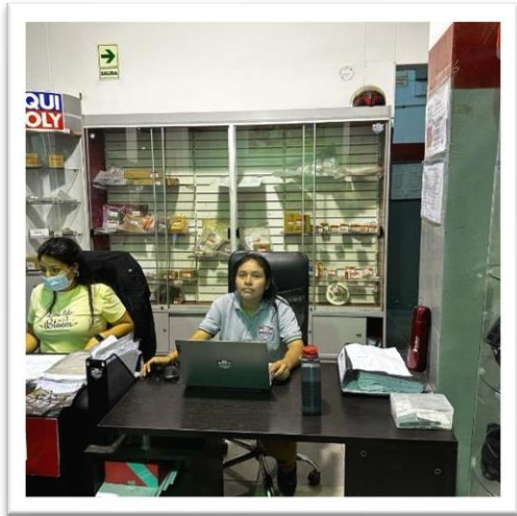


Figura 10

Área de repuestos de la empresa
MG2 Performance



Figura 11

Capacitación realizada por la
empresa dirigida a sus colaboradores



Figura 12

Capacitación realizada por la
empresa dirigida a sus colaboradores



Figura 13

Procesos de los servicios realizados dentro de la empresa



Figura 14

Procesos de los servicios realizados dentro de la empresa

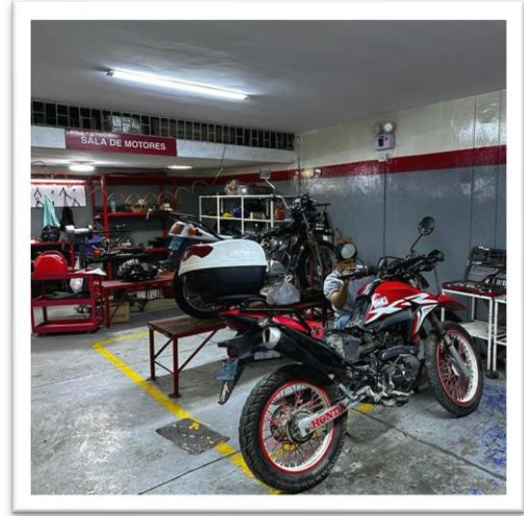


Figura 15

Procesos de los servicios realizados dentro de la empresa

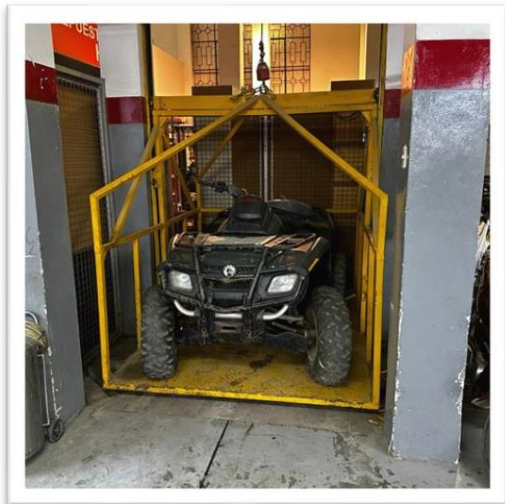


Figura 16

Procesos de los servicios realizados dentro de the empresa

