



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Gestión de la Calidad y Competitividad desde la perspectiva de los colaboradores en la empresa Vemz, San Juan de Lurigancho-2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Tomas Alcarraz, Josselyn Milagros (ORCID: 0000-0002-4235-0338)

ASESORES:

Dr. Rodríguez Galán, Darién Barramedo (ORCID: 0000-0001-6298-7419)

Dra. Rojas Romero, Karin Corina (ORCID: 0000-0002-6867-0778)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organización

LIMA-PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres, José Tomas Almendrades y Flor Alcarraz Gonzales, por brindarme su amor, comprensión y educación. A mis hermanos, Yanira, Brayan y Thiago por ser el motor de mi vida.

Agradecimiento

Agradezco a los docentes por brindarnos sus conocimientos y cada uno de sus consejos en mi formación profesional.

A nuestro asesor de tesis Dr. Darién Rodríguez Galán y a la Dra. Karin Rojas Romero por su apoyo profesional.

Índice de contenidos

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	42

Índice de tablas

Tabla 1: Distribución de frecuencia para gestión de la calidad-competitividad	19
Tabla 2: Distribución de frecuencia para enfoque de procesos-competitividad	20
Tabla 3: Distribución de frecuencia para liderazgo-competitividad	21
Tabla 4: Distribucion de frecuencia para resultados-competitividad	22
Tabla 5: Correlaciones gestion de la calidad-competitividad	23
Tabla 6: Correlaciones enfoque de procesos-competitividad	24
Tabla 7: Correlaciones liderazgo-competitividad	25
Tabla 8: Correlaciones resultados-competitividad	26

Índice de figuras

Figura 1 Niveles entre gestión de la calidad y competitividad	19
Figura 2 Niveles entre enfoque de procesos y competitividad	20
Figura 3 Niveles entre liderazgo y competitividad	21
Figura 4 Niveles entre resultados y competitividad	22

Resumen

La investigación se enfocó en el estudio de las variables; gestión de la calidad y competitividad. Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad en la competitividad desde la perspectiva de los colaboradores en la empresa Vemz, San Juan de Lurigancho, 2018. La investigación es de nivel descriptivo correlacional con un diseño no experimental, aludimos a Gómez, Moreno y Cortés. Para gestión de la calidad se consideró a Cuatrecasas, Claver y Molina, alcalde. Para competitividad a Alarcón, Fonseca y Uribe. La población fueron 30 colaboradores. La recolección de datos coexistió a través de dos cuestionarios, la validez de los instrumentos se adquirió mediante el juicio de expertos de la universidad César Vallejo, obteniendo un nivel de confiabilidad de coeficiente Alfa de Cronbach de 0.858 para el cuestionario de gestión de la calidad y un 0,647 para competitividad. La encuesta consta de 60 preguntas que se recolectaron y procesaron en el mismo tiempo. Posteriormente se realizó la prueba de hipótesis, el cual reflejó correlación positiva entre ambas variables mencionadas, con un nivel de significancia de 0,000 (bilateral) con un grado de correlación Rho de Spearman de 1.000.

Palabras claves: Gestión de la calidad, competitividad, colaboradores.

Abstract

The research focused on the study of the variables; quality management and competitiveness. Course objective: To determine the relationship that exists between quality management in competitiveness from the perspective of the collaborators in the company Vemz, San Juan de Lurigancho, 2018. The research is of a descriptive correlational level with a non-experimental design, we refer to Gómez, Moreno and Cortés. For quality management, Cuatrecasas, Claver and Molina, Mayor were considered. For competitiveness to Alarcón, Fonseca and Uribe. The population was 30 collaborators. Data collection coexisted through two questionnaires, the validity of the instruments was acquired through the judgment of experts from the César Vallejo University, obtaining a Cronbach's alpha coefficient reliability level of 0.858 for the quality management questionnaire and 0.647 for competitiveness. The survey consists of 60 questions that were collected and processed in the same time. Subsequently, the hypothesis test was performed, which reflected a positive correlation between both mentioned variables, with a significance level of 0.000 (bilateral) with a degree of Spearman's Rho correlation of 1.000.

Keywords: Quality management, competitiveness, collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito global, Quintero y Mendoza (2021) mencionan que la innovación en la economía mundial es reconocida como un factor principal para el incremento económico y la competitividad empresarial. Por otro lado, Androniceanu (2017) manifiesta que los clientes tienen exigencias cada vez mayores en cuanto a la calidad, demostraron que el 80% de compradores al decidir comprar un producto creen que la calidad es igual de importante que el precio. Por otro lado, manifiesta que las empresas de alto rendimiento desarrollaran una gestión de calidades basadas en la comunicación y en tecnologías de la información que consistentemente generan excelencia empresarial. Referente a lo indicado, se infiere que las organizaciones deberían de negociar en replantear técnicas, equipos y estrategias que busquen interrelacionar todos los procesos existentes, reduciendo costos y generando el aumento de utilidades.

A nivel de América Latina el incremento de la gestión de la calidad desarrollarla es importante para toda organización, sin importar la actividad económica que realicen. Benzaquen (2017) manifestaron que son pocas las empresas que se esfuerzan por buscar una certificación de calidad, revelaron que han realizado diversas acciones para asegurar una alta competitividad, pero solo el 1% de empresas formales poseen sistemas de gestión de calidad implementados. Asimismo, el informe del Instituto Nacional de Calidad (2016) y ejecutor de la política nacional para la calidad, tiene la finalidad de promover la cultura de calidad para que el público solicite mercancías de calidad y así exigir a las organizaciones implementar estos sistemas de gestión con el propósito de cubrir las expectativas y necesidades de cada cliente. Del mismo modo, a nivel nacional, Lizarzaburu (2016) menciona que el problema se enfoca en los comercios locales ya que, no poseen una adecuada elaboración y requisitos exigidos para combatir de forma básica y necesaria en el contexto global, estos escenarios están relacionados con el progreso de la acogida de los productos o servicios, logrando así que cuenten con atributos de calidad que hagan único el bien.

Frente a este contexto, las empresas han indagado la manera de retener a sus consumidores, buscando así mejorar constantemente, analizar el equipo de capital humano y realizando una retroalimentación de su cartera de productos. Con la finalidad de lograr el éxito, ser conocidas, buscar diferenciarse de la competencia, para ello las empresas deben de tener en cuenta las exigencias que el consumidor requiere, posicionándose en la mente de estos e interviniendo en el poder de compra de los mismos y no impulsándolos a adquirir productos sustitutos. Por otro lado, la compañía AuraPortal (2017) ejecutó un estudio el cual mantiene que en el Perú el 5% de las organizaciones han automatizado métodos. A pesar de esto, la cifra mencionada es idéntica con la de otros países, dado que la realización de un método consumado de sistematización recientemente está apareciendo y conociendo, esto se suscita por el desconocimiento de herramientas. De la misma forma, también sugirió que la presente técnica accederá a las empresas peruanas a lograr un elevado control de todos sus movimientos y una eficiente manipulación de sus recursos.

Vemz se ubica en el distrito de La Victoria en el Emporio Comercial de Gamarra, fue creada hace 18 años en el mercado, posee 8 tiendas, dos stands propios y 6 son arrendados, se encuentra en el rubro textil y sus actividades se enfocan en confeccionar y comercializar productos para hombres. Así mismo, tiene a 30 trabajadores en la empresa; hoy en día la venta de estos productos ha disminuido, relacionado con la disminución de la calidad y esto limita que sea competitiva, sumado a esto las actividades que realizan cada colaborador en el área de confección ya que son ineficientes, puesto que carecen de control y un adecuado seguimiento.

El gerente general menciona que antiguamente, se vendían aproximadamente 10,000 productos entre sus 8 locales, a diferencia de este año que solo han logrado vender 6000 productos, esto ha sido una gran pérdida de ganancias. Por otro lado, manifestó que es por la respuesta tardía de sus colaboradores y por los procesos lentos lo que conllevó a la disminución de clientes que eran fijos. En consecuencia, el problema es originado porque Vemz no le brinda la importancia adecuada a los procesos, calidad y diferenciación.

Se formuló el probl. gral: ¿Cómo se relaciona la gestión de la calidad en la competitividad desde la perspectiva de los colaboradores en la empresa Vemz, San Juan de Lurigancho-2018? y como prob. Esp.: (a) Cómo se relaciona el enfoque de procesos en la competitividad desde la perspectiva de los colaboradores?, (b) ¿Cómo se relaciona el liderazgo en la competitividad desde la perspectiva de los colaboradores?, (c) ¿Cómo se relaciona los resultados en la competitividad desde la perspectiva de los colaboradores?

Por consiguiente, referente a justificación teórica se ejecutó para saber acerca de la relación de ambas variables. Es importante esta indagación, ya que a través de la exploración de las diferentes teorías se tendrá una mayor comprensión de ambas variables, dado que, estas influyen en el crecimiento, rentabilidad y reconocimiento de la organización. De igual forma, los resultados obtenidos servirán como aportes en las ciencias empresariales.

Asimismo, se indica que la justificación metodológica para la ejecución del presente trabajo es relacionarse con instrumentos medibles que provean y cooperen a la analogía de ambas variables, se realizaran preguntas que serán plasmadas en un cuestionario enfocado en cada variable y se procesara los daos alcanzados en tabulaciones, logrando así confiabilidad a mi estudio a través de los resultados estadísticos que comprueben que ambas variables se relacionan. También en la justificación práctica, se recolectó teorías sobre las variables de estudio el cual accede a percibir básicas imposiciones en el área operativa de la empresa, se tiene que tener consideración los procesos, recursos humanos y recursos con lo que esta posee para poder extender, alcanzando un aumento en la productividad minimizando el tiempo, lo cual facilite la demanda en el mercado. Además, en justificación social, los logros del estudio ofrecerán apoyo para identificar las insuficiencias en el área operativa lo cual, conllevó a una disminución de adquisición del producto por parte de los clientes; de esta manera transformar los procesos establecidos logrando un aumento productivo y una alta reciprocidad en los consumidores. En efecto, estos se favorecerán al percibir bienes de calidad, siendo de agrado dado que, sentirán confianza con la organización ya que se podrá cumplir con los deseos del cliente a su debido tiempo.

Planteándose como; Obj. Gen.: Determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad en la competitividad desde la perspectiva de los colaboradores en la empresa Vemz, San Juan de Lurigancho, 2018 y los objetivos específicos tales como: (a) Determinar cómo se relaciona el enfoque de procesos en la competitividad desde la perspectiva de los colaboradores; (b) Determinar cómo se relaciona el liderazgo en la competitividad desde la perspectiva de los colaboradores;(c) Determinar cómo se relaciona los resultados en la competitividad desde la perspectiva de los colaboradores; en cuanto a la hipótesis general: La gestión de la calidad se relaciona significativamente en la competitividad desde la perspectiva de los colaboradores; cuyas hipótesis específicas: (a) Existe relación entre el enfoque de procesos y la competitividad desde la perspectiva de los colaboradores;(b) Existe relación entre el liderazgo y la competitividad desde la perspectiva de los colaboradores; (c) Existe relación entre los resultados y la competitividad desde la perspectiva de los colaboradores.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel local, mediante la aplicación de un método tipo aplicada, diseño no experimental transaccional, nivel correlacional, con 80 colaboradores, Pérez (2020) se planteó un estudio con el objeto de saber si hay asociación entre la calidad y competitividad en el parque Industrial de Villa el Salvador, reforzado de las teorías por Gryna (2015) y Porter (2012), sus hallazgos evidenciaron una asociación muy alta ($\rho=0.972$). Así mismo, cuya metodología tipo descriptiva correlacional con un diseño no experimental, con 63 participantes, Altmarino & Gamarra (2019), trazaron un estudio con el objeto de saber a qué nivel impacta el liderazgo empresarial hacia la competitividad en la licorería Lubiluz, apoyándose en las bases teóricas de Sanchez (2017) y Navarro (2008), descubriendo una correlación alta ($\rho=0.773$). Por otro lado, Cajavilca (2018), cuyo objetivo propuesto fue saber si hay asociación entre las ventajas competitivas y competitividad empresarial en las empresas exportadoras peruanas, así mismo se apoyó de las teorías de Porter (1998), mediante un diseño transaccional no experimental, nivel correlacional, enfoque cuantitativo, con una muestra de 184 empresas, reflejándose una asociación muy alta ($\rho=0.812$).

A nivel nacional, el método fue descriptiva correlacional de diseño no experimental, teniendo 46 participantes, Salazar (2017) desarrolló una investigación con el objeto de saber si hay una asociación entre la gestión de la calidad total y la competitividad, respaldado por teóricos como Gutierrez (1997) y Hernandez (2013), hallando una asociación muy alta ($\rho=0.027$). Igualmente, Carmín (2017) planteó una investigación cuyo objeto saber si hay una asociación entre la gestión de calidad y su influencia en la competitividad. La investigación contó con Seto (2005) para la variable gestión de calidad y para la variable competitividad a Mintzberg (2010). Mediante el método de tipo descriptiva correlacional con un diseño no experimental, elaborado a 108 encuestados, identificando una asociación muy alta ($\rho=0.884$). Medrano (2017) tuvo como objeto saber si hay asociación entre competitividad y calidad de los servicios públicos, así mismo tuvo como referente a Porter (1995) y Chías (1991). El

método es de tipo descriptiva correlacional de diseño no experimental, con 100 funcionarios y servidores públicos, identificando una asociación alta ($\rho=0.746$).

A nivel internacional, mediante la aplicación de una metodología descriptiva en el rubro textil de la provincia de Tungurahua. Duque y Oñate (2019) desarrollaron un estudio con el objeto de determinar el modelo de gestión de la calidad y la competitividad del sector textil, basándose en las teorías de Camisón (2006) y Labarca (2012); hallando una relación alta ($\rho=0.7855$). Así también, Silva y Pilamunga (2018), quienes se trazaron como objeto indagar de qué manera las herramientas de la calidad total se relaciona con la medición de la competitividad productiva en el sector carrocero, cuyo método descriptivo correlacional con un diseño no experimental, teniendo en cuenta 40 participantes, apoyados en la teoría de Paz (2012) y a Pinzón (2014), sus hallazgos robaron una relación muy alta ($\rho=0.895$). Por otra parte, cuyo método descriptivo correlacional con un diseño no experimental, incluyendo a 219 estudiantes, Moreno (2016), trazó como objeto estudiar la competitividad de las pequeñas y medianas empresas dentro del cambio de la matriz productiva, amparado de las bases teóricas de Porter (1991), descubriendo una correlación alta ($\rho= 0.768$).

Las bases teóricas corresponden a estipular las variables de estudio, para el progreso de esta investigación es necesario recurrir a distintos sostenes relacionados a nuestra problemática; esto permitirá un amplio conocimiento. Cuatrecasas (2012) conceptualizó la gestión de la calidad como el conjunto de procesos manejados en una compañía, enfocándose en la calidad, accederá a obtener un superior de ventajas competitivas y la satisfacción en su totalidad de los clientes (p.580).

Al respecto de nuestra primera dimensión: (a) Enfoque de procesos, según Cuatrecasas (2012) sostuvo que se basa en optimizar las actividades existentes, teniendo en cuenta cambios que se pueden replantear por la organización y clientes. En consecuencia, se emplea actividades variadas los cuales reciben recursos, transforman, posteriormente van de salida, llamados productos terminado (p.581).

Así mismo en nuestra segunda dimensión: (b) Liderazgo, para Cuatrecasas (2012) se transmite como guía para el desempeño de las metas organizacionales, se basa en las áreas y en sus funciones, guiadas por un jefe el cual impulse y motive a los colaboradores a alcanzar los objetivos en el tiempo establecido por la empresa (p.581).

En virtud a nuestra tercera dimensión: (c) Resultados, en el cual Cuatrecasas (2012) sostuvo que es el total de la suma de acciones realizadas en una organización, de la misma forma considera que es la condición en marcha a conseguir los objetivos, optando por cambios e innovando formas de actuar para conseguir las metas en conjunto. Aquellas empresas que obtienen resultados favorables se deben a que se enfocaron en sus procesos el cual conllevó a una ventaja competitiva frente a la competencia (p.582).

Al respecto, Ormaza y Guerrero (2021) mencionan que es un factor dominante y se enfoca en el crecimiento empresarial ya que se encuentra relacionado con una mejora de los resultados organizativos, para poder impulsar la competitividad, la gestión de la calidad es considerada una estrategia integral para los directivos empresariales (p.25). Para desarrollar la gestión de la calidad contribuyen líderes altamente capacitados, modelos de evaluación y estudios de medición. De igual manera, Kit, S., Shahar, M., Akman, N. (2018) refirieron que es un enfoque basado en la gestión con la colaboración de los miembros en su totalidad de una organización mentalizados en la mejora de procesos, servicios y la cultura con el fin de lograr un elevado nivel de gusto de los interesados y otros grupos de interés asociados (p.5). Asimismo, Guo, Y., Jong, A., Yeung, A. (2018) consideraron que existen manuales de gestión de la calidad requeridos por las normas proporcionan a las empresas métodos para cumplir de manera consistente los requisitos del proceso y satisfacer las demandas de los clientes (p5).

Por otro lado, Huerta, M., & Sandoval, S. (2018) sustentaron que las sistemáticas de estas se enlazan de modo efectivo con los resultados operacionales, en virtud de que estos acrecientan los niveles de productividad en la cadena de suministros (p.28). Recíprocamente, Elwahed, M. & Baz, M. (2018) afirmaron que la implementación requiere herramientas y técnicas

específicas para que una organización logre el éxito (p.5). Por lo expuesto, se puede inferir que en toda organización deben existir normas, métodos y protocolos que se interrelacionen entre las operaciones en cada área de la empresa. Esto evitará cuellos de botella, mermas y la creación de un producto o servicio acorde a la demanda, cubriendo con las necesidades y perspectivas de los beneficiarios y en mayores cantidades.

Diversos autores ofrecen una definición al concepto de gestión de la calidad. Mizanbekova, S., Umbetaliev, N., Aitzhanova, A., & Bogomolov, A. (2017) sostuvieron que la gestión de la calidad y la gestión de la competitividad forma áreas más importantes en la empresa. Se tiene que definir políticas, objetivos y responsabilidades en esta área para que haya un cambio y mejora significativa en la organización (p.3). Para Chow (2017) señaló que es una herramienta estratégicamente planificada enfocada en satisfacer las necesidades latentes y la curiosidad de usuarios insatisfechos. Estos cambios conllevan a las empresas a rediseñar su sistema de calidad presente a fin de tender atributos innovadores de sus servicios y productos con la finalidad de retener y obtener a los usuarios (p.7). De igual manera Tavares, A., Silva, J., De Melo, R., & Silva, M. (2017) manifestaron que las organizaciones deben cambiar los aspectos de los productos y procesos para adaptarse a las demandas de su entorno interno y externo. Asimismo, los cambios en el comportamiento del usuario y desarrollo de nuevas tecnologías aseguran que las empresas busquen evolucionar constantemente (p.6).

Seguidamente, Pulgarin y Guerrero (2017) mencionan que las empresas se enfrentan a un mundo que constantemente sufre cambios y transformaciones, esto conlleva a desarrollar habilidades para poder adaptarse en el entorno y permanecer en el mercado. Así mismo, manifiestan que al introducir un producto nuevo mejorado implica un nuevo método de marketing y organizativo en las prácticas dentro de la organización esto permitirá a la empresa ser competitiva. El buen desempeño que desarrolle la empresa teniendo en cuenta el uso de los recursos que posee y el potencial de desarrollo de nuevas habilidades, garantizaran su permanencia en el medio a pesar de las acciones que la competencia realice. En tal sentido, Singh, V., Y koilakuntla, M., (2017) indican que las prácticas de calidad de la infraestructura respaldan la aplicación de

prácticas de calidad básicas. Esto conlleva, a que los gerentes deben desarrollar y mantener sistemas de calidad en su organización y se deben de asignar recursos suficientes a ambos tipos de práctica para lograr un desempeño empresarial superior.

Mientras tanto, Cuatrecasas y Babón (2017) manifestaron que las fases de la gestión de la calidad están conformadas por la intervención, revisión del bien y del proceso y la gestión de la calidad general. Todo ello consta en verificar los productos de salida y filtrar aquellos productos defectuosos, luego enfocarse en el muestro de los productos para poder detectar productos en mal estado. Posteriormente, se basa directamente en las calidades del producto y en disminuir o evitar fallas y por último, la calidad debe ser transmitida y extendida, interviniendo recursos humanos, procesos y producción (p. 59). Por lo expuesto se puede inferir que son ineludibles cuando se aspira efectuar procesos, constituidas de etapas, de ahí parte su importancia.

Otro concepto interesante es el que nos brindó Elshaer & Augustyn (2016) mencionaron que integrar un conjunto de gestión complementaria, practicas destinadas a mejorar el rendimiento empresarial principalmente mediante el logro de la productividad y ganancias de ingresos (p.7). Es así como Ferraz, S., Y Picchiali S, Y Marques, N. (2015) infieren que los datos estadísticos deben ser el vínculo del conocimiento común entre todos los elementos que comprenden la empresa, sin un adecuado análisis estadístico sobre la calidad y proceso no se logra u obtiene un control efectivo. Consideran también que los posibles problemas en una empresa pueden ser resueltos con una aplicación directa de técnicas estadísticas elementales, fáciles de entender y usar por los empleados. En ese mismo contexto Álvarez, J., De la Cruz, M. y Vila, M. (2014) afirman que puede influir sobre el rendimiento por dos vías complementarias como efectos internos a través de procesos y efectos externos a través del mercado. Por otro lado, mencionan sobre la imposibilidad de obtener resultados consistentes se debe a tres diferencias muy relevantes como el diseño de las investigaciones, la medida de los niveles de desempeño y las técnicas de análisis.

Por su parte López (2011) mencionó que se espera que toda organización consiga éxito por ello, se debe de regir y fiscalizar de forma consecuente y clara.

Hacia la toma de decisiones y una adecuada relación con el distribuidor se debe de considerar una gestión orientada al consumidor, a los procesos, intervención del personal, orientación de método para la gestión y mejora continua (p.253). Por lo manifestado se puede decir que para gestionar la calidad se debe tener en cuenta principios, el cual va a permitir alcanzar el éxito en las empresas a través de sistemas el cual se encuentren debidamente interrelacionados, enfocados en actividades basados directamente en los procesos.

En definitiva, Alcalde (2010) delimitó que el objetivo, es lograr, conservar y perfeccionar la organización de esta, con la finalidad de realizar bienes y servicios que sean observados por los usuarios como de gran atributo. Esto conlleva a conseguir una óptima imagen de la organización que se mantendrá si se adquiere mejoras continuas de calidad que compensen e incluso superen los requerimientos de las personas (p.15). Para terminar, Claver, Molina & Tarí (2006) definieron que se considera como un método de servicio que alcanza un grupo de principios y metodologías que se constituyen en la empresa en general a modo de intermediario obteniendo objetivos de calidad, encaminados a mejorar perennemente el nivel organizativo y utilizando recursos aprovechables al mínimo importe (p.27).

Entre las bases teóricas de la segunda variable competitividad, los autores hicieron referencia, donde Alarcón et al. (2011), consideran como medida de logro de metas, abasteciendo triunfantemente bienes y servicios conoce y atiende las penurias del comprador y brindándole los productos a un bajo costo (p. 130). Se puede mostrar que esta se asienta en conseguir las metas delineadas por la organización, minimizando costos y ampliando la productividad. En consecuencia, ejecutamos una observación en el mercado previamente, cuyo admita asemejar cuáles son las particulares más relevantes del producto para los compradores. Esto sufre un plan de acción eficiente.

Entonces, en nuestra primera dimensión (a) Gestión por procesos, en el cual Alarcón et al. (2011) sostuvieron que se orienta en la agregación de acciones iterativas y convenientes que inicia a partir de la recepción de información o materiales, posteriormente se convierte, originando así una secuela con valor para los posibles interesados. (p.133).

Al respecto de nuestra segunda dimensión (B) Características del producto, Alarcón et al. (2011) sostuvieron que toda sociedad debe identificar las insuficiencias de los interesados, consecutivamente se delinea valores y recursos preparados para compensar los requerimientos del mercado meta (p.133). Las características del producto pueden ser visibles e impalpables, estas dependen de la aprobación que goce el producto, por consiguiente, tendrían que ser destinados apropiadamente para que el bien pueda traspasar una apariencia positiva. Por ende, previamente al lanzar un bien se necesita un previo análisis el cual, denote los requerimientos que solicitan los compradores, esto les permite tener una idea puntual acerca de los gustos y preferencias tan cambiantes; esto permitirá identificar los caracteres con los que convendrá contar el producto.

En virtud a nuestra tercera dimensión (c) Costos financieros, donde Alarcón et al. (2011) sostuvieron que en la coyuntura las sociedades incurren en dificultades financieros, poseen dudas de aprobar un préstamo y a las diferentes trabas que se le otorga; la restringida capacidad de los empresarios a contribuir capital fresco (p.135). Las PYMES no suscriben a créditos de forma fácil, esto se debe a que las financieras no son viables con sus políticas, ello limita las formas de invertir y en el peor de los casos influye en el cierre de una empresa. Del mismo modo limita la posibilidad que estas capitalicen elementos obligatorios en el proceso productivo, anular pendientes pagos por concepto de arrendamiento, insumos y obligaciones financieras, etc.

Entorno a nuestra cuarta dimensión: (d) Innovación, en el que Alarcón et al. (2011) sostuvieron que la innovación debe ser impulsada en todos los ámbitos, principiando por el diseño, la tecnología, los procesos de manufactura y a la solución de las complicaciones que se emplean (p.136). Para conseguir una mayor liquidez esto es esencial en las organizaciones, de la misma forma se considera que es la capacidad de generar un valor en un escenario cambiante teniendo en consideración el avance y aplicación con lo que posee la empresa, finalmente la empresa logra estar a la vanguardia.

Al respecto, similar, Suarez, Pertuz & Acosta (2020), consideraron como un fenómeno complicado, en el que elementos variados interactúan como las prácticas de fabricación, organización y gestión empresarial, generando así la

tan anhelada ventaja competitiva (p.30). Por otro lado, Buitrago, Rodríguez & Serna (2019) infirieron que es relevante mantener un mecanismo el cual mida la competitividad y teniendo en cuenta los resultados, se debe proyectar un plan de acción de mejora en la empresa, empleando y dar a conocer la forma de trabajo asociativo, cadenas productivas y conformación de redes (p.99). Así mismo, Mancheno (2019) indicó que las organizaciones tienen que competir entre sí para generar valor, esencialmente con eficiencia porque las necesidades son ilimitadas y recursos escasos, la cultura empresarial y la gestión del conocimiento tienen a contribuir con el éxito y ejecución de factores competitivos (p.562). Por su parte, Luciani & Navarro (2018) manifestaron que el líder, requiere lograr resultados positivos y datos exactos referente a la actividad operacional y financiera, por ello es impredecible elaborar y manejar sistemas de información, logrando procesar datos e información en cantidad, generando reportes administrativos y contables, permitiendo una adecuada toma de decisiones y hacer que la sociedad se fije en un mercado competitivo, complejo y heterogéneo (p.20).

De igual importancia, Ramírez y Pérez (2018), mencionaron que para medir la competitividad existe un mapa en el cual concibe un rumbo conectado por áreas en la empresa, al trabajarlas en conjunto optimizan su desempeño. Entre ellas se encuentran variables de diferente naturaleza interna de la organización (p.28). Al mismo tiempo, Hernández, Barrios & Martínez (2018) infirieron que la gestión por procesos involucra una visión transversal de la empresa satisfaciendo las necesidades del cliente y facilitando una visualización más clara de la cadena de valor del sistema productivo accediendo a lograr un aumento de la eficiencia de los procesos (p.186). Así mismo es el conjunto de operaciones administradas que respecta en admisión, avance y cumplimiento de la fabricación de un bien, el cual genera valor a través de las actividades ejecutadas.

Desde esta perspectiva, Campi, Font & Lazcan (2017) mencionaron que es importante y se requiere un conjunto de características, capacidades y condiciones para entrar a competir en un determinado sector (p.5). De igual manera, Gavilanes, Arias & Colcha (2017) mencionaron que una empresa está establecida por cuatro caracteres esenciales en su base local: requisitos de los

factores; de la demanda; industrias conexas y competición de las empresas (p.78). En efecto, Xiong, J., He, Z., Deng, Y., Zhang, M., Zhang, Z. (2017) infieren que las empresas en la actualidad toman como prioridad aplicar líneas de acción hacia el cliente u otra empresa, se enfocan construcciones sociales, proyectándose a partir de observaciones en tiempo pasado y presente en las posibles actividades futuras que realicen.

Según Ibarra, Gonzales & Demuner (2016) consideraron que proviene de la ventaja competitiva que obtiene una organización mediante métodos de producción y de organización en relación con sus competidores directos (p.8). Además, Pérez & Pizarro (2016) quienes manifestaron que la competitividad de una organización es la capacidad que poseen para poder crear, sostener e incrementar su participación en mercados locales e internacionales, ofreciendo un mayor valor agregado a los clientes en comparación de la competencia (p.106). Así mismo, Monterroso (2016) infirió que existen recursos que originan una ventaja competitiva, siendo estos físicos y humanos. Se menciona a las instalaciones, la tecnología productiva y el capital monetario físico, los recursos humanos se refieren al personal en las distintas áreas de trabajo, incluyendo sus habilidades y capacidades o a los diferentes cargos que ocupen (p.45). Dicho autor nos da entender que se funda en la capacidad que tiene una organización para alcanzar una mayor rentabilidad minorando su costo y generando una mayor producción. Por ende, para tener una mejor allegada, contamos con una reseña de varios autores que indagaron a fondo este argumento y que nos facilitan diversidad de percepciones a partir de sus pesquisas.

Recíprocamente, Fonseca (2015) conceptualizó a la competitividad de un producto como el provecho del aumento de sus particulares físicas como, precio, cantidades ofertadas y demás valores ofrecidos, que unidos cautivan a los interesados a diferencia de otros productos que lo substituyan o suplanten (p.9). Desde esta perspectiva, Así pues, Porter (2013) manifestó que la ventaja competitiva asciende primordialmente en la compañía y el aporte que es capaz de crear [...] simboliza a consumidores y que están puestos a retribuir y el aumento del atributo corresponde a la capacidad de brindar precios bajos en concordancia a la competencia (p.251). Una ventaja competitiva será lograda por una empresa cuando forme valor hacia los usuarios, por otro parte, la aplicación

de una estrategia orientada en recortar costos en el área de fabricación consentirá entregar económicos productos, componiendo mayores entradas.

Finalmente, Uribe (2010) nos dio a entender que es un logro de reconocimiento de los clientes frente a las empresas rivales que la ven, que la eligen en vez de otras elecciones similares, el público cuando adquiere un producto de la compañía está propagando su bienandanza, lo cual dispensa la calidad competitiva. Igualmente, una empresa competitiva cuya conducta reconoce a un proceso de perenne cambio y aprendizaje (p. 90). Del mismo modo, para ser competentes la sociedad debe fabricar y utilizar destrezas, establecer nuevos métodos, modelos de innovación, procedimientos y recursos.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La indagación fue elaborada en un enfoque aplicado ya que, apela como objeto estudiar una dificultad consignado a la gestión [...] enfoca su aplicación en las posibilidades de transportar a la práctica las presunciones generales y destina acciones a solucionar. (Baena, 2017, p. 18)

La indagación es de tipo aplicado, se orienta en aportes teóricos y conocimientos conseguidos con la finalidad de plantear posibles soluciones. Seguidamente de fijar el alcance de dicha investigación, el método científico que se expone es de una investigación con diseño no experimenta plantea observar sobre el comportamiento de cada variable en su entorno y no serán alteradas. Se utilizó en la investigación un estudio de nivel descriptivo correlacionar, debido a la evaluación e interpretación y descripción.

3.2 Variables y operacionalización

Para nuestro informe de investigación se logró como V1: al fenómeno gestión de la calidad quien según Cuatrecasas (2012) alude que reside en métodos gestionados en una organización, fundándose en el atributo, el cual generara un máximo de ventajas competitivas y la satisfacción de los clientes (p.580).

En consecuencia, se consideró para la V1 la operacionalización: al fenómeno gestión de la calidad, como características fundamentales que influyen desarrollando la gestión de la calidad en una empresa, aquí reside que hayan sido de gran relevancia para nuestra investigación, el primero radica en el (a) Liderazgo, donde se basa en el conjunto de actividades de un líder las cuales permitan el cumplimiento de los objetivos, (b) Enfoque de Procesos, consiste en la mejora continua de procesos y gestiones realizándose en la empresa, (c) Resultados, es la finalidad de toda actitud empleada en la organización, encaminada en lograr metas grupales .

También nuestra V2: sobre el fenómeno competitividad tuvo como base teórica a Alarcón et al. (2011) quienes lo descubrieron como una medida de

alcance de objetivos, suministrando exitosamente los bienes y servicios al mercado (p.130).

De la misma forma, se consideró en la operacionalización de la V2: al fenómeno competitividad como el acto de alcanzar las metas propuestas por la empresa, reduciendo costos y aumentando las ganancias, de aquí conlleva la gran importancia que tuvo para nuestro estudio, cuales elementos operacionaliza: (a) Gestión por procesos, el cual se refiere a la suma de actividades interrelacionadas desde el momento de adquisición de materia prima hasta el producto terminado, (b) Características del Producto, se enfoca en analizar e identificar las necesidades del mercado, (c) Costos Financieros, el cual consiste en la adquisición de capital por entidades bancarias y las facilidades que se le puede brindar a las empresas, (d) Innovación, se enfoca en la participación en conjunto de todas las áreas por implementar un nuevo plan de acción, capacidad de implementar y desarrollar un valor agregado en el servicio o bien.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Lerma (2016) revela que la población es un grupo de elementos similares, los cuales presentan características determinadas perteneciendo a una semejante definición, aquellos elementos serán estudiados sus particulares y relaciones. (p. 2).

En la pesquisa presentada se considera como población a todos los colaboradores de la sociedad, siendo 30 participantes.

Según Navarro (2018) “Cualquier subconjunto de una población brinda una sucesión de antecedentes el cual consigue ordenar, simplificar y describir” (p. 36).

Se utilizó la muestra censal, ya que se está involucrando a toda la población para el estudio, se planteó de esta manera debido al número de colaboradores porque es una población finita.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En síntesis, en concepto técnico la encuesta para Díaz y Luna (2015) se caracteriza por ser un formato elaborado por preguntas adecuadamente

delineadas registrando datos, la aplicación suele ser ejecutado de diferente carácter, realizando una entrevista entre el encuestador y el encuestado, teniendo en cuenta medios de comunicación como el teléfono, correo electrónico y entrega personal. (p.198), por lo metódicamente manipulado en el estudio fue la encuesta ya que a través de las preguntas fijadas se pudo concretar el fin de recolectar datos.

En virtud, teóricamente el instrumento como el cuestionario para Hernández et al. (2018) es una herramienta con una variedad de preguntas el cual pretende medir, considerando la hipótesis y el problema planteado, cuyo método más empleado es el test de escala de Likert. (p.92), por lo que se aplicó como instrumento el cuestionario. Compuesto a través de 60 en escala de Likert.

3.5 Procedimientos

Para este proyecto de investigación se desarrolló un cuestionario con la aplicación del instrumento de 30 preguntas para cada variable a los 30 colaboradores de la empresa Vemz. Para realizar dicha aplicación del instrumento solicitamos una autorización por parte del gerente general, el instrumento fue aplicado en el mes de Julio.

3.6 Método de análisis de datos

Hernández et al. 2018) “La confiabilidad que otorgue el instrumento de medición muestra el valor en que su atención frecuentada al mismo sujeto u cosa origina iguales efectos” (p. 298).

Fiabilidad de la V1

Después de procesar la información en el SPSS, alcanzó un 0.858 de confiabilidad, el cuestionario de la variable gestión de la calidad, manifestó fijeza de los ítems.

Fiabilidad de la V2

Después de plasmar la información en el SPSS, obtuvo un 0.657 de confiabilidad, el cuestionario de la variable competitividad, manifestó la estabilidad de los ítems.

Para lograr la hipótesis y su demostración, se manejará una estadística inferencial, las pruebas a consumir yacerán en: tablas cruzadas, prueba de hipótesis y de correlación para ambas variables. Igualmente, el coeficiente de correlación de Pearson (r) reflejara el grado de relación a través del nivel de significancia.

3.7 Aspectos éticos

La presente indagación está fundada en principios éticos y de modo voluntario, la información que se espera almacenar se verá transformada en pesquisa, esto es la importancia de la indagación, de carácter confidencial porque la compañía cede datos e información guardada precisando sus inconvenientes y proponer recomendaciones.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Distribución de frecuencia para gestión de la calidad-competitividad

		COMPETITIVIDAD			Total
		MALO	REGULAR	BUENO	
GESTION DE LA CALIDAD	MALO	10,0%			10,0%
	REGULAR		43,3%		43,3%
	BUENO			46,7%	46,7%
Total		10,0%	43,3%	46,7%	100,0%

Fuente: Fuente SPSS en base a las encuestas.

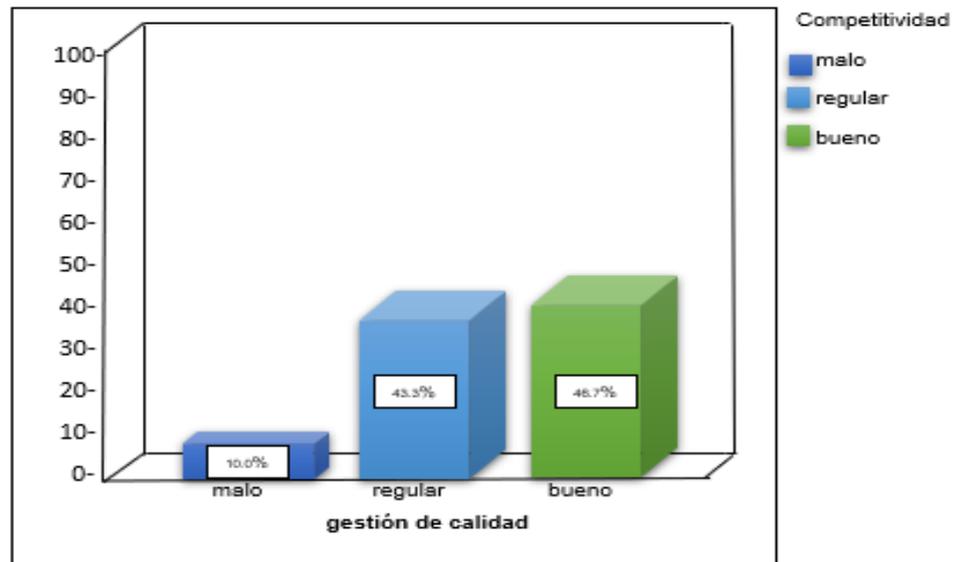


Figura 1 Niveles entre gestión de la calidad y competitividad

Con respecto a la tabla 1 y la figura 1, entonces la gestión de la calidad es buena, la competitividad es buena con 46.7%, también cuando es regular, equivale a un 43.3%, al mismo tiempo cuando es mala equivale a 10.0%.

Tabla 2

Distribución de frecuencia para enfoque de procesos-competitividad

		COMPETITIVIDAD			Total
		MALO	REGULAR	BUENO	
ENFOQUE DE PROCESOS	MALO	3,3%	10,0%	3,3%	16,7%
	REGULAR	6,7%	16,7%	13,3%	36,7%
	BUENO		16,7%	30,0%	46,7%
Total		10,0%	43,3%	46,7%	100,0%

Fuente: Fuente SPSS en base a las encuestas.

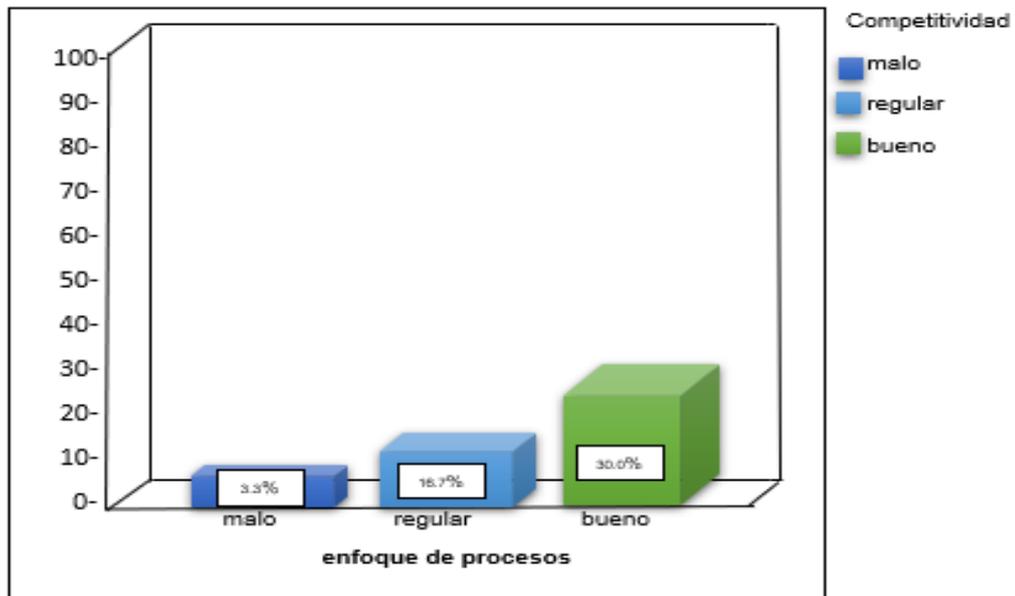


Figura 2 Niveles entre enfoque de procesos y competitividad

Con respecto a la tabla 2 y la figura 2, se percibe que el enfoque de procesos cuando es bueno, la competitividad es buena con 30.0%, además cuando es regular, corresponde a 16.7%, al mismo tiempo es mala, equivale a un 3.3%

Tabla 3

Distribución de frecuencia para liderazgo-competitividad

		COMPETITIVIDAD			
		MALO	REGULAR	BUENO	Total
LIDERAZGO	MALO	3,3%	13,3%		16,7%
	REGULAR	6,7%	13,3%	13,3%	33,3%
	BUENO		16,7%	33,3%	50,0%
Total		10,0%	43,3%	46,7%	100,0%

Fuente: Fuente SPSS en base a las encuestas.

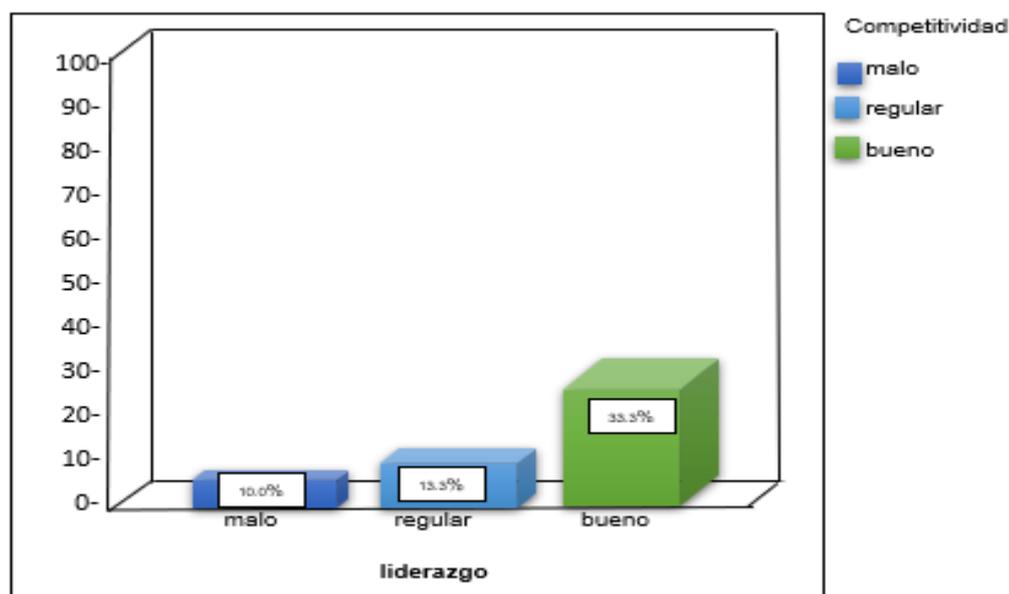


Figura 3 Niveles entre liderazgo y competitividad

Con respecto a la tabla 3 y la figura 3, entonces se muestra que el liderazgo es bueno, la competitividad equivale a un 33.3%, además cuando es regular, corresponde a un 13.3%, No obstante, cuando es malo, se reflejará un valor de 3.3%.

Tabla 4

Distribución de frecuencia para resultados-competitividad

		COMPETITIVIDAD			Total
		MALO	REGULAR	BUENO	
RESULTADOS	MALO	10,0%	6,7%		16,7%
	REGULAR		33,3%		33,3%
	BUENO		3,3%	46,7%	50,0%
Total		10,0%	43,3%	46,7%	100,0%

Fuente: Fuente SPSS en base a las encuestas.

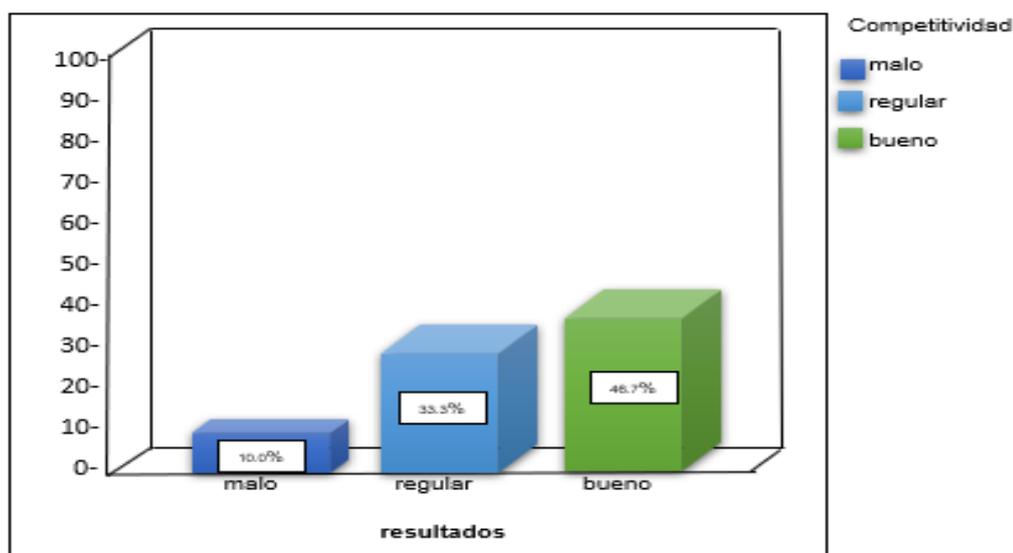


Figura 4 Niveles entre resultados y competitividad

Con respecto a la tabla 4 y la figura 4, entonces los resultados cuando son buenos, la competitividad es buena con 46.7%, además cuando es regular equivale a un 33.3%, al mismo tiempo cuando sea malo, corresponde a 10.0%.

Tabla 5

Correlaciones gestión de la calidad-competitividad

		GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	1,000**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	30	30
Rho de Spearman	COMPETITIVIDAD	Coeficiente de correlación	1,000**	1,000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	30	30

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Ho: No existe relación significativa entre la gestión de la calidad y la competitividad desde la perspectiva de los colaboradores.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión de la calidad y la competitividad desde la perspectiva de los colaboradores.

En relación al estudio realizado sobre la contratación de la hipótesis, se halló pruebas en donde se aprueba la hipótesis general y el índice de correlación, en consecuencia, la hipótesis alterna no se rechaza. Debido al valor de significancia equivalente a 0,000 y el índice de correlación de 1,000, indicando la existencia de una correlación positiva alta.

Tabla 6

Correlaciones enfoque de procesos-competitividad

		ENFOQUE DE COMPETITIVIDAD PROCESOS		
	ENFOQUE DE PROCESOS	Coeficiente de correlación	1,000	,371*
		Sig. (bilateral)	.	,044
Rho de		N	30	30
Spearman	COMPETITIVIDAD	Coeficiente de correlación	,371*	1,000
		Sig. (bilateral)	,044	.
		N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Ho: No existe relación entre el enfoque de procesos y la competitividad desde la perspectiva de los colaboradores.

Ha: Existe relación entre el enfoque de procesos y la competitividad desde la perspectiva de los colaboradores.

Según el estudio estadístico elaborado acerca de la contrastación de la hipótesis, se halló pruebas para aseverar la hipótesis específica y el índice de correlación, en consecuencia, no se rechaza la hipótesis alterna. Debido al valor de significancia correspondiente a 0,044 y el índice de correlación representa el 0.371 reflejando una correlación positiva baja.

Tabla 7

Correlaciones liderazgo-competitividad

		LIDERAZGO COMPETITIVIDAD		
Rho de Spearman	LIDERAZGO	Coeficiente de correlación	1,000	,533**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	30	30
	COMPETITIVIDAD	Coeficiente de correlación	,533**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	30	30

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Ho: No existe relación entre el liderazgo y la competitividad desde la perspectiva de los colaboradores.

Ha: Existe relación entre el liderazgo y la competitividad desde la perspectiva de los colaboradores.

Respecto al análisis estadístico planteado acerca la contratación de la hipótesis, se consiguió pruebas para afirmar la hipótesis específica y el índice de correlación, en consecuencia, no se rechaza la hipótesis alterna. Presentando un valor de significancia de valor 0,002 y un índice de correlación de 0.533, indicando la existencia de correlación positiva.

Tabla 8

Correlaciones resultados-competitividad

		RESULTADOS COMPETITIVIDAD		
Rho de	RESULTADOS	Coeficiente de correlación	1,000	,981**
Spearman		Sig. (bilateral)	.30	,000
	COMPETITIVIDAD	Coeficiente de correlación	,981**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.30

. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Ho: No existe relación entre los resultados y la competitividad desde la perspectiva de los colaboradores.

Ha: Existe relación entre los resultados y la competitividad desde la perspectiva de los colaboradores.

Acorde al estudio estadístico ejecutado acerca la contratación de la hipótesis, se halló evidencias para aceptar la hipótesis específica y el índice de correlación, en consecuencia, la hipótesis alterna no se impugna. Debido al valor de significancia equivalente a 0,000 y el índice de correlación es 0.981 reflejando que existe correlación positiva alta en las dos variables presentadas.

V. DISCUSIÓN

La indagación mostrada tomó como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad en la competitividad desde la perspectiva de los colaboradores. Del mismo modo se pretende determinar la relación entre las dimensiones de la variable gestión de la calidad, siendo estas los enfoques de procesos, liderazgo y resultados con la variable competitividad.

El inconveniente se genera al realizar la encuesta; congrega a los participantes porque se hallan en el taller, siendo tedioso realizar la encuesta. Por otro lado, los cuestionarios manipulados se adaptan a las especialidades de la compañía, estos estando aprobados por dos expertos de la UCV con una evaluación apropiada, manifestando admitidos los cuestionarios.

Los resultados revelan que los participantes, discurren que la gestión de la calidad es buena en un 46.7%, sin embargo, existe un conjunto que cree regular en 43.3% y discurre mala en un 10.0%, por otro lado, reflexionan la competitividad bueno con un 46.7%, otro regular con 43.3% y otro malo en 10.0%, se considera que se tienen que brindar importancia este contexto.

Se procedió a un estudio de relación que poseen las variables, observándose que se centraliza el porcentaje mayor en la diagonal primordial de los resultados de la tabla cruzada, siendo la gestión de la calidad buena, la competitividad es bueno con un 46.7%, al mismo tiempo cuando es regular, la competitividad es regular en 43.3%, además cuando es mala, la competitividad es malo en 10.0%.

Los presentes resultados nos consienten atestiguar que coexiste una relación lineal en ambas variables, se expresa con el resultado de la prueba estadística de correlación de Spearman ($Rho=1.000^{**}$, sig. (Bilateral)=0.000; $p=0.01$).

Examinando las consecuencias adquiridas de las dimensiones de la V1 se demuestra que los resultados adoptan una calificación alta con 50.0% bueno, el liderazgo con una apreciación de 50.0% bueno, el enfoque de procesos con 46.7% bueno. Seguidamente, los resultados y el liderazgo se localizan arriba de la variable gestión de la calidad, en cuanto al enfoque de procesos corresponden a la variable gestión de la calidad con 46.7% bueno. En efecto, la administración

corresponderá a optimizar los indicadores de los enfoques de procesos, prestando atención a los modelos de gestión en la compañía siendo aquella competitiva y gane fidelizar a los clientes, desarrollando mayores ventas.

Cuando elaboramos la contratación de hipótesis en las variables se adquirió la correlación de Spearman ($Rho=1.000^{**}$, sig. (Bilateral)=0.001; $p=0.05$, representando constancia de una correlación perfecta en las variables, el valor del sig. =y está siendo menor que el p valor, ratificando que coexiste relación entre la gestión de la calidad y la competitividad en los colaboradores.

Los presentes resultados equivalentes a Carmín (2017) muestran ($Rho=0.884$, sig. (Bilateral)=0.000; ($p \leq 0.05$)). Estableciendo la presencia de relación entre la gestión de la calidad y la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermelada en Lima, conjuntamente Medrano (2017) adquiere ($Rho=0.746^{**}$, sig. (Bilateral)=0.000; ($p \leq 0.05$)); ratificando la existencia de una relación moderada entre la calidad y la competitividad en la gestión de la Municipalidad Provincial de Barranca.

Ejecutamos la contratación de hipótesis para las pertinentes dimensiones de la variables gestión de la calidad con la competitividad, concurriendo los enfoques de procesos que consiguió la correlación de Spearman ($Rho=0.371^{*}$, sig. (Bilateral)=0.044; ($p \leq 0.05$), representando que coexiste una correlación alta entre dichas variables poseyendo que el valor del sig.=0.044 y está menor que el p valor, corroborándose que existe relación entre los enfoques de procesos y la competitividad en los colaboradores. Los resultados alcanzados son equivalentes a los de Medrano (2017) alcanza ($Rho=0.454^{**}$, sig. (Bilateral)=0.000; ($p \leq 0.05$); reafirmando la existencia de una relación moderada entre los enfoques de procesos y la competitividad en la Municipalidad Provincial de Barranca.

En la segunda dimensión cumplimos la contratación de hipótesis, del liderazgo con la competitividad, consiguiendo la correlación de Spearman ($Rho=0.533^{**}$, sig. (Bilateral)=0.002; ($p \leq 0.05$), expresando existencia de correlación moderada en las variables considerando que el valor del sig.=0.002 y el p valor inferior, por consiguiente, enfocamos en revalidar que coexiste relación entre el liderazgo y la competitividad. Se obtuvo resultados similares al

estudio de Medrano (2017) consigue ($Rho=0.488^{**}$, sig. (Bilateral)=0.000; ($p \leq 0.05$); aprobando que existe una relación moderada entre el liderazgo y la competitividad en la Municipalidad Provincial de Barranca.

Para la tercera dimensión la contratación de hipótesis, los efectos con la competitividad consiguieron que la correlación de Spearman ($Rho=0.981^{**}$, sig. (Bilateral)=0.000; ($p \leq 0.05$), refleja que preexiste una correlación alta entre dichas variables, el valor del sig.=0.000 siendo menor que el p valor, confirmamos que existe relación entre los resultados y la competitividad. Los efectos son muy equivalentes al estudio de Medrano (2017) alcanza ($Rho=0.643^{**}$, sig. (Bilateral)=0.000; ($p \leq 0.05$); revalidando la existencia de una relación moderada entre los resultados y la competitividad en la Municipalidad Provincial de Barranca.

VI. CONCLUSIONES

La presente indagación tomó como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad en la competitividad desde la perspectiva de los participantes en la compañía. Al mismo tiempo se pretende determinar la relación entre las dimensiones de la variable gestión de la calidad, siendo estas los enfoques de procesos, liderazgo y resultados con la variable competitividad.

El problema para poder lograr la encuesta fue congregarse a los participantes que laboran en el área de venta y a operarios, porque estos trabajan en diferentes áreas, complicando llevar a cabo la encuesta. De otra forma, los cuestionarios manipulados se adaptan a las especialidades de la compañía, consecutivamente fueron aprobados por expertos de la UCV teniendo en cuenta una acorde evaluación, admitiendo los cuestionarios.

Los resultados presentan que los colaboradores discurren que la gestión de la calidad es buena en 46.7%, sin embargo, existe un conjunto que discurre regular en 43.3% y otro que supone mala en 10.0%, de distinta forma, los colaboradores discurren que la competitividad es buena con un 46.7%, otro grupo lo supone regular con 43.3% y otro malo en 10.0%.

Procedemos analizar la relación que poseen ambas variables, refleja que existe una elevada participación de datos que aglutina en la diagonal principal de los resultados de la tabla cruzada, cuando la gestión de la calidad es buena, la competitividad es buena en 46.7%, también cuando es regular, la competitividad es regular en 43.3%, asimismo cuando es mala, la competitividad es mala en 10.0%. Los presentes resultados afirman que existe una relación lineal directa entre las variables mencionadas, esto se manifiesta con el resultado de la prueba estadística de correlación de Spearman ($Rho=1.000^{**}$, sig. (Bilateral)=0.000; $p=0.01$).

Examinando las consecuencias adquiridas de las dimensiones de la variable gestión de la calidad se refleja que los resultados acogen la más alta calificación con 50.0%, igualmente el liderazgo con un 50.0% de bueno, posteriormente el enfoque de procesos con 46.7%. Consecutivamente, los resultados y el liderazgo

se topan por encima de la variable gestión de la calidad, en cuanto al enfoque de procesos equivale a la variable gestión de la calidad con 46.7% de bueno. Efectivamente, la alta dirección corresponderá perfeccionar los indicadores de los enfoques de procesos, considerando los modelos de gestión de la calidad en la sociedad para que esta sea competitiva en su entorno, fidelizando a los usuarios, aumentando la cantidad de ventas y utilidades.

Cuando se ejecutó la contratación de hipótesis para las variables gestión de la calidad y competitividad se adquirió la correlación de Spearman ($Rho=1.000^{**}$, sig. (Bilateral)=0.001; $p=0.05$, representando que existe una correlación perfecta entre las variables presentando el valor del sig. =y p valor siendo menor, se ratifica que existe relación entre la gestión de la calidad y la competitividad en los colaboradores.

Los resultados equivalen a Carmín (2017) y su investigación reflejando ($Rho=0.884$, sig. (Bilateral)=0.000; ($p \leq 0.05$)). La existencia de la relación entre la gestión de la calidad y la competitividad es fundada en las sociedades agroexportadoras de mermelada, en ese mismo contexto Medrano (2017) ($Rho=0.746^{**}$, sig. (Bilateral)=0.000; ($p \leq 0.05$)); reafirmando que existe una relación moderada entre la calidad y la competitividad.

Consumamos la contratación de hipótesis para cada dimensión de las variables presentadas, se logró la correlación de Spearman ($Rho=0.371^*$, sig. (Bilateral)=0.044; ($p \leq 0.05$) en el enfoque de procesos, simbolizando que existe una correlación alta entre las variables poseyendo en cuenta el valor del sig.=0.044 y el p valor siendo menor, se corrobora que existe relación entre los enfoques de procesos y la competitividad en los colaboradores. Los resultados son semejantes a los de Medrano (2017) logra ($Rho=0.454^{**}$, sig. (Bilateral)=0.000; ($p \leq 0.05$); ratificando que existe una relación moderada entre los enfoques de procesos y la competitividad.

Realizamos para la segunda dimensión la contratación de hipótesis, del liderazgo con la competitividad el cual logró la correlación de Spearman ($Rho=0.533^{**}$, sig. (Bilateral)=0.002; ($p \leq 0.05$), expresando que entre las

variables existe una correlación moderada, el valor del sig.=0.002 y siendo esta inferior que el p valor, reafirmando que existe relación entre el liderazgo y la competitividad. Los resultados son similares a la publicación de Medrano (2017) consigue (Rho=0.488**, sig. (Bilateral)=0.000; ($p \leq 0.05$); coincidiendo que existe una relación moderada entre el liderazgo y la competitividad.

En la relación a la tercera dimensión la contratación de hipótesis, de los resultados con la competitividad se obtuvo que la correlación de Spearman (Rho=0.981**, sig. (Bilateral)=0.000; ($p \leq 0.05$), esto simboliza que existe una correlación alta entre dichas variables teniendo en cuenta que el valor del sig.=0.000, y el p valor siendo menor, se ratifica que existe relación entre los resultados y la competitividad en los colaboradores. Estos resultados son muy equivalentes al estudio presentado por Medrano (2017) alcanza (Rho=0.643**, sig. (Bilateral)=0.000; ($p \leq 0.05$); reafirmando que existe una relación moderada entre los resultados y la competitividad.

VII. RECOMENDACIONES

Primero. La presente indagación se evidenció que la gestión de la calidad está relacionada elocuentemente con la competitividad, por ello confía a la empresa que sus recursos los enfoquen en lograr bienes que plasmen con las escaseces y exigencias de los interesados. De la misma forma, emplear e invertir en tecnología moderna que cuente con eficientes procesos, aportando mejores acabados. Ello va a lograr que la empresa se diferencie de la competencia y obtenga clientes potenciales.

Segundo. En referencia a la dimensión de enfoque de procesos se consiguieron correlaciones positivas de tal forma se encomienda a la asociación a llevar a cabo una evaluación de 360^a, identificando qué acciones y técnicas se logran optimizar para acrecentar la eficiencia y reducir los gastos en que se incurra.

Tercero. Se encomienda emplear un liderazgo transformacional, porque influirá en el comportamiento de los participantes y los motivará a adquirir objetivos corporativos. En consecuencia, fomentara un clima laboral favorable ya que se intenta laborar en unidad e impulsar la participación creativa. Esto accederá a que alcances superiores resultados a través de las actividades por trabajador y se reflejara en los bienes acabados, ya que practicarán los detalles que pretende el mercado.

Cuarto. Se encomienda que ejecute una planificación estratégica, considerando a los objetivos, estrategias y políticas enfocados en los resultados. Teniendo en cuenta indicadores de gestión para poder efectuar una retroalimentación, inspeccionar el avance o cumplimiento de los encargos por conceder. Considerado los fines, proponer favores por las metas consumadas por área y dar motivaciones a través de bonificaciones económicas por cada producto vendido al día.

REFERENCIAS

- Androniceanu, A. (2017). The Three-Dimensional Approach of Total Quality Management, an Essential Strategic Option for Business Excellence. *Amfiteatru Economic Journal*, 19(44), 61-78. <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/169057/1/aej-v19-i44-p061.pdf>
- Alarcón, G. (2011). *Competitividad y desarrollo evolución y perspectivas recientes* [Archivo PDF]. https://www.ceplan.gob.pe/wpcontent/uploads/2016/02/competitividad_y_desarrollo.pdf
- Alcalde, P. (2010). *Calidad*. Ediciones Paraninfo, SA
- Alvarez, J., De la Cruz, M. y Vila, M. (2014). Os Efeitos das Práticas de Gestão da Qualidade nos Resultados-chave: amostra de questionários para o setor de hospedagem turística na Espanha. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 16(52), 351-373. 10.7819/rbgn.v16i52.1614
- Altamirano, A. y Gamarra, L. (2019) *Liderazgo empresarial y competitividad en la Licorería Lubiluz, Los Olivos, 2019*[Tesis de Bachiller, Universidad Cesar Vallejo].https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36473/B_Altamirano_NHJ-Gamarra_RLM.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación Serie Integral por competencias*. Grupo Editorial Patria.
- Benzaquen, J. (2017). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. *Universidad y Empresa*, 20(35), 281-312. <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6056>
- Buitrago, A., Rodríguez, M., y Serna, H. (2019). Modelo de evaluación de la gestión y competitividad empresarial. *Podium*, 35 (2) 97-118.

<https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.7>

Cabezas, E., Andrade, D. & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la Investigación Científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

Carmín, R. (2017) *Gestión de calidad y su influencia en la competitividad de la empresa de servicios COPEMI S.A.C. Sayán- Huara* [tesis de Licenciada, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14060/Carmín_MRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Campi, I., Font, M. & Lazcano, C. (2017). La competitividad en América Latina: El caso Ecuador. *Dimensión Empresarial*, 15 (1), 71-81.
<https://doi.org/10.15665/rde.v15i1.560>

Cajavilca, W. (2018) *Ventajas competitivas y competitividad empresarial en las empresas exportadoras peruanas, 2006-2017*. (Tesis de Doctorado, Universidad Nacional Federico Villareal).
<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2781/CAJAVILCA%20OLAGOS%20%20WILDER%20%20OSWALDO-DOCTORADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chow, C. (2017). The Evolution of Quality Concepts and the Related Quality Management. *IntechOpen*, 100(2), 55-69.
doi: 10.5772/67211

Cuatrecasas, L. y Babón, J. (2017). *Gestión Integral de la Calidad*. Profit Editorial I.

Duque, T. y Oñate, C. (2019) *Modelos de gestión de la calidad y la competitividad del sector textil de la provincia de Tungurahua* [Tesis de Bachiller, Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/30298/1/573%20O.E..pdf>

Echenique, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. Universidad Continental.

Elshaer, I. y Augustyn, M. (2016). Direc effects of quality management on competitive advantage. *The International journal of quality y reliability management*, 33(9), 1286-1310.

<https://doi.org/10.1108/ijqrm-07-2014-0086>

Elwahed, A. y Baz, E. (2018). Impact of implementation of total quality management: An assessment Of the Saudi Industry. *South African Journal of Industrial Engineering*, 29(1), 97-107.

<https://dx.doi.org/10.7166/29-1-1902>

Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Education. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Ferraz, S., Picchiali, D. y Marques, N. (2015) Ferramentas aplicadas à qualidade: estudo comparativo entre a literatura e as práticas das micro e pequenas empresas (MPEs). *Revista de Gestão e Projetos*, 6(3), 84-97. [10.5585/gep.v6i3.373](https://doi.org/10.5585/gep.v6i3.373)

Fonseca, R. (2015). *Competitividad en el mundo Empresarial*. Delta Publicaciones.

Gavilanes, M., Arias, I. y Colcha, R. (2017). La Competitividad en las pymes Ecuatorianas basado en la innovación tecnológica. *Revista mktDescubre*, 10(3), 73-83. Recuperado de http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/9810/1/mkt_n10_07.pdf

Guo, Y., Jong, A., y Yeung, A. (2018). Quality management and international trade: institutionalization of quality standards and performance outcomes in China. *Journal of Shipping and Trade*, 3(7), 15-20. <https://doi.org/10.1186/s41072-018-0034-1>

- Guevara, S. (2017). *Calidad de servicio y su relación con la competitividad del Banco de Crédito de Peru, Cercado de Lima-2017* [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3244/Guevara_TSWJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. McGraw Hill Education.
- Hernández, H., Barrios, I. y Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 179-195. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130/1621>
- Huerta, M. y Sandoval, S. (2018). Sistemas de calidad como estrategia de ventaja competitiva en la agroindustria alimentaria. *Scielo*, 15(2) 5-24. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-54722018000100019
- Ibarra, M., Gonzales, L., y Demuner, M. (2016). Business competitiveness in the small and medium-sized medium enterprises of the manufacturing sector in Baja California. *Estudios Fronterizos*, 18(35), 107-130. <http://www.scielo.org.mx/pdf/estfro/v18n35/2395-9134-estfro-18-35-00107.pdf>
- Kit, S., Shahar, M., y Akmar, N. (2018). The Impact of Total Quality Management (TQM) on Competitive Advantage: A Conceptual Mixed Method Study in the Malaysia Luxury Hotel Industries. *Academy of Strategic Management Journal*, 17(2), 9. <https://www.abacademies.org/articles/The-impact-of-total-quality-management-1939-6104-17-2-192.pdf>

- Lerma, H. (2016). *Metodología de la Investigación Propuesta, anteproyecto y proyecto*. Ecoe Ediciones.
- Lizarzaburu, E. (2016). La Gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad y Empresa*, 18(30), 33-54. <http://dx.doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02>
- López, R. (2011). *Sistemas de Calidad e Implantación de diferentes Sistemas en la Organización*. Ediciones de la U.
- Luciani, R. y Navarro, O. (2018). Los sistemas de información en la competitividad de las pequeñas y medianas empresas. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(2), 139-144. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000200139
- Mancheno, M. y Albán, M. (2019). Business System Competitiveness, a term that defines the performance of modern markets. *FIPCAEC*, 2(4), 559-577. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/154/232>
- Medrano, M. (2017). *Competitividad y calidad de los servicios públicos en la gestión de la Municipalidad Provincial de Barranca-2016* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9029/Medrano_JMDLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mizanbekova, S., Umbetaliev, N., Aitzhanva, A., y Bogomolov, A. (2017). The Quality Management System Improvement for the Enhancement of Production Competitiveness. *Revista Espacio*, 38(42), 29. <https://www.intechopen.com/books/quality-control-and-assurance-an-ancient-greek-term-re-mastered/the-evolution-of-quality-concepts-and-the-related-quality-management>

- Monterroso, E. (2016). Competitividad y Estrategia: conceptos, fundamentos y relaciones. *Revista del Departamento de Ciencias Sociales*, 3(3), 4-26. <http://www.redsocialesunlu.net/wp-content/uploads/2016/05/RSOC014-002-Competitividad-y-estrategia-MONTERROSO.pdf>
- Moreno, G. (2016). Análisis de la Competitividad de las pequeñas y medianas empresas dentro del cambio de la matriz productiva para el Sector Priorizado Industria Farmacéutica, en el Distrito Metropolitano de Quito en los periodos 2013 2014 [Tesis de Magister, Escuela Politécnica Nacional]. <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/15265/1/CD-7030.pdf>
- Navarro, S. (2018). *Estadística (Teoría de probabilidades y más)*. Universidad Nacional de Ingeniería. <https://sjnavarro.files.wordpress.com/2018/05/documento-final-estadc3adsticas.pdf>
- Ormaza, M. y Guerrero, M. (2021). Gestión de calidad y crecimiento empresarial: Análisis bibliométrico. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(93), 318-333. <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/34986/36974>
- Pérez, J. (2020). *Gestión de operaciones en relación a la calidad y competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019* [Tesis de Doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40931>
- Pérez, C. y Pizarro, A. (2016). Competitividad en las organizaciones las mipymes del sector manufacturero en Sincelejo, Sucre-Colombia. *Dialnet*, 8(18), 101-116. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6577503>
- Porter, M. (2013). *Ser Competitivo*. Deusto S.A. Ediciones.
- Pulgarin, S. y Guerrero, N. (2017). Innovation and Competitiveness: Organizational culture and Business Model. *Dimens, empres*, 15(2), 15-25. <https://doi.org/10.15665/rde.v15i2.1023>

- Quintero, J. y Mendoza, F. (2021). Impacto de los derechos de propiedad intelectual sobre la innovación empresarial en Colombia: evidencia a nivel de firma. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 3(89), 1-32. <https://doi.org/10.21158/01208160.n89.2020.2847>
- Ramirez, A. y Perez, C. (2018). Competitiveness in the Avocado Producer Organizations in Sucre, Colombia. *Cuadernos de Desarrollo Rural*, 15(81), 90-115. [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/CDR/15-81%20\(2018-1\)/11757604005/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/CDR/15-81%20(2018-1)/11757604005/)
- Romero, D., Pertuz, V. y Orozco, E. (2020). Factores determinantes de competitividad e integración organizacional.: revisión sistemática y exploratoria. *Información tecnológica*, 31(5), 21-32. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000500021>
- Salazar, C. (2017). *Influencia de la Gestión de la Calidad Total en la Competitividad de la Clínica Ana Stahl, en el Distrito de Iquitos, Departamento de Loreto, año 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3440/Salazar_VCJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Singh, V. Y Koilakuntla (2017). The impact of quality management practices on performance: an empirical study. *Benchmarking: An International Journal*, 24(2), 511-535. <https://doi.org/10.1108/BIJ-11-2015-0109>
- Silva, N. y Pilamunga, E. (2018). *Herramientas de calidad total y la medición de competitividad productiva en el sector carrocero de la provincia de Tungurahua. Universidad Técnica de Abanto* [Tesis de bachiller, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28597/1/512%20O.E..pdf>

Tavares, A., Silva, J., De Melo, R. y Mendoza, M. (2017). Organizational change in quality management aspects: a quantitative proposal for classification. *Scielo*, 27(3), 10-20.

<https://doi.org/10.1590/0103-6513.216516>

Uribe, M. (2010). *Gerencia del Servicio*. Ediciones de la U.

Xiong, J., He, Z., Deng, Y., Zhang, M. y Zhang, Z. (2017). Quality management practices and their effects on the performance of public hospitals. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 3(4), 383-401.
<https://doi.org/10.1108/IJQSS-02-2017-0019>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Identificación del Problema	Objetivos	Hipótesis	OPERACIONALIZACIÓN				Escala de Medición	Diseño Metodológico
			Variab le	Dimensiones	Indicadores	Ítems		
General	General	General						
Cómo se relaciona la gestión de la calidad en la competitividad desde la perspectiva de los colaboradores en la empresa Vemz, San Juan de Lurigancho, 2018?	Determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad en la competitividad desde la perspectiva de los colaboradores en la empresa Vemz, San Juan de Lurigancho, 2018.	Gestión de la calidad se relaciona significativamente en la competitividad desde la perspectiva de los colaboradores en la empresa Vemz, San Juan de Lurigancho, 2018.	Gestión de la Calidad	Enfoque de Procesos	Eficiencia	1-2-3	Ordinal	Población: 30 Muestra: 30 Tipo de Investigación: Básica el de Investigación: descriptivo-Correlacional enfo: No Experimental- Método de Investigación: 1. Técnicas de Obtención de Datos: la encuesta 2. Instrumento para obtener datos: Cuestionario=Escala Likert 3. Técnica para el procesamiento de datos: Programa estadístico SPSS Versión 22
					Eficacia	4-5-6		
					Productividad	7-8-9		
					Satisfacción	10-11-12		
Cómo se relaciona el enfoque de procesos en la competitividad desde la perspectiva de los colaboradores en la empresa Vemz, San Juan de Lurigancho, ¿2018?	Determinar cómo se relaciona el enfoque de procesos en la competitividad desde la perspectiva de los colaboradores en la empresa Vemz, San Juan de Lurigancho, 2018.	relación entre el enfoque de procesos y la competitividad desde la perspectiva de los colaboradores en la empresa Vemz, San Juan de Lurigancho, 2018.		Liderazgo	Desempeño	13-14-15		
					Empatía	16-17		
					Habilidades Cognoscitivas	18-19-20		
					Habilidades Actitudinales	21-22-23		
					Habilidades de Equipo	24-25-26		
					Solución de Problemas	27-28-29		
Cómo se relaciona el liderazgo en la competitividad desde la perspectiva de los colaboradores en la empresa Vemz, San Juan de Lurigancho, ¿2018?	Determinar cómo se relaciona el liderazgo en la competitividad desde la perspectiva de los colaboradores en la empresa Vemz, San Juan de Lurigancho, 2018.	relación entre el liderazgo y la competitividad desde la perspectiva de los colaboradores en la empresa Vemz, San Juan de Lurigancho, 2018.		Resultados	Entrega	30-31-32		
					Calidad	33-34-35		
Cómo se relaciona los resultados en la competitividad desde la perspectiva de los colaboradores en la empresa Vemz, San Juan de Lurigancho, ¿2018?	Determinar cómo se relaciona los resultados en la competitividad desde la perspectiva de los colaboradores en la empresa Vemz, San Juan de Lurigancho, 2018.	relación entre los resultados y la competitividad desde la perspectiva de los colaboradores en la empresa Vemz, San Juan de Lurigancho, 2018.	Competitividad	Gestión por Procesos	Tiempos de Procesos	36-37-38	Ordinal	
					Costos Operativos	39-40-41		
				Característica del Producto	Fiabilidad	42-43-44		
					Cantidad de Atributos	45-46-47		
				Costos Financieros	Capital Propio	48-49-50		
					Capital Financiero	51-52-53		
			Innovación	Ventaja Competitiva	54-55-56			
				Visión Integral	57-58-59-60			

Anexo 02: Autorización de la empresa



San Juan de Lurigancho, 15 de setiembre de 2018

Señores:

Universidad Cesar Vallejo

Asunto:

Autorización de ejecución de tesis

Luego de haber revisado el proyecto de tesis titulada: "GESTION DE LA CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA VEMZ, SAN JUAN DE LURIGANCHO -2018" por la Srta. Tomas Alcarraz Josselyn, la empresa autoriza la ejecución del proyecto, así mismo nos comprometemos a brindarle la información necesaria para su realización.

Atentamente.

Wilmar Pepe Vega Méndez

Gerente General

Anexo 3: cuestionario de gestión de la calidad

Variable: Gestión de la Calidad		Escala					
Dimensiones	Indicadores	5	4	3	2	1	
Enfoque de Procesos	Eficiencia						
	1	¿La empresa obtiene los resultados que se propone?					
	2	¿Existen áreas donde intervienen demasiados colaboradores?					
	3	¿Cumplen con los pedidos de sus clientes en los tiempos pactados?					
	Eficacia						
	4	¿La empresa tiene un enfoque pro activo?					
	5	¿Utiliza algún medio para el cumplimiento de sus trabajos asignados?					
	6	¿Existe suficiente personal calificado en el área operativa?					
	Productividad						
	7	¿La empresa cuenta con los recursos suficientes para el desarrollo de su actividad?					
	8	¿La empresa requiere realizar mejoras tecnológicas?					
	9	¿Existen medidas de control en la empresa?					
	Satisfacción		Escala				
	10	¿Se siente usted satisfecho con el trato que percibe por la organización?					
	11	¿Calificarías como bueno el servicio que brindan?					
	12	¿Se logra cubrir las expectativas de los clientes?					
	Desempeño		Escala				
	13	¿Cumple con sus actividades asignadas de forma diaria?					
	14	¿Se esfuerza al máximo en sus funciones?					
	15	¿Respetas las normas de la empresa?					
Empatía							
16	¿Los colaboradores se ayudan entre sí?						
17	¿La empresa lo toma en cuenta frente a los cambios en la organización?						
Habilidades Cognoscitivas							
18	¿El comportamiento de los trabajadores son los más apropiados?						
19	¿La empresa cuenta con la capacidad de captar rápido los cambios?						
20	¿Tiene la destreza de aprender fácilmente?						
Liderazgo	Habilidades Actitudinales						
	21	¿Participa usted en la toma de decisiones en la organización frente a cambios de mejora?					
	22	¿Los trabajadores suelen brindar iniciativas en sus áreas?					
	23	¿La empresa cuenta con una persona encargada para impulsar las capacidades de los trabajadores?					
	Habilidades de Equipo						
24	¿Existe una buena delegación de funciones en la empresa?						

	25	¿Las actividades efectuadas por cada trabajador influyen en un adecuado servicio?						
	26	¿Te sientes motivado laborando en la empresa?						
	Solución de Problemas							
	27	¿Existen medidas en la organización para solucionar inconvenientes?						
	28	¿El personal responde oportunamente frente a un problema del cliente?						
	29	¿Las medidas tomadas por la empresa frente a un inconveniente son las más factibles?						
Resultados	Entrega							
	30	¿Cumplen con las características y prestaciones solicitadas por los compradores?						
	31	¿Suelen cumplir con los plazos de entrega?						
	32	¿Suelen presentarse imprevistos en las entregas pendientes?						
	Calidad							
	33	¿Las maquinarias con la cuenta la empresa se encuentran en buen estado?						
	34	¿La infraestructura de la empresa propicia un mejor desempeño de sus actividades?						
	35	¿Cuentan con algún documento en el que se refleje la política de calidad?						

Anexo 4: cuestionario de competitividad

Variable: Competitividad							
Gestión por Procesos	Tiempo de Procesos						
	36	¿La empresa identifica fácilmente los procesos y las interacciones?					
	37	¿Se usan criterios y métodos que garanticen procesos eficientes?					
	38	¿Se implantan acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados?					
	Costos Operativos						
	39	¿Cuentan con planes de acción para reducir los costos?					
	40	¿Los costos suelen variar con frecuencia?					
Características de Producto	Fiabilidad						
	42	¿Los productos son realizados teniendo en cuenta estándares de calidad?					
	43	¿La materia prima utilizada es de primera?					
	44	¿Usaría usted el producto que ofrece la empresa?					
	Cantidad de Atributos						
	45	¿La empresa innova en sus productos?					
	46	¿Cumplen con las expectativas y gustos de sus clientes?					
Costos Financieros	Capital Propio						
	48	¿La empresa logra cubrir sus obligaciones económicas?					
	49	¿Los ingresos percibidos son suficientes para mantener la organización?					
	50	¿Cuentan con ingresos fijos?					
	Capital Financiero						
	51	¿Se suele invertir en la empresa?					
	52	¿Con que frecuencia la empresa obtiene préstamos bancarios?					
Innovación	Ventaja Competitiva						
	54	¿La empresa tiene una ventaja frente a sus competidores?					
	55	¿Consideras que la empresa es competitiva?					
	56	¿Cree usted que es necesario que la organización se diferencie en el mercado?					
	Visión Integral						
	57	¿La empresa cuenta con una visión?					
	58	¿Crees que la visión de la empresa es clara?					
	59	¿La visión se comparte entre todos los miembros de la empresa?					
60	¿Consideras que realizan actividades planificadas para el logro de sus objetivos?						



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr./Mg. FERNANDO ALFONSO SERRANO CORTES DNI: 09078477

Especialidad del validador: _____ de _____ del 201...

Identificación: El ítem corresponde al concepto/técnico formulado.
Relevancia: El ítem es aplicable para representar el componente o dimensión específica de la competencia.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es concreto, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del Expector Informante.
Especialidad

Anexo 06: Tabla de especificaciones del instrumento

VARIABLES	DIMENSIONES	PESO	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
GESTION DE LA CALIDAD	ENFOQUE DE PROCESOS	40%	Eficiencia	1-2-3	Ordinal (Escala de Likert)
			Eficacia	4-5-6	
			Productividad	7-8-9	
			Satisfacción	10-11-12	
	LIDERAZGO	30%	Desempeño	13-14-15	
			Empatía	16-17	
			Habilidades Cognoscitivas	18-19-20	
			Habilidades Actitudinales	21-22-23	
			Habilidades de Equipo	24-25-26	
			Solución de Problemas	27-28-29	
RESULTADOS	30%	Entrega	30-31-32		
		Calidad	33-34-35		
GESTION POR PROCESOS	30%	Tiempos de Procesos	36-37-38		
		Costos Operativos	39-40-41		
		Fiabilidad	42-43-44		
		Cantidad de Atributos	45-46-47		
COMPETITIVIDAD	CARACTERISTICAS DEL PRODUCTO	20%	Capital Propio	48-49-50	
	COSTOS FINANCIEROS	20%	Capital Financiero	51-52-53	
			Ventaja Competitiva	54-55-56	
INNOVACIÓN	30%	Visión Integral	57-58-59-60		

Anexo 07: Detalle de confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad				
	Alfa de Cronbach	N de elementos		
	,858	35		
Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿La empresa obtiene los resultados que se propone?	102,27	104,478	,532	,851
¿Existen áreas donde intervienen demasiados colaboradores?	102,60	104,938	,410	,853
¿Cumplen con los pedidos de sus clientes en los tiempos pactados?	102,70	107,252	,265	,857
¿La empresa tiene un enfoque pro activo?	103,03	92,378	,806	,838
¿Utiliza algún medio para el cumplimiento de sus trabajos asignados?	102,50	112,328	,000	,859
¿Existe suficiente personal calificado en el área operativa?	101,87	108,395	,362	,855
¿La empresa cuenta con los recursos suficientes para el desarrollo de su actividad?	102,33	109,126	,186	,859
¿La empresa requiere realizar mejoras tecnológicas?	103,03	92,378	,806	,838
¿Existen medidas de control en la empresa?	102,50	112,328	,000	,859
¿Se siente usted satisfecho con el trato que percibe por la organización?	102,43	105,771	,395	,854
¿Calificarías como bueno el servicio que brindan?	102,67	106,713	,355	,855
¿Se logra cubrir las expectativas de los clientes?	102,53	105,499	,350	,855
¿Cumple con sus actividades asignadas de forma diaria?	103,10	99,610	,506	,850
¿Se esfuerza al máximo en sus funciones?	102,50	112,328	,000	,859
¿Respetas las normas de la empresa?	101,80	111,407	,071	,860
¿Los colaboradores se ayudan entre sí?	102,33	111,747	,006	,863
¿La empresa lo toma en cuenta frente a los cambios en la organización?	103,03	103,068	,358	,856
¿El comportamiento de los trabajadores son los más apropiados?	102,50	112,328	,000	,859
¿La empresa cuenta con la capacidad de captar rápido los cambios?	102,27	104,478	,532	,851
¿Tiene la destreza de aprender fácilmente?	102,60	104,938	,410	,853
¿Participa usted en la toma de decisiones en la organización frente a cambios de mejora?	102,83	105,799	,554	,851
¿Los trabajadores suelen brindar iniciativas en sus áreas?	102,53	105,085	,425	,853
¿La empresa cuenta con una persona encargada para impulsar las capacidades de los trabajadores?	102,03	104,378	,588	,850
¿Existe una buena delegación de funciones en la empresa?	102,60	107,490	,252	,858
¿Las actividades efectuadas por cada trabajador influyen en un adecuado servicio?	102,03	106,792	,503	,853
¿Te sientes motivado laborando en la empresa?	102,77	111,082	,062	,861

¿Existen medidas en la organización para solucionar inconvenientes?	102,70	105,597	,294	,857
¿El personal responde oportunamente frente a un problema del cliente?	102,23	108,806	,354	,855
¿Las medidas tomadas por la empresa frente a un inconveniente son las más factibles?	102,47	109,154	,149	,860
¿Cumplen con las características y prestaciones solicitadas por los compradores?	102,53	104,947	,556	,851
¿Suelen cumplir con los plazos de entrega?	102,60	108,524	,204	,859
¿Suelen presentarse imprevistos en las entregas pendientes?	102,70	102,769	,443	,852
¿Las maquinarias con la cuenta la empresa se encuentran en buen estado?	101,67	109,885	,289	,857
¿La infraestructura de la empresa propicia un mejor desempeño de sus actividades?	102,57	108,737	,306	,856
¿Cuentan con algún documento en el que se refleje la política de calidad?	102,13	104,947	,434	,853

Detalle de confiabilidad del instrumento de la variable competitividad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,647	25

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿La empresa identifica fácilmente los procesos y las interacciones?	92,83	17,592	,014	,656
¿Se usan criterios y métodos que garanticen procesos eficientes?	93,30	16,493	,250	,633
¿Se implantan acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados?	92,83	16,006	,346	,622
¿Cuentan con planes de acción para reducir los costos?	92,70	16,769	,240	,635
¿Los costos suelen variar con frecuencia?	93,77	14,737	,481	,599
¿Suelen fijar sus precios de venta respecto a los costos incurridos?	94,00	15,655	,224	,640
¿Los productos son realizados teniendo en cuenta estándares de calidad?	94,20	16,510	,243	,634
¿La materia prima utilizada es de primera?	94,17	15,178	,478	,604
¿Usaría usted el producto que ofrece la empresa?	93,37	18,033	-,085	,657
¿La empresa innova en sus productos?	93,40	15,903	,494	,612
¿Cumplen con las expectativas y gustos de sus clientes?	93,33	16,851	,230	,636
¿El valor añadido en sus productos les permite diferenciarse en el mercado?	93,73	16,823	,143	,645
¿La empresa logra cubrir sus obligaciones económicas?	93,70	14,631	,517	,594
¿Los ingresos percibidos son suficientes para mantener la organización?	93,73	17,375	,075	,650
¿Cuentan con ingresos fijos?	93,93	19,995	-,473	,706
¿Se suele invertir en la empresa?	93,70	17,734	-,012	,657
¿Con que frecuencia la empresa obtiene préstamos bancarios?	93,57	16,323	,469	,619
¿Crees que es necesario una cultura de ahorro en la empresa?	92,90	15,817	,386	,617
¿La empresa tiene una ventaja frente a sus competidores?	93,43	17,840	,019	,648
¿Consideras que la empresa es competitiva?	93,93	17,513	,031	,654
¿Cree usted que es necesario que la organización se diferencie en el mercado?	93,27	17,444	,075	,649
¿La empresa cuenta con una visión?	93,37	18,171	-,193	,656
¿Crees que la visión de la empresa es clara?	93,40	15,972	,295	,627
¿La visión se comparte entre todos los miembros de la empresa?	93,57	16,599	,376	,626
¿Consideras que realizan actividades planificadas para el logro de sus objetivos?	93,47	16,602	,598	,621

Anexo 08: Base de dato - variable gestión de la calidad

Enfoque de Procesos																			Liderazgo							Resultados							Total								
3	2	2	1	3	3	2	1	3	2	2	2	1	3	3	2	3	3	2	46	2	2	1	3	2	3	3	1	3	2	20	2	3	2	2	3	2	2	14	2	80	
3	2	3	1	3	3	2	1	3	2	3	2	1	3	4	4	1	3	3	2	49	2	2	3	3	2	3	2	1	3	4	23	2	2	3	2	4	3	3	17	3	89
3	2	3	1	3	3	2	1	3	2	3	2	1	3	4	4	1	3	3	2	49	2	2	3	3	2	3	2	1	3	4	23	2	2	3	2	4	3	3	17	3	89
2	3	2	1	3	4	4	1	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	55	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	25	3	3	2	2	3	2	2	14	2	94
2	3	2	1	3	4	4	1	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	55	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	25	3	3	2	2	3	2	2	14	2	94
2	3	2	1	3	4	4	1	3	3	2	3	1	3	3	2	1	3	2	3	49	2	2	4	3	3	4	2	4	3	3	28	3	2	3	2	4	3	3	17	3	94
3	2	3	1	3	3	2	1	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	56	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	23	2	2	3	2	4	3	3	17	3	96
3	2	3	1	3	3	2	1	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	56	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	23	2	2	3	2	4	3	3	17	3	96
2	3	2	1	3	4	4	1	3	2	3	2	1	3	4	4	1	3	2	3	51	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	27	3	3	3	4	4	4	3	21	3	99
4	4	2	1	3	3	4	1	3	2	3	2	1	3	4	4	1	3	4	4	56	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	25	3	3	4	2	4	3	4	20	4	101
4	4	2	1	3	3	4	1	3	2	3	2	1	3	4	4	1	3	4	4	56	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	25	3	3	4	2	4	3	4	20	4	101
3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	1	3	3	2	1	3	3	2	53	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	31	3	3	2	4	4	3	4	20	4	104
3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	1	3	3	2	1	3	3	2	53	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	31	3	3	2	4	4	3	4	20	4	104
3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	1	3	4	4	1	3	3	2	55	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	31	3	3	3	2	4	3	4	19	3	105
3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	1	3	3	2	1	3	3	4	58	3	2	1	3	4	4	2	1	3	4	24	3	4	4	4	4	3	4	23	4	105
3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	59	3	3	4	4	3	4	3	1	3	3	28	3	3	3	2	4	3	4	19	3	106
4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	67	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3	3	2	2	3	2	2	14	2	110
3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	67	3	2	2	3	4	3	2	4	3	3	26	3	2	3	2	4	3	3	17	3	110
4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	67	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	31	3	3	2	2	3	2	2	14	2	112
3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	2	62	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	30	3	3	2	4	4	3	4	20	4	112
3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	2	62	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	30	3	3	2	4	4	3	4	20	4	112
4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	67	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	27	3	3	3	2	4	3	4	19	3	113
4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	67	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	27	3	3	3	2	4	3	4	19	3	113
4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	67	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	27	3	3	2	4	4	3	4	20	4	114
3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	67	3	3	3	5	4	4	2	2	3	4	30	3	3	3	4	4	4	3	21	4	118
3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	67	3	3	3	5	4	4	2	2	3	4	30	3	3	3	4	4	4	3	21	4	118
4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	67	3	3	4	4	3	4	2	3	3	2	28	3	4	4	4	4	3	4	23	4	118
4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	67	3	3	4	4	3	4	2	3	3	2	28	3	4	4	4	4	3	4	23	4	118
4	4	2	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	66	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	32	3	4	4	3	4	3	4	22	4	120
4	4	2	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	66	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	32	4	4	4	3	4	3	4	22	4	120

Base de datos -variable competitividad

Gestión por Procesos						Características del Producto								Costos Financieros						Innovación						Total							
4	4	4	4	3	4	23	4	4	2	4	3	3	3	19	3	2	3	4	4	3	3	19	3	4	3	4	4	4	3	3	25	4	86
4	5	3	4	3	3	22	4	2	2	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	3	4	22	4	4	3	4	4	1	4	4	24	4	88
5	3	4	5	3	1	21	4	2	2	5	3	3	3	18	3	2	4	4	4	4	5	23	4	4	4	5	4	4	3	3	27	4	89
4	4	4	4	3	3	22	4	3	4	3	3	4	4	21	4	3	4	4	4	4	4	23	4	4	3	3	5	5	4	4	28	4	94
5	4	4	5	3	3	24	4	3	4	4	4	4	4	23	4	4	3	3	3	3	4	4	21	4	4	3	4	4	4	4	27	4	95
5	4	4	5	3	3	24	4	3	4	4	4	4	4	23	4	4	3	3	3	3	4	4	21	4	4	3	4	4	4	4	27	4	95
5	4	4	4	3	1	21	4	3	3	4	4	5	4	23	4	3	4	5	4	3	4	23	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4	95
5	4	5	4	4	3	25	4	3	3	4	4	4	4	22	4	3	4	4	4	3	4	22	4	3	4	4	4	4	4	4	27	4	96
4	4	5	5	3	3	24	4	3	3	4	4	4	4	22	4	3	4	3	3	4	5	22	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4	96
5	4	5	5	4	4	27	5	3	3	4	4	4	3	21	4	4	3	3	4	4	5	23	4	4	3	4	4	4	3	4	26	4	97
5	4	5	5	4	4	27	5	3	3	4	4	4	3	21	4	4	3	3	4	4	5	23	4	4	3	4	4	4	3	4	26	4	97
5	4	5	5	3	4	26	5	3	3	4	4	4	4	22	4	4	4	3	3	4	5	23	4	4	3	4	4	4	3	4	26	4	97
4	4	5	5	4	4	26	5	3	4	4	4	4	3	22	4	4	3	3	4	4	4	22	4	4	3	4	4	4	4	4	27	4	97
4	4	5	5	4	4	26	5	3	4	4	4	4	3	22	4	4	3	3	4	4	4	22	4	4	3	4	4	4	4	4	27	4	97
5	4	5	5	3	2	24	4	3	3	4	5	5	4	24	4	3	3	4	4	3	4	21	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4	97
5	4	5	5	4	4	27	5	3	3	4	4	5	3	22	4	4	4	3	3	4	4	22	4	4	3	4	4	4	4	4	27	4	98
5	4	5	5	4	4	27	5	3	3	4	4	5	3	22	4	4	4	3	3	4	4	22	4	4	3	4	4	4	4	4	27	4	98
4	3	5	5	3	3	23	4	4	3	4	4	4	3	22	4	3	4	4	4	4	5	24	4	4	4	5	4	4	4	4	29	4	98
4	3	5	5	3	3	23	4	4	3	4	4	4	3	22	4	3	4	4	4	4	5	24	4	4	4	5	4	4	4	4	29	4	98
5	4	5	4	3	4	25	4	4	3	4	4	4	3	22	4	4	4	3	4	4	5	24	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4	99
5	4	5	4	3	4	25	4	4	3	4	4	4	3	22	4	4	4	3	4	4	5	24	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4	99
4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	4	4	4	5	23	4	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4	100
4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	4	4	4	5	23	4	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4	100
4	4	4	5	5	4	26	5	3	4	4	4	4	4	23	4	5	3	4	4	4	5	25	4	4	3	4	4	4	4	4	27	4	101
4	4	4	5	5	4	26	5	3	4	4	4	4	4	23	4	5	3	4	4	4	5	25	4	4	3	4	4	4	4	4	27	4	101
4	5	4	5	3	4	25	4	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	3	4	4	5	24	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4	102
5	5	5	5	4	3	27	5	4	3	4	5	4	4	24	4	4	4	3	3	4	4	22	4	4	4	4	4	5	4	4	29	4	102
5	5	5	5	4	3	27	5	4	3	4	5	4	4	24	4	4	4	3	3	4	4	22	4	4	4	4	4	5	4	4	29	4	102
5	5	5	5	5	4	29	5	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	3	4	4	5	24	4	4	3	5	4	4	4	4	28	4	104
5	5	5	5	5	4	29	5	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	3	4	4	5	24	4	4	3	5	4	4	4	4	28	4	104

9: Evidencias

VEMZ SAC									
2016		TERNOS NIÑOS							
FECHA	STOCK	2	4	6	8	10	12	14	16
ENERO	INGRESO	50	50	68	70	45	37	45	49
	VENTA	10	8	15	22	11	6	12	10
	SALDO	40	42	53	48	34	31	33	39
FEBRERO	INGRESO	55	50	65	63	45	45	50	60
	VENTA	9	10	12	10	14	18	20	12
	SALDO	46	40	53	53	31	27	30	48
MARZO	INGRESO	58	60	65	70	55	58	45	63
	VENTA	10	13	14	12	17	18	14	15
	SALDO	48	47	51	58	38	40	31	48
ABRIL	INGRESO	75	63	70	75	55	60	60	70
	VENTA	10	5	18	13	12	20	9	15
	SALDO	65	58	52	62	43	40	51	55
MAYO	INGRESO	70	73	65	79	55	60	80	73
	VENTA	8	11	17	15	18	15	20	16
	SALDO	62	62	48	64	37	45	60	57
JUNIO	INGRESO	65	69	55	70	50	65	63	65
	VENTA	5	7	16	15	20	13	10	6
	SALDO	60	62	39	55	30	52	53	59
JULIO	INGRESO	60	62	39	65	37	68	53	68
	VENTA	9	17	19	20	11	8	13	10
	SALDO	51	45	20	45	26	60	40	58
AGOSTO	INGRESO	51	59	30	45	35	60	45	60
	VENTA	10	12	18	17	10	5	16	12
	SALDO	41	47	12	28	25	55	29	48
SETIEMBRE	INGRESO	47	55	24	35	29	55	35	50
	VENTA	13	14	10	8	19	15	9	15
	SALDO	34	41	14	27	10	40	26	35
OCTUBRE	INGRESO	38	47	26	39	18	55	26	37
	VENTA	10	15	17	20	7	19	15	11
	SALDO	28	32	9	19	11	36	11	26
NOVIEMBRE	INGRESO	40	55	32	25	36	47	55	60
	VENTA	30	48	29	25	19	29	53	45
	SALDO	10	7	3	0	17	18	2	15
DICIEMBRE	INGRESO	30	25	45	38	34	40	28	39
	VENTA	15	10	18	29	25	18	23	11
	SALDO	15	15	27	9	9	22	5	28

VEMZ SAC									
2017		TERNOS NIÑOS							
FECHA	STOCK	2	4	6	8	10	12	14	16
ENERO	INGRESO	15	15	27	9	9	22	5	8
	VENTA	3	10	9	2	1	4	1	3
	SALDO	12	5	18	7	8	18	4	5
FEBRERO	INGRESO	16	20	32	29	17	26	25	13
	VENTA	4	7	3	9	8	7	2	1
	SALDO	12	13	29	20	9	19	23	12
MARZO	INGRESO	17	22	35	29	17	40	17	30
	VENTA	8	5	10	8	3	10	7	3
	SALDO	9	17	25	21	14	30	10	27
ABRIL	INGRESO	25	28	35	21	30	36	28	40
	VENTA	15	8	11	5	12	10	8	3
	SALDO	10	20	24	16	18	26	20	37
MAYO	INGRESO	25	30	45	55	35	40	28	42
	VENTA	3	10	8	7	3	11	9	6
	SALDO	22	20	37	48	32	29	19	36
JUNIO	INGRESO	22	35	48	55	40	37	56	48
	VENTA	5	10	12	20	7	10	22	6
	SALDO	17	25	36	35	33	27	34	42
JULIO	INGRESO	28	35	47	55	40	35	53	60
	VENTA	3	10	9	15	7	13	10	8
	SALDO	25	25	38	40	33	22	43	52
AGOSTO	INGRESO	32	40	55	60	40	45	50	60
	VENTA	7	8	17	10	13	15	8	0
	SALDO	25	32	38	50	27	30	42	60
SETIEMBRE	INGRESO	39	40	55	53	29	38	50	65
	VENTA	12	8	7	10	12	12	14	17
	SALDO	27	32	48	43	17	26	36	48
OCTUBRE	INGRESO	35	48	55	55	35	44	50	55
	VENTA	10	15	17	20	7	19	15	11
	SALDO	25	33	38	35	28	25	35	44
NOVIEMBRE	INGRESO	40	55	55	40	55	47	55	60
	VENTA	30	48	29	25	19	29	53	45
	SALDO	10	7	26	15	36	18	2	15
DICIEMBRE	INGRESO	18	30	40	30	45	32	20	50
	VENTA	1	5	3	13	15	18	1	6
	SALDO	17	25	37	17	30	14	19	44



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo Tomas Alcarraz, Josselyn Milagros estudiante de la Escuela de Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis de titulada:

Gestión de la calidad y competitividad desde la perspectiva de los

colaboradores en la empresa Vemz, San Juan de Lurigancho-2018

es de mi autoría, por tanto, declaro que el Trabajo de Investigación:

1. No ha sido plagiado 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 publicado ni presentado 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 información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 27 de marzo del 2021

Apellidos y Nombres del Autor: Tomas Alcarraz Josselyn Milagros	
D.N.I.: 76922676	Firma: 
ORCID: 0000-0002-4235-0338	