



Universidad  
**Norbert Wiener**

## **FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS**

**Escuela Académico Profesional de Negocios y Competitividad**

### **La gestión de la calidad y la competitividad en el sector de transporte logístico, Lima 2022**

**Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración y  
Negocios Internacionales**

**Autor:**

Gómez Dueñas, Ronald Andy (0000-0002-3090-7290)

**Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración y  
Dirección de Empresas**

**Autor:**

Cardenas Pirca, Yober Ángel (0000-0001-9671-7863)

**Asesor:**

Dr. Flores Zafra, David (0000-0001-5846-325X)

**Línea de investigación general**


Sociedad y transformación digital

**Línea de investigación específica**

Gestión, negocios y tecnociencia

**LIMA – PERÚ**

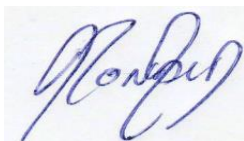
**2023**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

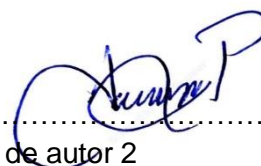
Yo, **Ronald Andy Gómez Dueñas** egresado de la Facultad de **administración y negocios internacionales** y  Escuela Académica Profesional de **EAP negocios y competitividad** /  Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“La gestión de la calidad y la competitividad en el sector de transporte logístico, Lima 2022”** Asesorado por el docente: **Roque Espinoza Casco**, DNI **07766626**, ORCID **0000-0002-1637-9815** tiene un índice de similitud de 16% con código verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor 1  
**Gómez Dueñas Ronald Andy**  
 DNI: 44273066




.....  
 Firma de autor 2  
**Cardenas Pirca Yober Ángel**  
 DNI: 47988736



.....  
 Firma  
 Nombres y apellidos del Asesor:  
**Roque Juan Espinoza Casco**  
 DNI: 07766626

Lima, 15 de febrero de 2023

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

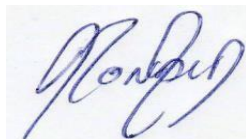
**Lima, 16 de febrero de 2023**

Yo, **Cardenas Picar Yober Ángel** egresados de la Facultad de **administración y negocios internacionales** y  Escuela Académica Profesional de **EAP negocios y competitividad** /  Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“La gestión de la calidad y la competitividad en el sector de transporte logístico, Lima 2022”** Asesorado por el docente: **Roque Espinoza Casco**, DNI **07766626**, ORCID **0000-0002-**

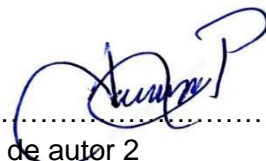
**1637-9815** tiene un índice de similitud de 16% con código verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor 1  
**Gómez Dueñas Ronald Andy**  
 DNI: 44273066



.....  
 Firma de autor 2  
**Cardenas Pirca Yober Ángel**  
 DNI: 47988736



.....  
 Firma  
 Nombres y apellidos del Asesor:  
**Roque Juan Espinoza Casco**  
 DNI: 07766626

**La gestión de la calidad y la competitividad en el sector de  
transporte logístico, Lima 2022**

**Asesor temático**

Dr. Espinoza Casco Roque Juan (ORCID: 0000-0002-1637-9815)

**Asesor metodológico**

Dr. Flores Zafra David (ORCID: 0000-0001-5846-325X)

### **Dedicatoria**

Dedicamos este estudio a nuestros padres, familiares, así como, amigos, agradeciéndoles su apoyo incondicional, animándonos a superar nuestras dificultades.

### **Agradecimiento**

Primeramente, dar gracias a dios y a nuestra Universidad Norbert Wiener por la educación recibida, así como a nuestro asesor Dr. Flores Zafra, David.

## Índice general

	Pág.
Portada	i
Título	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice general	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
<b>CAPITULO I: EL PROBLEMA</b>	<b>12</b>
1.1. Planteamiento del problema	12
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problema específico	16
1.3. Objetivo de la investigación	17
1.3.1. Objetivo general	17
1.3.2. Objetivo específico	17
1.4. Justificación de la investigación	17
1.4.1. Teoría	17
1.4.2. Metodológica	18
1.4.3. Práctica	18
1.5. Delimitación de la investigación	18
1.5.1. Temporal	18
1.5.2. Espacial	19
1.5.3. Recursos	19
<b>CAPITULO II: MARCO TEORICO</b>	<b>20</b>
2.1. Antecedentes de la investigación	20
2.2. Bases teóricas	27
2.3. Formulación de hipótesis	43
2.3.1. Hipótesis general	43

2.3.2. Hipótesis específicas	43
<b>CAPITULO III: METODOLOGIA</b>	<b>44</b>
3.1. Método de la investigación	44
3.2. Enfoque de la investigación	45
3.3. Tipo de investigación	45
3.4. Diseño de investigación	46
3.5. Población, muestra y muestreo	46
3.6. Variables y operacionalización	47
3.7. Técnicas e instrumento de recolección de datos	49
3.7.1. Técnica	49
3.7.2. Descripción de instrumento	49
3.7.3. Validación	49
3.7.4. Confiabilidad	50
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	51
3.9. Aspectos éticos	51
<b>CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	<b>53</b>
4.1. Resultados	53
4.1.1. Análisis de resultados	53
4.1.2. Prueba de hipótesis	65
4.1.3. Discusión de resultados	72
<b>CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>77</b>
5.1. Conclusiones	77
5.2. Recomendaciones	79
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	<b>81</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>89</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia	89
Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables	90
Anexo 3: Instrumentos de cuestionario de la gestión de la calidad y la competitividad	92
Anexo 4: Validez del instrumento	96
Anexo 5: Base de datos	99
Anexo 6: Informe del asesor de turnitin	103



## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Expertos que validaron el instrumento .....	50
Tabla 2 Confiabilidad de instrumento .....	50
Tabla 3 Frecuencia: Gestión de la calidad .....	53
Tabla 4 Frecuencia: dimensión operación .....	54
Tabla 5 Frecuencia: dimensión liderazgo .....	55
Tabla 6 Frecuencia: dimensión planificación .....	56
Tabla 7 Frecuencia: dimensión mejora.....	57
Tabla 8 Frecuencia: Competitividad.....	58
Tabla 9 Frecuencia: dimensión conocimiento .....	59
Tabla 10 Frecuencia: dimensión innovación .....	60
Tabla 11 Frecuencia: dimensión tecnología .....	61
Tabla 12 Cruzada de frecuencias de la gestión de la calidad frente a la competitividad ....	62
Tabla 13 Prueba de normalidad de gestión de la calidad y la competitividad.....	64
Tabla 14 Confiabilidad de las variables .....	65
Tabla 15 Prueba de coeficiente de la variable 1 y variable 2 .....	66
Tabla 16 Prueba de normalidad: V1 gestión de la calidad y D1 el conocimiento.....	67
Tabla 17 Prueba de confiabilidad: V1 gestión de la calidad y D1 el conocimiento.....	67
Tabla 18 Prueba de coeficiente: variable 1 y dimensión 1 .....	68
Tabla 19 Prueba de normalidad: variable 1 y dimensión 2 .....	69
Tabla 20 Prueba de confiabilidad: variable 1 y dimensión 2 .....	69
Tabla 21 Prueba de coeficiente: variable 1 y dimensión 2 .....	70
Tabla 22 Prueba de normalidad: variable 1 y dimensión 3 .....	71
Tabla 23 Prueba de confiabilidad: variable 1 y dimensión 3 .....	71
Tabla 24 Prueba de coeficiente: variable 1 y dimensión 3 .....	72

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Árbol de problemas en el sector de transporte logístico .....	16
Figura 2 Relación estructural Norma con ciclo PHVA .....	33
Figura 3 Barras de gestión de la calidad.....	53
Figura 4 Barras de la dimensión operación .....	54
Figura 5 Barras de la dimensión liderazgo .....	55
Figura 6 Barras de la dimensión planificación .....	56
Figura 7 Barras de la dimensión mejora.....	57
Figura 8 Barras de la competitividad.....	58
Figura 9 Barras de la competitividad.....	59
Figura 10 Barras de la innovación.....	60
Figura 11 Barras de la tecnología.....	61
Figura 12 Barras de la gestión de calidad vs la competitividad .....	63

## Resumen

El estudio sobre “La gestión de la calidad” y “la competitividad” en el sector de transporte logístico, Lima 2022” el objetivo preferente era decidir la conexión entre control de calidad y competitividad.; la metodología empleada se convirtió en una investigación simple, descriptiva, observación no experimental, interseccional y correlacional. La población está formada de ochenta trabajadores.

El procedimiento de la información se realizó mediante el sistema estadístico IBM SPSS versión 25, el cual arrojó resultados de gran calidad en lo que respecta a la administración satisfactoria y la capacidad de competir, para la variable uno “gestión de la calidad” tiene una valoración de “a veces” con un 53.0% (35 encuestados), el 25.8% (17 encuestados) arrojaron valoración de “casi siempre” y la variable 2 de la competitividad, el 48.5% (32 encuestados) tiene una valoración de “a veces” concerniente a la competitividad, de igual manera, el 24.2% (16 encuestados) dieron valoración de “casi siempre”, de igual modo, los datos según prueba de coeficiente de correlación de Rho=.902\*\* con un coste p calculado =.000. En el cual se finalizó que existe un importante vínculo entre “la gestión de la calidad” y “competitividad” en el sector de transporte logístico, Lima 2022.

***Palabras claves:*** Gestión de la calidad, competitividad y logística.

## **Abstract**

The study on "Quality management and competitiveness in the logistics transport sector, Lima 2022" the preferred one was to decide the objective connection between quality control and competitiveness; The methodology used became a simple, descriptive investigation, non-experimental observation, intersectional and correlational. The population is made up of eighty workers.

The information procedure was carried out using the IBM SPSS version 25 statistical system, which yielded high-quality results in terms of satisfactory administration and the ability to compete, for variable one "quality management" has an assessment of "sometimes" with 53.0% (35 respondents), 25.8% (17 respondents) gave an assessment of "almost always" and the variable 2 of competitiveness, 48.5% (32 respondents) have an assessment of "sometimes". Concerning competitiveness, likewise, 24.2% (16 respondents) gave an assessment of "almost always", likewise, the data according to the Rho correlation coefficient test = .902\*\* with a calculated cost  $p = .000$ . In which it was concluded that there is an important link between "quality management" and "competitiveness" in the logistics transport sector, Lima 2022.

***Key words:*** Quality management, competitiveness and logistics.

## **Introducción**

En este estudio se describe la consideración respecto a la variable uno “gestión de la calidad” y variable dos “la competitividad”, con el fin de poder restablecer como futuras propuestas permitirán mitigar los problemas en la organización. A continuación, se describe el contenido del presente estudio:

Capítulo uno, se evidencia el problema sobre la liquidez en un entorno internacional, nacional, donde se aplicó la herramienta del árbol de problemas para establecer la causa y consecuencias que afectan a la competitividad. Por último, se efectuó el planteamiento del problema de estudio con su respectivo objetivo, de igual modo, la justificación de la indagación.

Capítulo dos, se aplicó el uso de teorías base como: (i) teoría de la calidad, (ii) de las relaciones humanas, (iii) teorías contemporáneas respecto a la competitividad, además de dar soporte al estudio con el uso de antecedentes internacionales y nacionales sobre las dos variables de estudio, por último, se realizó la parte conceptual de variables en mención, dimensiones e indicadores.

Capítulo tres, Evidenciamos la metodología que se llegó a utilizar en el estudio, donde aplicaron un tipo de investigación básica, con el método deductivo, hipotético y analítico a través de un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de corte transversal correlacional, la población constituye 80 trabajadores, su muestra es 66 encuestados, el instrumento es el cuestionario sobre sus variables de estudio.

Capítulo cuatro, se muestra los logros del estudio, la parte descriptiva en la cual se muestra las tablas cruzadas de las variables y dimensiones. Posteriormente, se detalló la parte inferencial conformada según test de normalidad, prueba de fiabilidad y la correlación de las hipótesis de estudio de la materia. Por último, en la discusión de los resultados fue una confrontación con cinco antecedentes principales del estudio.

Capítulo cinco, se desarrollaron las conclusiones, igualmente, de recomendaciones para la investigación que busca ofrecer respuestas y soluciones a las dificultades de la investigación en mención.

## CAPITULO I: EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

Nos hallamos en una humanidad integrado y competitiva, en el cual se prioriza la calidad enteramente en los aspectos, para ello es fundamental tener en cuenta el elemento humano, el cual implica mejorar las condiciones de trabajo mediante la utilización de la tecnología.

Los países latinoamericanos como México, Chile, Venezuela, Argentina y Colombia, se han reportado en los últimos años importantes cifras que señalan un decaimiento en los indicadores de competitividad organizacional. El primero es la falta de formación e inversión en los miembros del personal de la empresa (Ramírez y Ampudia, 2018). En ese mismo sentido, un estudio madrileño, resalta que las compañías de diversos países están optando por implementar un software con el fin de digitalizar los procesos en la dirección de la calidad y así ofrecer beneficios y ventajas competitivas a diferencia de otras compañías (Businesswire, 2022). En otras palabras, al utilizar este sistema de calidad en el rubro hotelero, permiten logran grandes beneficios en sus procesos de la misma.

En Australia, se realizó una indagación respecto a la administración de las interrupciones del transporte, una fuente común de interrupción comercial puede causar pérdidas económicas significativas en las cadenas de suministro eficientes. Se estudia un sistema proveedor-fabricante coordinado de dos etapas en el que una interrupción repentina interrumpe la red de transporte, lo que provoca retrasos en la entrega y pérdida de cantidades de los productos. los resultados revelan que la heurística propuesta puede generar un plan de recuperación de forma precisa y consistente (Sanjoy, 2019). Es decir, se ampliar un modelo de restauración para gestionar la interrupción del transporte en una cadena de suministro magra de proveedor y fabricante de dos niveles.

En México, se realizó un estudio que, al ejecutar un plan de gestión enfocada en la calidad, con responsabilidad social corporativa, los datos son relevantes ya que el rubro la minoría se ve afectado en no poner en ejecución el plan de gestión enfocada en la calidad y con responsabilidad social. Es decir, al poner en marcha el sistema, perfecciona y facilita los procesos corporativos y así mismo se desarrolle de una manera más eficiente para su desempeño y su competitividad nacional e internacionalmente; los datos muestran que tiene un impacto significativo en el trabajo de sus procesos y el entorno financiero a largo plazo. Se concluye que, al utilizar este sistema de calidad en el rubro hotelero o compañía, permiten logran grandes beneficios en sus procesos de la misma (Ibarra *et al.*, 2021). Es decir, ejecutando sistema de gestión de la calidad favorece al crecimiento financiero, como también la relación con el cliente y sus colaboradores de las compañías que lo emplea favorablemente.

En Polonia se realizó una investigación sobre el método gestión de calidad en el nivel capital de trabajo neto, existen 102 empresas que operaban en 2 sucursales polacas, 38 empresas introdujeron el plan de gestión enfocado en la calidad y un equipo formado por 64 empresas, decidieron no usar una gestión enfocado en calidad, las que no prefirieron en utilizar el sistema, su nivel de capital no supera la demanda, por ende su nivel de capital de trabajo está en decaimiento; Argumentan que, las compañías al utilizar el sistema, dan efecto positivos en el ámbito de relación con el cliente, superando sus expectativas y brindando un excelente servicio y producto, por ende tiene un efecto positivo en lo financiero para con la empresa (Dominik, 2020). Es decir, al elegir una gestión enfocado en calidad favorece al crecimiento financiero, como también la relación con el cliente y sus colaboradores de las compañías que lo emplea favorablemente.

Al respecto, las empresas peruanas efectivamente tienen potencial para poder extenderse debido a los diversos acuerdos de comercio que se han suscrito con diversos

países y regiones del mundo; no obstante, una gran mayoría de empresas, tanto pequeñas como medianas, requieren de una mejoría de su nivel competitivo, ya que se encuentra bastante bajo. En Perú, se tiene niveles reducidos en información y desarrollo; conforme al método de propiedad intelectual, el país está en los últimos lugares en innovación a comparación del resto del mundo y en la región latinoamericana (Torres, 2020). En otras palabras, las organizaciones peruanas, debido a los acuerdos internacionales, mejoran la capacidad a las corporaciones, así como también las Mypes requieren de una guía para ser competitivas.

Esta situación es notable de análisis, ya que lo anteriormente mencionado no va en paralelo a la exigencia en la que inciden los clientes, la cual se ha ido incrementando. Así las compañías de servicios están obligadas a adaptarse de forma acelerada en el aumento de la dirección de gestión enfocada en calidad con una orientación a los recursos humanos, y por supuesto al cliente. Toda organización debe atender a esta tendencia global, e ir abarcando el conocimiento necesario que facilite la evaluación del desempeño en esta actividad. En este contexto, a lo largo de los tiempos el rubro transporte mostro un enorme crecimiento. En el año 2018, el MEF formulo el proyecto Nacional de Infraestructura de la Competitividad, en el cual, menciona los costos de inversión, así como también el impacto a corto y largo tiempo. Se detalla que hay un 31% de la brecha para alcanzar los niveles de acceso básico de infraestructura en el sector transporte, por lo cual, se necesitaría una inversión de 35 970 millones de soles; ya que, en comparación con países más desarrollados, hay un 44% de la brecha. Además de ello, Edmer Trujillo, ex ministro manifestó que la ejecución en las inversiones de infraestructura elevaría la competitividad en transportes. Las inversiones en proyectos de infraestructura deben de realizarse de manera eficiente utilizando diferentes modelos que integren los sectores público y privado, permitirá concluir todos los procesos de contratación y con ello la garantía de desplazamiento en transportes



(Andina, 2019). Es decir, las compañías se han visto obligadas a adoptarse al cambio empresarial, así mismo crecer competitivamente.

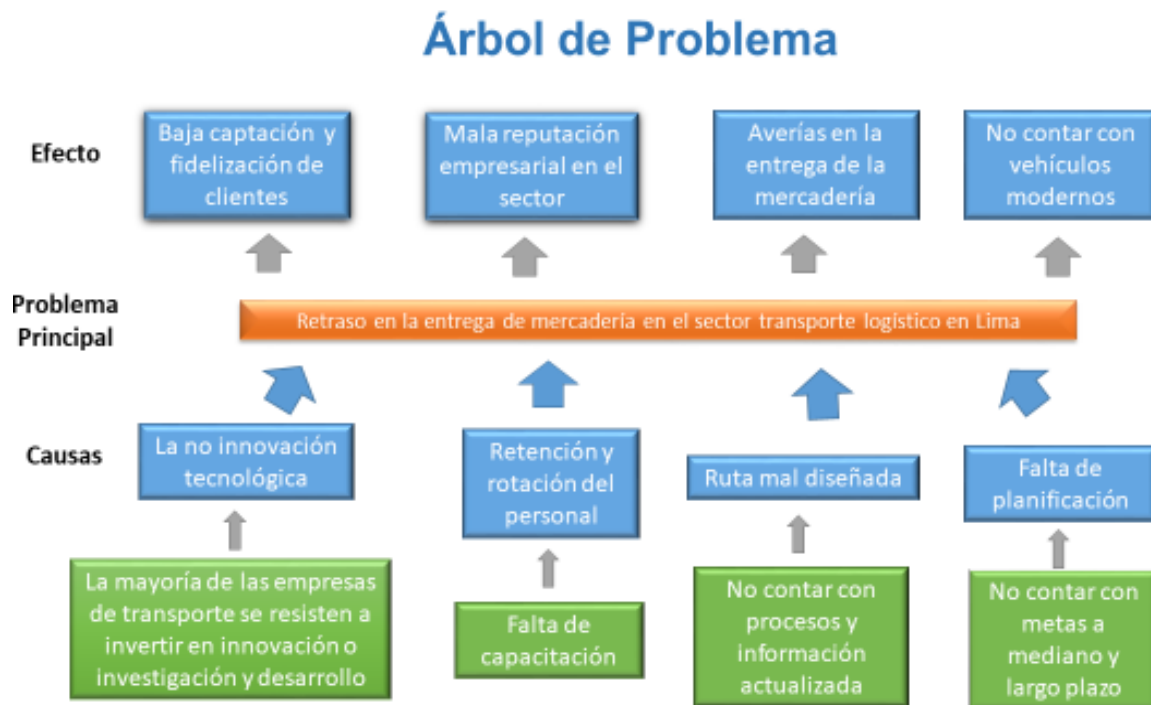
En consecuencia, es esencial que esta área tenga los requisitos necesarios para asumir una responsabilidad adicional en el desarrollo del país. Así, el sector transporte, dentro de uno de sus rubros se encuentra ligado con el traslado de mercancías, que es fundamental en el país, pues se entiende como el soporte de la generación de ingresos para el Estado. No obstante, es un sector que, como cualquier otra, requiere de elementos para poder mantenerse a flote y encontrar a partir de ello un crecimiento sostenido. Conforme con, el ranking de competitividad mundial 2019, Perú lamentablemente ocupa el puesto 65° de 141 en ranking de países por nivel de competitividad, el puesto 88° en la categoría de infraestructura y el 97° en subíndice de infraestructura de transporte (Forum, 2019). El importante rezago con respecto al promedio regional de relaciona principalmente con la infraestructura, especialmente la infraestructura de transporte, dadas las debilidades que discrepan la mejora del sector en el país.

Como se puede ver en la figura 1, se empleó el instrumento de indagación del “árbol de problemas”, en donde se determinaron diferentes causas como: (a) la carencia de innovación tecnológica, debido a que la mayoría de los propietarios de empresas de transporte se resisten a invertir en maquinaria y vehículos de transporte modernos; (b) la retención y rotación del personal, debido a que no existe un buen clima laboral y la baja capacitación que realizan; y (c) ruta mal diseñada, debido a que no se cuenta con un sistema o un mapeo actualizado de las distintas direcciones de entrega, y (d) falta de planificación. Ante todo, estos problemas planteados por en empresas de transporte, se enfatizó la importancia de desarrollar una estrategia de solución, aunada a una gestión de la calidad, considerando si los problemas no son resueltos y atendidos, teniendo en cuenta las demoras

y fallas en la entrega de las mercancías. Esto genera insatisfacción y pérdida de futuros clientes, lo que se traduce en una baja competitividad empresarial.

**Figura 1**

*Árbol de problemas en el sector transporte logístico*



## 1.2. Formulación del problema

### 1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la gestión de la calidad y la competitividad en el sector de transporte logístico, Lima 2022?

### 1.2.2. Problema específico

PE<sub>1</sub>: ¿Cómo se relaciona la gestión de la calidad y el conocimiento en el sector de transporte logístico, Lima 2022?

PE<sub>2</sub>: ¿Cómo se relaciona la gestión de la calidad y la innovación en el sector de transporte logístico, Lima 2022?

PE<sub>3</sub>: ¿Cómo se relaciona la gestión de la calidad y la tecnología en el sector de transporte logístico, Lima 2022?

### **1.3. Objetivo de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión de la calidad y la competitividad en el sector de transporte logístico, Lima 2022.

#### **1.3.2. Objetivo específico**

OE<sub>1</sub>: Identificar la relación entre la gestión de la calidad y el conocimiento en el sector de transporte logístico, Lima 2022.

OE<sub>2</sub>: Identificar la relación entre la gestión de la calidad y la innovación en el sector de transporte logístico, Lima 2022.

OE<sub>3</sub>: Identificar la relación entre la gestión de la calidad y la tecnología en el sector de transporte logístico, Lima 2022.

### **1.4. Justificación de la investigación**

#### **1.4.1. Teoría**

En la parte teórica del actual estudio, optamos por utilizar 3 teorías, las cuales sustentan nuestras variables de estudio; sobre la gestión enfocada en la calidad tenemos el aporte de; Joseph Juran respecto a la “teoría de la calidad”, donde indica que, la calidad consiga tener varios significados, señala que dos son muy importantes para la empresa, de ser gran utilidad, a fin de proyectar la calidad y el planeamiento empresarial; de igual manera según William E, Deming, explico el concepto de la calidad total, incluye el desarrollo de 14 puntos de gestión para que la empresa alcance una productividad óptima. De igual manera, según Philip B. Crosby, propuso lo que llamo un plan de 14 pasos nombrado cero defectos, es decir los pasos que tomarían una aplicación para lograr el propósito de cumplir con los requerimientos del comprador (Padilla, 2002). A sí mismo, el estudio comprende “la teoría

de relaciones humanas” apoyada por Elton Mayo, menciona que la parte humana es la más importante para el trabajo social y debe obtener un buen clima laboral (Padilla, 2002). Por último, las teorías contemporáneas de la competitividad, de acuerdo a la regla de la ventaja competitiva señalada por Porter, indica que, la técnica competitiva realiza actuaciones ofensivas o defensivas a fin de establecer una postura del sector, generando resultados positivos frente al ámbito competitivo y financiero (Strategy, 2007).

#### **1.4.2. Metodológica**

La tesis tiene como importancia la significación metodológica, para lo cual se usó el enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de tipo transversal – correlacional, respecto de “la gestión de la calidad” y “la competitividad” del sector de transporte logístico en Lima 2022, para comprender la información y sacar conclusiones confiables a través de análisis estadísticos. En ese sentido, este estudio utilizará un enfoque basado en diseño, tecnología y herramientas para evaluar como la gestión enfocada en la calidad afecta o influye en la competitividad.

#### **1.4.3. Practica**

La investigación tiene varios beneficios prácticos para las organizaciones que permitirán la realización de procesos administrativos en importancia del progreso de una gestión enfocada en la calidad como (el liderazgo, mejora continua y orientación a los procesos) influyen de manera positiva o no en procesos para mejorar las operaciones de administración en la calidad, desde una perspectiva enfocada en los recursos humanos, orientado a ofrecer un buen servicio relacionado con la competitividad que desempeñe el personal de trabajo, y, en consecuencia, la organización.

### **1.5. Delimitación de la investigación**

#### **1.5.1. Temporal**

La duración del trabajo de estudio se llevó a cabo desde el mes de octubre, noviembre y diciembre de 2022 a enero 2023.

### **1.5.2. Espacial**

La tesis se realizó en empresas del sector de transporte logístico de las diversas áreas, situadas en San Luis de Lima Metropolitana, Perú.

### **1.5.3. Recursos**

En esta investigación se estimó un valor de S/ 2700.00 soles el cual fue financiado por el investigador al 70% y 30% por el empleador, así como también el tiempo que demande dicha investigación.

## CAPITULO II: MARCO TEORICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### Antecedentes internacionales

Según Ortiz *et al.* (2022) mencionaron que, en su investigación basada en “la competitividad en la gestión de ventas de la empresa de calzado Buscapiés” en la ciudad de Ecuador. El objetivo fue diseñar una propuesta que mejore la gestión de ventas basada en la competitividad de la empresa de calzado Buscapiés. La metodología se basó en la fundamentación teórica sobre la competitividad y el control de las ventas, seguida de un estudio descriptivo a partir del cual se basó totalmente el diagnóstico moderno de la organización y la competencia directa dentro del mercado. De igual manera, tuvo como resultado el modelo de gestión de ventas basado en la competitividad para la empresa Buscapiés, la factibilidad para la implementación de esta propuesta se determina una vez que se conoció cuáles eran las necesidades de la empresa.

Según Mera y Artieda (2021), desarrollaron el estudio en Ambato-Ecuador, sobre “la gestión de calidad en una compañía de transporte de carga pesada y su incidencia en el servicio”. Su objetivo de estudio fue, determinar la viabilidad de la aplicación de la gestión de calidad en la compañía de transporte de carga pesada R&R Transloca S.A. y su incidencia en el servicio, la muestra estudiada fue 12 empleados, 12 clientes los mismos que usan regularmente el servicio y 17 socios. Así mismo, el método utilizado incluye la investigación, que ayudó a investigar a los clientes, y la investigación exploratoria, que se aplicó a través de encuestas a clientes, compañeros y empleados para encontrar las deficiencias que persisten dentro de la empresa. De igual manera, en sus resultados se identificaron deficiencias en la organización de los procesos internos para la ejecución de los servicios de transporte, se verificó un inadecuado manejo documental, la empresa no contaba con un enfoque claro en el sistema de gestión, lo que condujo a un lento crecimiento

organizacional. Es por ello que, es necesario realizar una gestión de calidad en la empresa, para promover los procesos internos que se realizan, esta tendrá un correcto funcionamiento, que además ayuda en el proceso de ejecución, el cual debe ser trasladado a lo administrativo y operativo, con personal capacitación para continuar.

Según Avilés y Cedeño (2018) mencionaron que, el motivo de esta investigación fue "Diseñar una versión de control de excelencia en el servicio al cliente a través de técnicas para el auge de las ventas en el local de comidas "La Finquita" dentro de la ciudad de Guayaquil". Así mismo, el método que se fue utilizado en el estudio descriptivo y correlacional. La metodología que emplearon fue mixta, porque consta de estudios cualitativos y cuantitativos, dado que es de vital importancia investigar la distinción percibida por los clientes, la tarifa más adecuada, la cantidad de platos comprados y los ingresos mensuales del restaurante. Mediante las encuestas, se tiene en cuenta la excelencia percibida por los clientes y se analizan las mejoras que deben abordarse con la ayuda de los resultados obtenidos. Además, se determinaron y calcularon las estadísticas de ventas el número de clientes que acuden al restaurante, si se desea realizar un par de regresiones y cosechar los objetivos fijados. Por último, a través de la evaluación de los resultados y sabiendo que las ventas dependen en gran medida de la calidad de la atención al cliente, se decide que la versión de manipulación de primera clase aplicada en el restaurante puede contribuir sustancialmente al desarrollo continuo y al aumento de las ventas en el futuro de este establecimiento.

Según Torres (2018), realizó un estudio en "sistema de gestión de calidad en pymes productoras de hormigón elaborado en Buenos Aires-Argentina". Tuvo como objetivo entender la situación actual de las pymes productoras de hormigón elaborado, referido al control de calidad dentro del proceso de fabricación y su colocación en obra dentro de Capital, Buenos Aires, Argentina. Se trabajó con una pauta de treinta encuestados, cuatro

entrevistas a informantes clave, una evaluación del caso de la agencia feromix y una visión macro del pasatiempo en América Latina, la metodología que emplearon fue, exploratoria descriptiva, con un recorrido cualitativo y cuantitativo. Los resultados fueron descubriendo un mercado con una deficiencia fundamental, la baja comprensión del control placentero. Por lo tanto, se concluyó que el control de primera clase en el hormigón preparado no siempre se da la importancia exigida con la ayuda de esta forma de empresa.

Según Navarro *et al.* (2018), en su investigación denominada “la calidad como factor estratégico en el desarrollo competitivo de las pequeñas y medianas empresas”. El objetivo fundamental fue conseguir que las pymes introduzcan un método de implantación de un dispositivo de excelencia que les permita reforzar y potenciar su competitividad, desarrollando y vendiendo una subcultura de la excelencia como factor clave de logro para la mejora dentro de los mercados. Así mismo, el artículo analizó la competitividad de las empresas como factor estratégico en el desarrollo económico de las pequeñas y medianas empresas. En cuanto a su metodología de la investigación de esta variable la cual en gran medida permite un mejor funcionamiento de las mismas y propicia mejores escenarios de desarrollo. Conclusión - competitividad y calidad van de la mano en cualquier proceso empresarial, pues sin una no hay otra; en cierto sentido, una empresa no puede competir con otra si sus productos no son de alta calidad. Otras variables importantes como la gestión, el marketing, la planificación estratégica. entrarán en el proceso, pero la garantía de calidad estará en el centro de todas las empresas de fabricación y desarrollo.

Según García (2016), el objetivo de este artículo fue investigar el impacto del control de calidad en la innovación a través del control de la comprensión en la ciudad de Bogotá-Colombia. Así mismo, en cuanto a su metodología, la investigación tuvo un examen de casos, el uso de información número uno (entrevistas en profundidad -entrevista no pública y cuestionario- y comentarios directos) y estadísticas secundarias (archivos internos y



externos) de 5 grupos de proveedores. Así mismo, Los resultados mostraron que el mejor control tiene un impacto ventajoso en la innovación a través de la gestión de la comprensión, que puede ser un elemento mediador. Así, las empresas analizadas que tienen un mayor grado de control agradable, es decir, que aumentan las mejores prácticas de gestión a una mayor cantidad (gestión, planificación de alta calidad, gestión de empleados, control de procedimientos, estadísticas y gestión de la información), tienen muchas más probabilidades de tener un efecto magnífico sobre la innovación, (gestión de procedimientos, estadísticas y análisis, atención al consumidor, control de proveedores y diseño de productos), adquieran mejores consecuencias en la innovación (método y producto) a través de la comprensión de las prácticas de control (técnica y producto), a través de prácticas de control del know-how (creación, garaje, transferencia, alerta y uso del entendimiento). Así mismo, la importante contribución de esta investigación fue ofrecer datos sobre la función mediadora del control del conocimiento en la relación entre el control satisfactorio y la innovación. Finalmente, los resultados sirven de instancia para mejorar sus grados de innovación, tomando como referencia las prácticas de las empresas con mayores niveles de control de primera clase.

### **Antecedentes nacionales**

Según López (2021), en su investigación titulada “gestión del conocimiento y calidad de servicio de la municipalidad provincial de Andahuaylas-Apurímac, 2021”. De igual manera su objetivo general fue determinar la relación entre el control del conocimiento y el nivel de satisfacción del proveedor de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas - Apurímac, 2020. De igual modo el examen se realizó utilizando el enfoque cuantitativo, su diseño no experimental, en etapa descriptiva correlacional pasante-seccional. La población de estudio fue de 251 trabajadores y el patrón de 70. Así mismo, el cuestionario tuvo elementos, el primario confirmó la variable 1 control de know-how con sus dimensiones (advenimiento, cambio de almacenamiento y alerta), con un total de 20 ítems; mientras que,

el segundo elemento fue hecho a partir de la variable 2 calidad de servicio con sus respectivas dimensiones (elementos y elementos de servicio), y el segundo componente fue hecho a partir de la variable “calidad de proveedor” con sus respectivas dimensiones (elementos y elementos de servicio, factores tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) con un total de 20 gadgets, los datos fueron procesados utilizando el SPSSv25, en el cual realizaron tablas y figuras para medir el alcance de las variables de manera descriptiva, mientras que para el análisis inferencial se utilizó la correlación Rho de Spearman, en la cual se obtuvo correlación fina alta, donde la Sig. (bilateral) = 0.000 que es  $< 0.05$  del grado de importancia y Rho de Spearman = 0.883 \*\*, se concluyó que, demuestra que existe una tremenda y ventajosa datación entre el control de la comprensión y la excelencia del servicio de la Municipalidad Provincial de Antofagasta. Transportista excelente de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas- Apurímac, 2021.

Según Huaripata (2019), en su estudio denominado como “Gestión de Transporte Internacional y la Competitividad en la Empresa OCR Cargo S.A.C - San Miguel, 2019”, el objetivo fue decidir cómo se relaciona el control de entregas a nivel mundial con la competitividad dentro de la organización OCR Cargo S.A.C - San Miguel - 2019; por lo que se toma como población a 32 personas y como patrón a 30 operarios que figuran en la nómina de la agencia ORC cargo S.A.C, en esta época se realizó la demostración, ya que se habían tomado teorías de procedencia de autores de mis variables, de igual manera se utilizó como fundamento teorías a nivel nacional y mundial, las cuales se realizaron sobre la manera de entregar una igualdad a la única que se quiere alcanzar. Asimismo, dentro de la investigación se utilizaron las estrategias de recolección de estadísticas relacionadas con las preguntas, a través de la comprensión de la encuesta, que está conformada por medio de 20 preguntas, se aplicó el modelo de estudios, dado que se habían utilizado teorías y estudios. De la misma manera, a continuación, nuestro principal representante demostró las preguntas, junto con

dos profesionales diferentes dentro del material de contenido de la herramienta. Finalmente, se logró obtener las preguntas en la zona de San Miguel donde se posicionan los operativos de la agencia OCR Cargo S.A.C., adquiriendo un alfa de Cronbach ordinario de cero.947 en el SPSS 24, lo que demuestra confiabilidad, exhibiendo que la confiabilidad del instrumento y del cuestionario es muy alta.

Según Huacho (2018) menciono que, en la actualidad la calidad de los proveedores de las empresas se ve afectada por diferentes factores percibidos por los clientes, elementos que las agencias ya no olvidan y que son de crucial importancia para alcanzar la competitividad. En base a ello, se formuló el siguiente problema, ¿Cuál es la relación entre la amabilidad del transportista y la competitividad en la empresa naviera grupo transani E.I.R.L., Mala, Cañete, ¿2018? Asimismo, en la justificación se determinó que es crucial porque se busca evaluar factores cualitativos y cuantitativos extraordinarios de la empresa a través de la encuesta que se realizó a los clientes, para conocer sus opiniones y la noción que tienen, de manera que se disminuyan los malos resultados utilizando la mejora de la calidad del proveedor y por ende la competitividad. Así mismo, el objetivo popular de los estudios se convirtió en decidir, cual fue la conexión entre el servicio satisfactorio y la competitividad dentro de la empresa de transporte grupo transani E.I.R.L., Mala, Cañete, 2018. Asimismo, la hipótesis que fue planteada se convirtió en existe, una relación entre el servicio satisfactorio y la competitividad dentro de la empresa de transporte grupo transani E.I.R.L., Mala, Cañete, 2018. La investigación tuvo un diseño de tipo descriptivo-correlacional entre las variables fino de proveedor y competitividad. De igual manera, su población es de 384 clientes y una muestra de 108 clientes; el instrumento que se aplicado para la serie de registros resultó ser la técnica de encuesta, la cual había sido probada con la ayuda de tres jueces profesionales. Los efectos se obtuvieron a través de la evaluación R de Pearson cero.844 e importancia ( $p=0.000 < 0.05$ ), por lo tanto, la hipótesis alternativa fue universal; en la

cual el carrier first-rate se asoció considerablemente con la competitividad. En conclusión, el empresario Grupo Transani E.I.R.L. tiene que mejorar en elementos que incluyen fiabilidad, capacidad de respuesta y elementos tangibles, porque los efectos recibidos dentro de las encuestas a los compradores nos dieron información ordinariamente pobre, que en consecuencia acaban influyendo en los aspectos únicos relacionados con la cadena de precios, diferenciación y elección de competidores que no permiten a la corporación ser agresiva. Por último, se han dado consejos a la empresa para que tarde o temprano genere técnicas orientadas a mejorar la calidad del servicio prestado por la organización a sus usuarios, para que esto le permita posicionarse en el mercado, diferenciarse de su competencia y, en consecuencia, alcanzar la competitividad en el mercado.

Según Medrano (2017) indico que, el problema de moda de esta investigación fue determinar la conexión entre "Competitividad y primera clase de ofertas públicas dentro del control de la Municipalidad Provincial de Barranca- 2016". Asimismo, el método de estudio es simple, con técnica hipotética deductivo-cuantitativa, no experimental, descriptiva y correlacional, la población estuvo constituida por 100 funcionarios y servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca con un patrón intencional no probabilístico decidido a partir de 80 Directores y Ejecutivos Públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca, para la recolección de los datos se aplicó el método de encuesta cuyo dispositivo fue el cuestionario para la variable 1. Asimismo, se aplicó un pilotaje a 30 servidores públicos obteniéndose un Alfa de Cronbach idéntico a 0,852 para la variable 1 Y 0,907 para la variable 2, luego los datos fueron procesados mediante el software estadístico SPSS versión 20.0 en sus etapas de confiabilidad y fiabilidad. Asimismo, los resultados muestran que puede haber un enorme cortejo entre las variables decididas a través de Rho de Spearman. Del mismo modo, las consecuencias muestran que hubo gran cortejo entre las variables determinadas a través de Rho de Spearman 0,746, lo que significa que hubo un

cortejo excesivo multa excesiva entre las variables con apreciar el diploma de entre las variables en el diploma de importancia estadística  $p < 0,05$ , por lo que la hipótesis nula se rechazó. En resumen, pudo existir un gran cortejo entre competitividad y excepcionalidad de los servicios públicos de la Municipalidad de Barranca 2016. Municipalidad Provincial de Barranca 2016.

## 2.2. Bases teóricas

Como parte de la relevancia teórica del estudio, se decidió mencionar 3 teorías que sustentan nuestra variable de investigación; para la gestión de calidad tenemos los aportes; de Joseph Juran sobre la **teoría de la calidad**, donde nombra que la calidad consiga tener varios significados, señala que dos son muy importantes para la empresa, de ser gran utilidad, para planificar la calidad y la estrategia empresarial. Es decir, la calidad da un valor agregado muy importante para su desarrollo de la compañía; de igual manera según William E, Deming, desarrollo el concepto de la calidad total, incluye el desarrollo de 14 puntos de gestión para que la empresa alcance una productividad óptima. Sostiene que al implementar dichos puntos los clientes obtienen productos de calidad por ende las compañías logran aumentar sus ingresos; asimismo según Philip B. Crosby, propuso lo que llamo un plan de 14 pasos nombrado cero defectos, esto es los pasos que tomarían una aplicación para lograr el objetivo de cumplir con los requisitos del cliente (Padilla, 2002). Quiere decir que, implementando estos pasos la compañía lograra fidelizar, mejorar y crecer en su productividad.

De igual modo, el estudio comprende **la teoría de relaciones humanas** apoyado por Elton Mayo, menciona que la parte humana es la más importante para el trabajo social y obtener un clima laboral (Padilla, 2002). Quiere decir que, en una organización se debe de propiciar autonomía, confianza y cierta autoridad a los empleados a la hora de desarrollar su trabajo.

Por último, las teorías contemporáneas de la competitividad (la ventaja competitiva), según el modelo de ventaja competitiva de Porter, la estrategia competitiva realiza acciones ofensivas o defensivas para establecer una posición defendible en el sector, con un resultado positivo frente al ámbito competitivo y financiero. (Strategy, 2007). En otras palabras, el modelo de Porter establece una función defensiva dando resultado indudable en el entorno económico.

**Variable 1:** Gestión de la calidad

**Definición:** Acorde con Camison *et al.* (2006) definen que, la gestión de la calidad es una secuencia de procesos sistemáticos que permiten a cualquier organización trazar, ejecutar y gestionar las distintas actividades que incorpora. De este modo, se garantiza la estabilidad y la coherencia del rendimiento global para satisfacer las expectativas de los clientes. El control de calidad varía en función de cada trimestre empresarial para el que se enganchan sus propios "requisitos", es decir, modas de referencia para medir o determinar el nivel de rendimiento del organismo, además, el sistema de control de primer nivel de una empresa se decide con la ayuda de todos los factores que la componen con el fin de asegurar un rendimiento regular y sólido y evitar ajustes inesperados. El sistema también hace viable el establecimiento de actualizaciones con la ayuda de la incorporación de nuevas técnicas excelentes según sea necesario.

De acuerdo con a Arana *et al.* (2004), la gestión de la calidad es una actividad funcional específica de la empresa (de hecho, muchas veces esta actividad funcional suele quedar reflejada en la estructura organizativa funcional de la empresa y en la creación del departamento de calidad), o bien se entiende como una función horizontal en la estructura básica. Por lo consiguiente la función específica de la empresa es (dirección general, finanzas, marketing, producción y dirección de personal). Esta visión es la más descrita en

la literatura, aunque la primera visión aún no se ha puesto en práctica, lo que hemos constatado en el trabajo de campo que hemos realizado.

Se puede indicar también que es una estrategia en el ámbito empresarial que se basa en el análisis y evaluación del concepto de calidad en fases de producción. El propósito es establecer una mejora constante en los bienes o servicios publicitados y la obtención en gran cantidad de satisfacción por parte del cliente (Sanchez, 2017). Por su parte, Montes (2012), refiere que, la gestión de la calidad debe servir a cualquier empresa para lograr los objetivos deseados, agregar valor a sus productos y servicios, influir en la satisfacción del cliente y, por lo tanto, obtener una ventaja competitiva en su industria.

Sobre este concepto, Sirvent *et al.* (2017) indican que, la gestión de la calidad es el desarrollo de la calidad en calidad total, que incluye todos los aspectos de la organización e incluye a todos sus miembros. En ese sentido, la gestión de calidad es un conjunto de procesos automatizados que permiten a cualquier organización realizar, planificar y aprobar actividades a medida que se realizan; por ello, se le considera como planificación estratégica de calidad, será la asignación de recursos y la evaluación de la calidad.

### **Principio de la gestión de calidad**

En la actualidad, estos principios son utilizados por organismos de todo el mundo, ya que normalizan los sistemas de control de calidad y facilitan el diseño y la aplicación de la máquina de control satisfactoria, tal como recoge (Sirvent *et al.*, 2017); se basan en siete principios básicos:

**Enfoque en el cliente:** La disponibilidad de recursos enfocados a la satisfacción del cliente asegura un alto nivel de eficiencia, lo que es una ventaja para la organización y la fidelización de los clientes. Se trata de tenerlos en cuenta a la hora de desarrollar objetivos y estrategias (Sirvent *et al.*, 2017). De igual forma, Camison *et al.* (2006) mencionaron que, la conciencia del comprador y del mercado examina cómo determina el empresario las necesidades,

deseos, expectativas, alternativas de los clientes y los mercados. Además, examina cómo la empresa entabla relaciones con los clientes y determina los elementos importantes para lograr su captación, satisfacción, fidelización y retención de clientes. Es decir, un cliente es el detalle fundamental y más esencial de cualquier empresa comercial.

**Liderazgo:** Los líderes establecen el propósito y la dirección de la organización. Entre los puntos fuertes de la organización, podemos destacar el compromiso y la motivación de los empleados, proporcionar la máxima información a toda la organización y aportar claridad del destino de toda la organización (Sirvent *et al.*, 2017). En el mismo contexto, Carrera *et al.* (2018) mencionaron que, la empresa debe establecer el propósito de hacer líderes que puedan afectar definitivamente al personal para la dedicación al cumplimiento de los objetivos. Compromiso con el éxito de los objetivos, tienen que crear y mantener un deben crear y mantener un entorno interno en el que el personal pueda acabar implicado a pueda llegar a preocuparse plenamente por la consecución de los objetivos de la empresa. Para conseguir los objetivos de la empresa. En otras palabras, es fundamental que el empresario tenga un gran liderazgo, los líderes son los encargados de unir a todos los colaboradores del empresario para que trabajen como un grupo y experimenten la dedicación a la empresa. Trabajar como un grupo y la experiencia dedicada a la empresa.

**Compromiso de las personas:** El compromiso de las personas involucradas en la organización es muy importante ya que son la parte más importante y ponen sus habilidades a disposición en beneficio de la organización (Sirvent *et al.*, 2017). De igual forma, Carrera *et al.* (2018) mencionaron que, incluso cuando se tiene un gran jefe y una corporación organización comprometida con el cliente, sin la implicación de los sin la implicación de los empleados no es posible cosechar los objetivos excepcionales. Desde el presidente de la empresa hasta el último trabajador deben participar activamente en la consecución de los objetivos, independientemente de cuál sea su pasatiempo. Dicho de otra manera, es esencial



motivar a los empleados ofreciéndoles incentivos y reconocimiento, para que experimenten una popularidad notable y se sientan excepcionalmente dedicados.

**Enfoque de procesos:** El objetivo es construir el negocio a través de procesos y establecer metas para cada proceso. Esto promoverá un buen control y contribuirá así a una mejor organización global. Una buena gestión de equipos, instalaciones e infraestructuras nos ayuda a analizar costes y eliminar costes innecesarios. Una buena planificación también puede conducir a mejores resultados (Sirvent *et al.*, 2017). De igual forma Carrera *et al.* (2018) mencionaron que, el método basado principalmente en procedimientos no es otro que metodizar y gestionar cada afición, por pequeña que sea, como una técnica, y manipular cada afición, por pequeña que sea, como un método. Esto hará que se alcancen los objetivos de forma más eficaz. Con más éxito. En otras palabras, las actividades y los recursos relacionados se controlan como procesos, permiten una identificación breve y limpia de los problemas e implican la toma de decisiones para su solución. Y contienen la toma de decisiones para la solución del problema.

**Toma de decisiones basadas en evidencias:** Siempre que sea posible, las decisiones deben basarse en análisis de datos específicos derivados de la mejor información disponible. Cualquier decisión que afecte la calidad de un producto o servicio debe tomarse ante los hechos que justifiquen o reduzcan la posibilidad de falla (Sirvent *et al.*, 2017). De igual forma, Carrera *et al.* (2018) mencionaron que, para tomar decisiones en una empresa, es esencial basarse totalmente en el análisis de hechos (en la mayoría de los casos estadísticos) y en registros fiables y estadísticas fiables y no en estados de ánimo. Dicho de otra manera, la toma de decisiones en una empresa es el procedimiento mediante el cual sus individuos eligen, entre numerosas opciones, las que podrían estar alineadas con la finalidad, los deseos y los objetivos de la empresa.

**La mejora continua:** Es una actividad intangible que una organización debe comprender para agregar valor a su producto o servicio; pero estable, no estancada. Se trata de crear un proceso que evite volver atrás. Como resultado, las organizaciones pueden mantenerse por delante de sus competidores (Sirvent *et al.*, 2017). Así mismo, Carrera *et al.* (2018) mencionaron que, el empresario debe conocer y seleccionar las oportunidades de desarrollo y poner en marcha las medidas necesarias para satisfacer las necesidades de los clientes y aumentar su satisfacción y las necesidades de los clientes. En otras palabras, la mejora continua es fundamental para mantener la grandeza y el rendimiento de una empresa.

**Gestión de relaciones:** Las organizaciones dependen unas de otras para sus clientes y proveedores, por lo que las relaciones mutuamente beneficiosas aumentan la capacidad de todos para crear valor. La fortaleza de esta organización es que promueve la creación de valor agregado, una clara comprensión de las necesidades y deseos del cliente y, como resultado, reducciones en tiempo, costos y recursos y mayor rentabilidad (Sirvent *et al.*, 2017). De igual modo, Carrera *et al.* (2018) mencionaron que, en el modelo anterior de la norma ISO 9001, este precepto se denominaba "al mismo tiempo relaciones útiles con el proveedor". Este principio se modifica en la versión de 2015 porque, para que una empresa genere los beneficios que espera, las relaciones beneficiosas ya no deben ser simplemente con el proveedor, sino también, con los clientes finales y con todos los clientes y con todas las "partes interesadas", porque el resultado de esto es un logro sostenido. Es decir, la gestión de las relaciones con los clientes es un enfoque para hacer frente a todas las relaciones e interacciones de una organización con la capacidad y los clientes actuales.

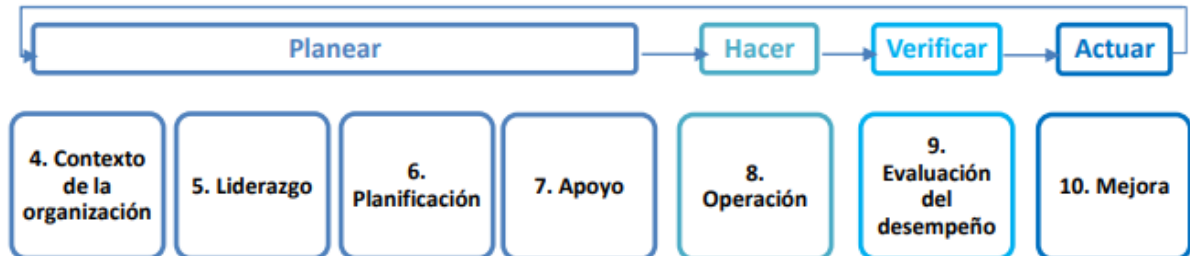
### **Dimensiones de la gestión de la calidad**

los criterios o dimensiones de la gestión de la calidad son siete, el cual tiene por objetivo alinear todos los estándares del sistema de gestión a una estructura, el cual permite facilitar su integración cuando coexisten dentro de una misma organización López, (2015). El

siguiente diagrama de la figura 2 describe la estructura general que tendrán todos los estándares del sistema de gestión de calidad.

## Figura 2

*Relación estructural Norma con ciclo PHVA*



*Nota:* “Realización de una guía de implantación de la norma ISO 9001:2015”. Obtenida de (Burckhardt, 2015).

### Contexto de la organización (dimensión 1)

Una empresa identificará los problemas el cual quiere resolver haciéndose las siguientes preguntas: ¿Dónde estamos? ¿Hacia dónde vamos?, obteniendo respuestas deseadas. Para ello, el análisis realizado en esta parte requiere conocer a la organización como su entorno, también las expectativas integrales del ámbito (comprador, accionistas, trabajadores, proveedores, instituciones, entre otros), así como determinar el alcance de la gestión. (Burckhardt, 2015). La implementación de un estudio preciso del contexto de una organización ha sido un gran desafío para muchas empresas. En primer lugar, deberá de comprender qué significa "contexto" y, en segundo lugar, descubra cómo mostrárselo al asesor. En conclusión, el contexto especifica quién eres, qué haces, para quién lo haces, por qué lo haces y dónde lo haces. Enfocado en un producto o un servicio, o ambos (Payne, 2016).

### Liderazgo (dimensión 2)

La gestión se traslada a manos de la alta dirección, que en el futuro necesitara tener un alto grado en la intervención del procedimiento de administración. Además, una de sus misiones

del organigrama es de comunicar íntegramente a los participantes de la empresa sobre el valor del sistema de dirección y su impulso a la colaboración (Burckhardt, 2015).

El liderazgo es un concepto que se puede explicar. En el caso de SGC, esto significa promover un enfoque de sistemas, procedimiento y un entendimiento basado en el riesgo. Además, debe asegurarse de que el propósito de la calidad esté alineado con el rumbo de planificación de la organización, así como entregar los medios suficientes para alcanzar los objetivos e informar su importancia, involucrando a las personas a fin de que puedan contribuir de manera positiva al SGC. Las mismas que se desarrollan en los niveles de la empresa, permitiendo que los especialistas de su organización evolucionen y demuestren su destreza de liderazgo (Payne, 2016).

### **Planificación (dimensión 3)**

Implica incluir el carácter preventivo del plan de gestión, para hacer frente a los peligros u oportunidades al que se afronta la compañía. El plan describirá lo que se necesita hacer, así como los medios del que se requieran, también del que asumirá, una vez que se termine de ejecutar y tendrá medir los resultados (Burckhardt, 2015). En el plan de acción se debe responder lo siguiente: qué se realizará, qué bienes se necesitarán, así como el encargado de las actividades, quien completara todas las tareas y también evaluara los resultados. Ponerlos en una matriz simple ayuda a aclarar sus objetivos (Payne, 2016).

### **Soporte (dimensión 4)**

En este punto se abordan aspectos como los recursos, las competencias, la comprensión, la comunicación o la documentación de la información que consta en el soporte para lograr el objetivo de la compañía (Burckhardt, 2015). La sección es sobre recursos, el cual incluye a trabajadores, la infraestructura y medio ambiente, así como bienes físicos, materiales, instrumento y más. Igualmente hay una perspectiva actualizada en el conocimiento como un medio esencial en la organización. Además, la finalidad de la calidad debe centrarse en los

medios actuales y los bienes requeridos por los proveedores externos. Hay mucho que aprender en los negocios, y gran parte se puede aprender solo a través de la experiencia, para las organizaciones esta clase de información se vuelve invaluable, por lo que tiene importancia aprender y transmitir estas lecciones (Payne, 2016).

### **Operación (dimensión 5)**

Es el lugar donde la empresa planifica y maneja sus procedimientos internos y externos, la variación en curso y sus resultados no deseados (Burckhardt, 2015). En esta sección se analizan los controles apropiados para la invención y transferencia de productos y servicios. Una forma simple de resumir todas las actividades, recursos, riesgos, monitoreo y métricas necesarias para su proceso operativo. En efecto, es usar un flujograma idóneo.

Los flujogramas y los procedimientos operativos estándar son herramientas importantes para educar a los trabajadores y garantizar que ellos entiendan su aportación al SGC. Entender la forma en cómo se interconectan sus procesos, permite colaborar en la implementación de un SGC (Payne, 2016).

### **Evaluación de desempeño (dimensión 6)**

Permite realizar el acompañamiento, la medición, el estudio y la valoración, mediante la evaluación interna, de igual manera la revisión de la gestión. Durante las evaluaciones internas, se obtiene datos el cual indica si el sistema de gestión está adaptado a las condiciones de la organización (Burckhardt, 2015). Existen tres métodos importantes para la evaluación del desempeño del SGC. El cual empieza por el monitoreo del proceso y el feedback del cliente, el segundo es la auditoría interna y el tercero es la revisión de la gestión.

El enfoque principal es la complacencia del comprado, por lo esta información es clave para el desempeño del SGC. Los comentarios de los clientes sobre qué tan bien se están satisfaciendo sus exigencias y expectativas se pueden obtener a través de herramientas formales e informales. Como, por ejemplo, realizar encuestas formales a los clientes o

controlar los comentarios informales, como acciones repetidas, en reclamos de garantía o quejas (Payne, 2016).

### **Mejora (dimensión 7)**

El último punto trata sobre las adecuaciones, las medidas de corrección y la mejora continua, el SGC te invita a realizar acciones para que la organización pueda mejorar. Ahora es el momento de abordar las desviaciones y tomar medidas correctivas. (Burckhardt, 2015). ISO 9001:2015 se centra en la complacencia del comprador.

Usando la información y la evidencia obtenidas del monitoreo, la próxima marcha es aumentar la mejora en la satisfacción del comprador. Las cuales podrían ser el perfeccionamiento de sus productos o servicios, a través de los procedimientos y medios que utiliza el sistema de gestión. Luego tendrá que asegurarse de realizar el monitoreo correctamente durante las evaluaciones internas, el cual le brindará ocasiones de ajustar el sistema como mejor se adecue a su organización (Payne, 2016).

### **Indicadores**

**Control operacional:** Acorde a Antonio (2021) indica que, la finalidad de la manipulación operativa es reducir los efectos medioambientales y ahorrarle lesiones laborales en una empresa. Es necesario examinar qué intereses o actividades de la empresa requieren una gestión operativa.

**Proceso:** Conforme a Torres (2019) indica que, su procedimiento es una cadena de responsabilidades que pueden ejecutarse de forma concatenada, es decir, una tras otra, para alcanzar un fin u objetivo concreto. En una organización, la suma de muchas estrategias propiciará el envío de un servicio o producto al cliente.

**Diseño:** El diseño de operaciones se concibe como las técnicas que se pueden aplicar para crear todos los movimientos que se deben seguir a largo plazo, una buena forma de hacer

que la empresa funcione mejor. Esta parte del diseño de operaciones debe realizarse en todas las empresas (Carro y González, 2012).

**Compromiso:** Conforme a Flórez (2021) menciona que, el compromiso es una mezcla de comportamientos que hacen que el personal sienta que forma parte esencial de un organismo; es un estado emocional que se traduce en su voluntad de promover la marca, hacer su mejor trabajo y poner toda su experiencia a favor de la compañía para conseguir sus objetivos.

**Política:** Acorde a Hiep (2019) menciona que, un buen liderazgo político consiste en habilidades que incluyen la credibilidad, la coherencia y la empatía, así como la comprensión de la forma de gestionar y tomar decisiones en casos de crisis.

**Responsabilidad:** Acorde a Vega (2021) afirma que, el líder tiene la responsabilidad de mejorar su propio futuro, el de su colectivo y el de su entorno. Por eso debe agudizar su sentido del deber, tanto en amplitud como en intensidad, pero de forma que garantice la mayor verdad posible para todas las partes.

**Acciones:** Conforme a Shapiro (2001) menciona que, la acción en la planificación es la que guía en el trabajo, este instrumento ofrece una guía para llevar a cabo un sistema de plan de movimientos de una organización. Lleva al consumidor por intermedio de un modelo de planificación de movimiento primario. Continuando con este esquema, cualquier empresa puede ser capaz de elaborar un plan de acción entorno de un marco de planificación estratégica.

**Objetivos:** Defina cada paso para lograr de objetivos pequeños hacia uno mayor. El plan permite precaver las dificultades que puedan aflorar o, por el contrario, poseer tiempo para remediar y superar cualquier contratiempo que se presente fuera de la agenda establecida. (Saavedra *et al.*, 2001)

**Control:** De acuerdo a Romero (2003) menciona que, el control es un elemento del método de gestión que consiste en todos los deportes emprendidos para asegurarse de que las

acciones concretas se ajustan a las operaciones proyectadas. Íntegramente los directivos de la empresa mantienen la responsabilidad de inspeccionar; evalúan los datos y tomar las disposiciones necesarias para reducir las ineficiencias.

**Acción correctiva:** Acorde a Camison *et al.* (2006) afirmaron que, Es una "acción tomada para eliminar el propósito de una no conformidad detectada o de una situación no deseada diferente" (ISO 9000:2000). La empresa debe tomar medidas correctivas para suprimir los motivos de los incumplimientos y prevenir que se repitan. Así pues, poder evitar la recurrencia.

**Mejora continua:** De acuerdo a Camison *et al.* (2006) mencionaron que, es el perfeccionamiento incesante de técnicas que permiten, a la vez que elevar lo agradable, reducir los precios mediante el ahorro en residuos, reprocesos y defectos. Es posible aumentar la satisfacción y reducir los gastos con la ayuda de la comprensión de la magnitud de los residuos y el trabajo improductivo, el llamado "empleador fantasma" que recoge los gastos de la no satisfacción, y la lucha para eliminarlos.

## **Variable 2:** Competitividad

**Definición:** La competitividad es la aptitud de una organización o país que permite ser rentable dentro de los negocios, en relación de los competidores y para captar y conservar inversiones; también muestra que la competitividad es una definición que señala a la productividad eficiente en bienes o servicios de la compañía, la rebaja de los costos, el aumento de la calidad, así como también la capacidad en producir productos atractivos (Sánchez *et al.*, 2017). Por su parte, Ibarra *et al.* (2017) refieren que, la competitividad en otras palabras es la excelencia competitiva de la compañía sobre los competidores en un mercado determinado, utilizando sistemas de producción y organización (reflejados en el valor y la calidad del producto final). Asimismo, según Lombana *et al* (2017), quienes se basan en el modelo de Porter, indican que la competitividad se puede entender desde la teoría



de la ventaja competitiva, que significa una transformación de innovación continua. En este sentido, no depende de un solo factor de producción (capital, tierra, trabajo), sino que se diferencia de otros competidores; adicionalmente profundizar en un proceso de mejora continua para traducir los beneficios antes mencionados en sostenibilidad a largo plazo en el tiempo.

### **Dimensiones de la competitividad**

De acuerdo con Sánchez *et al.* (2017), la competitividad se caracteriza como una variable multifactorial relacionada con las competencias, la gestión, la innovación, así como también el avance tecnológico en la formación laboral, la administración, el trabajo y la producción. Asimismo, señala que la competitividad son los ingredientes de productividad, eficiencia y utilidades, va desde la industria hasta la pequeña empresa; por lo tanto, entender los procesos en el entorno es un factor clave en la competitividad. En consideración a ello, se han planteado las siguientes dimensiones: conocimiento, innovación y tecnología, componentes interrelacionados de la competitividad que serán detalladas en los siguientes párrafos.

#### **Conocimiento (dimensión 1)**

Dentro de un contexto de competitividad, las estrategias para triunfar en el mercado con respecto a los competidores surgen necesariamente del conocimiento que se tenga de aquello que afecta al mercado, tales como clientes, empresas competidoras, contexto económico, productos sustitutos. Es por ello, el conocimiento se configura como una destreza para el direccionamiento estratégico, cuya función se ve optimizada a partir del pensamiento lateral. Esto determinará la selección y creación de una oportuna estrategia competitiva, con base al pronóstico de las decisiones tanto de consumidores como de la reacción de los competidores (Fonseca, 2015).

En ese sentido, Ramírez y Ampudia (2018) mencionaron que, es importante que la organización cuente con trabajadores capaces de responder ante el cambio, tener la habilidad

de adaptarse y hacer frente eficazmente a las circunstancias de su sector económico. Esto implica desplegar recursos de forma eficiente a la vez que intervenir en la pesquisa de mayor calidad en los procedimientos productivos de los bienes o servicios.

Luciani y Navarro (2018) especifican que, para el líder de la organización efectúe con mayor seguridad una toma de decisiones en cuanto a una mejora en la competitividad, Es imperativo contar con sistemas de información robustos para procesar grandes volúmenes de documentos e información y generar, para así generar informes administrativos y contables necesarios a fin de las correctas tomas de decisiones de parte de la dirección.

### **Innovación (dimensión 2)**

Acorde a Fonseca (2015), la innovación es la facultad para cambiar continuamente bienes o servicios para complacer las expectativas del cliente. Aunque esta definición es precisa, aún se puede desglosar más.

En esa línea, según recoge González (2015), la innovación es el motor principal que impulsa la transformación del sistema de libre mercado y el progreso económico y social. Básicamente, es el grupo de políticas y actuaciones desarrolladas de una empresa para brindar soluciones creativas a los compradores en función de sus expectativas o para generar necesidades de consumo que antes no existían.

Por su parte, Cuevas *et al.* (2015), comprenden la innovación de acuerdo a lo planteado por la Comisión Europea, entidad que define este aspecto de la competitividad es sinónimo de trabajar para crear, asimilar y desarrollar con éxito cosas nuevas en el ámbito económico social y dar soluciones inéditas a problemas que requieren soluciones prácticas para satisfacer la mayor expectativa de los compradores y la comunidad. Está relacionada en los avances tecnológicos, puesto que encuentra o genera ideas, las selecciona, implementa y comercializa.

De esta forma, innovar contempla la introducción de nuevas mezclas entre los factores productivos a fin de crear un producto distinto y optimizado, capaz de impactar de forma positiva en los negocios como en el medio ambiente; es decir, conlleva beneficios tanto económicos como sociales (Ramírez y Ampudia, 2018).

### **Tecnología (dimensión 3)**

Según Fonseca (2015) señala que, para una empresa es fundamental obtener tecnología, ya que permite conservar e incrementar la competencia dentro del mercado actual, convirtiéndose así en un aspecto estratégico cuando se trata de mejorar el producto en sí mismo. En ese sentido, la aplicación de tecnología tiene implicancia en los resultados económicos, impactando así en la competitividad. Para lograr ello con más eficacia la empresa debe mantenerse al menos en “posición reactiva” de vigilancia tecnológica y estar actualizada.

En relación a este aspecto clave de la competitividad, Ramírez y Ampudia (2018) refieren que, la tecnología es un dispositivo potenciador el cual incrementa la coyuntura de alcanzar los objetivos del negocio, ya que viene a ser un medio para obtener y administrar el conocimiento que la empresa necesita para llegar a ser más competitiva.

En la línea de lo anteriormente mencionado, Luciani y Navarro (2018) señalan que, para alcanzar la eficiencia empresarial es imprescindible que los sistemas de información actúen de manera integrada, haciendo del producto final del sistema, una inversión necesaria para seguir siendo competitivos. Siendo así un sistema retroalimentativo.

De esta forma, tal como menciona González (2015), las tecnologías que añaden innovación a una empresa, se pueden dividir en tecnologías blandas y tecnologías duras. En este caso, las tecnologías blandas vienen a ser aquellas que permiten aplicar los conocimientos al direccionamiento de la organización, tales como métodos operativos y

sistemas de administración de recursos. En tanto, las tecnologías duras se encuentran representadas por las maquinarias, equipos y los procesos de producción.

### **Indicadores**

**Estrategias:** Acorde a Saldarriaga (2013) menciona que, el conocimiento como estrategia relacionadas e inseparables de la gestión humana en las organizaciones. Estas técnicas hacen factible que el empleador se observe a sí mismo y comprenda el impacto que esas prácticas tienen en sus participantes, asumiéndolas ya no sólo como deportes que generan utilidad económicas y claridad en el ámbito social, sino como primordial de su manera de comprender y lidiar con su talento humano.

**Toma de decisiones:** Conforme a Solano (2003) indica que, los directivos toman decisiones en relación de la empresa, tales como (la permanencia de una planta de la empresa, la adquisición de cualquier otra empresa, o la introducción de una nueva cualquier otra empresa de negocios o la incorporación de una reciente línea de mercancía) y, de ruta, menor y, de ruta, selecciones menores

**Búsqueda de información:** De acuerdo a Pedraza (2018) indica que, la información se genera a cada segundo, basta observar como las redes sociales afectan en muchos aspectos para ver los registros que esto hay en ellas, así mismo esta estadística fluye a través de las corporaciones que adicionalmente generan bastante información y a su vez están continuamente buscando más datos tanto para las decisiones que se toman como para el mejoramiento de sus fuentes humanas y diferentes elementos que la componen.

**Ambiente organizacional:** Acorde a Sandoval (2004) menciona que, es un grupo de residencias medibles del ambiente de trabajo que los empleados perciben sin demora y de forma indirecta, y que repercuten en su motivación y comportamiento.

**Capacidad de adaptarse:** Conforme a Cornejo (2009) menciona que, a partir del punto de vista del comportamiento organizativo, definiríamos al potencial adaptativo como el

potencial de las empresas de intercambiarse para poder hacer frente a los ajustes inesperados que surgen de su contexto de movimiento.

**Capacidad de mejora:** De acuerdo a Camison *et al.* (2006) señalaron que, la capacidad de mejora es una búsqueda periódica e incesante de posibilidades de corrección, ajuste y actualización de las técnicas, servicios y productos de las empresas.

**Aplicación de sistemas empresariales:** Acorde a Ricardo *et al.* (2015) mencionaron que, es un dispositivo de control de la empresa es un software que permite en algunos de los procedimientos y deportes de la organización para ser terminado de una plataforma común para las personas.

**Estandarización de procesos:** Conforme a Camison *et al.* (2006) mencionaron que, la estandarización de los procedimientos es la adecuación a los niveles de los procesos en el interior de una empresa, para que se asemejen a un modelo común. Es la metodología indicada para las personas que buscan organizar la rutina a través de pasos estandarizados, seguidos por todos los empleados.

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

Existe relación entre la gestión de la calidad y la competitividad en el sector de transporte logístico, Lima 2022.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

Existe relación entre la gestión de la calidad y el conocimiento en el sector de transporte logístico, Lima 2022.

Existe relación entre la gestión de la calidad y la innovación en el sector de transporte logístico, Lima 2022.

Existe relación entre la gestión de la calidad y la tecnología en el sector de transporte logístico, Lima 2022.

## CAPITULO III: METODOLOGIA

### 3.1. Método de la investigación

Acorde con Gómez (2012) menciona que, el (i) **método deductivo** es forma lógica de pasar de lo global a lo exclusivo. Tiene la siguiente función: Una conclusión deductiva es verdadera si sus premisas iniciales también lo son. Por lo tanto, cada método de deducción es de lo general a lo específico.

(ii) **Método analítico**, este enfoque consistió en extraer las partes de un todo, una buena manera de mirarlas y examinarlas de una en una, como ejemplo, para buscar las relaciones entre ellas. Según Gómez (2012) argumenta que, es un método de investigación que incluye la descomposición del todo los elementos, con el singular propósito de examinar el carácter y el impacto de lo fenoménico. Sin duda, este tratamiento permite dar una mayor explicación y aprehensión del fenómeno estudiado, además de instaurar nuevas teorías.

(iii) **Método inductivo**, es el método de información que va de una proposición específica a una proposición de moda, entre tanto Gómez (2012) afirma que, es un tratamiento lo cual parte de lo individual a lo global, también de ser una forma de sistematización, que partiendo de consecuencias únicas, trata de localizar relaciones factibles conocidas que lo ayuden. En concreto, "es el pensamiento que, partiendo de casos singulares, se asciende a la comprensión de la tendencia; o, también, el razonamiento mediante el cual se pasa de la experiencia de un cierto grado de generalización a un conocimiento nuevo mejor que el anterior".

De modo que, este estudio utilizó el método **deductivo**, el cual su tratamiento de obtención de conocimientos que, consiste en hacer crecer aplicaciones o resultados concretos partiendo de un principio estándar.

### **3.2. Enfoque de la investigación**

El trabajo de estudio tuvo un enfoque **cuantitativo**, ya que establece una afinidad entre la gestión enfocado en la calidad con la competitividad, considerando que es el único que se ajusta de manera excelente a los rasgos y deseos de la investigación.

La técnica cuantitativa utiliza las series estadísticas y la evaluación para responder a las preguntas de los estudios previamente montados y echar un vistazo a las hipótesis, y se basa en cuantificar cifras, el recuento y el empleo común de los hechos para instaurar adecuadamente modelos de conducta de los habitantes (Hernández *et al.* 2014). Es decir, maneja la compilación y evaluación de datos para responder a las incógnitas de indagación, así como también comprobar las hipótesis previamente fijadas, y se apoya en cuantificar dimensiones, el recuento y el empleo frecuente de información para instituir adecuadamente modelos de conducta en una población de selección.

### **3.3. Tipo de investigación**

El estudio tuvo una **investigación básica**, es de lejos el único que consiste en sacar los datos y teorías, dado que su finalidad es ganar y recoger estadísticas con el objetivo de construir y aumentar la pericia de los datos previos que ya existen (Hernández y Mendoza, 2018).

De igual modo, se optó por la investigación **descriptiva**, cuando se considera medir u obtener estadísticas sobre principios o variables para comprender fenómenos o problemas sociales, expresando cada resultado obtenido de una colección o población. Efectos derivados de colecciones o grupos. Asimismo, los estudios descriptivos trabajan sobre realidades auténticas, y su peculiaridad esencial es mostrar un sentido correcto (Tamayo, 2003). Es decir, los estudios descriptivos se refieren al diseño de la investigación, la creación de consultas y el análisis de los hechos para que se pueda llevar a cabo sobre el tema.

### 3.4. Diseño de investigación

El estudio fue un diseño **no experimental**, de **corte transversal**, de tipo **correlacional**, requerido a que las variables del estudio se han observado, sino que se han descubierto las variables, como surgen de su entorno natural. Según Hernández *et al.* (2014) especificaron que, los diseños no experimentales son diseños de sección pasante porque reúnen información en un solo momento.

### 3.5. Población, muestra y muestreo

#### Población

Mendoza y Ramírez (2020) afirmaron que, es el conjunto de personas o artilugios que necesitamos reconocer en una análisis de resultados, es el grupo de factores en los que se pueden generalizar los hallazgos, o son adicionalmente los artilugios de mirada que nos interesa leer, sin embargo, eso no siempre está disponible para el investigador. Asimismo, Hernández *et al.*, (2014) confirmaron que, el mundo o la porción total de casos que son las especificaciones establecidas se conoce como población. Conforme con las afirmaciones mencionadas; para la actual investigación la población se encuentra constituido por **80 empleados** de las diferentes áreas de empresas de transporte logístico, Lima 2022.

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

N: marco muestral

$\alpha$ : error alfa

1- $\alpha$ : nivel de confianza

n: tamaño de la muestra

$$n = \frac{80 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 * (80 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

n= 66.35



De acuerdo a la formula, nuestro patrón englobo a 66 personas que trabajan en empresas del sector de transporte logístico, será constituida a criterio del investigador considerando la cantidad de trabajadores.

### **Muestra**

Bernal (2010) señala que, “Es la parte de la población que se selecciona, de la que sin duda se adquieren los registros para la mejora de la observación y sobre la que se puede realizar la dimensión y observación de las variables en estudio”. Dicho de otra manera, el patrón es la parte de la población que se decide, así como también de terminar la medición y exploración de las variables. Asimismo, nuestra muestra esta es de 66 personas que trabajan en el sector de transporte logístico.

### **Muestreo**

Se define como, agrupación personas sacados de una población mediante un instrumento, como el muestreo aleatorio o no aleatorio (Sánchez *et al.*, 2018). Del mismo modo, Mendoza y Ramírez (2020) afirman que, el muestreo es un método que se basa en separar una parte de la población para examinarla y cuyos resultados necesitamos extrapolar a toda la población; esta idea es aplicable más sencillamente al grado descriptivo de los estudios, por lo que es millas necesario descubrir un muestreo coherente con el nivel de los estudios. Por tales afirmaciones, en la actual investigación existente puede realizarse a través de un muestreo aleatorio de conglomerados, debido a que se decidirá el objeto de estudio que tenga una característica común y que ya exista de forma herbal, para la investigación predominante, se ha seleccionado al personal de las empresas de transporte logístico, Lima 2022 como objeto de estudio.

### **3.6. Variables y operacionalización**

La actual investigación se busca obtener información confiable y precisa justificada en el mercado teórico, tal como se aprecia en el **anexo 2**.

**Variable 1:** gestión de la calidad**Definición conceptual:**

De acuerdo a Arana *et al.* (2004), la gestión de la calidad en su labor funcional específica de la empresa (de hecho, muchas veces esta actividad funcional suele quedar reflejada en el diagrama organizacional funcional de la compañía y en la creación del departamento de calidad), o bien se entiende como una función horizontal en la estructura básica. Por lo consiguiente la función específica de la empresa es (dirección general, finanzas, marketing, producción y dirección de personal). Esta visión es la más descrita en la literatura, aunque la primera visión aún no se ha puesto en práctica, lo que hemos constatado en el trabajo de campo que hemos realizado.

**Definición operacional:** La gestión de calidad es una variable de tipo cuantitativa, susceptible de medirse por escala Likert, vía sus dimensiones contexto, liderazgo, planificación y mejora.

**Variable 2:** competitividad**Definición conceptual:**

La competitividad se describe según la facultad de la empresa o país en ser rentable para un mercado en relación a sus adversarios y en atraer o mantener financiación; también muestra que la competitividad es un concepto que se señala al rendimiento eficiente de bienes y servicios de la compañía, la disminución de precio, el aumento de la calidad, así como también, la capacidad de producir productos atractivos (Sánchez *et al.*, 2017).

**Definición operacional:** La competitividad se prevé como una variable cuantitativa, que puede medirse utilizando una escala de Likert. Sus dimensiones son conocimiento, innovación y tecnología.

### **3.7. Técnicas e instrumento de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

En el estudio, se aplicó la encuesta como técnica de recopilación de datos a través de un **cuestionario**, dado que esta investigación coge un enfoque cuantitativo, además, la encuesta nos permitirá obtener datos valiosos para precisar la conexión de gestión de la calidad y la competitividad. En relación con eso, Mendoza y Ramírez (2020) manifestaron que, la encuesta es un medio diseñado para obtener estadísticas de algunos seres humanos cuyas opiniones impersonales cautiva al indagador. A diferencia de la entrevista, se emplea una lista de preguntas manuscritas, el cual pueden entregarse a los sujetos involucrados para brindar solución por escrito.

#### **3.7.2. Descripción de instrumento**

En consideración a la técnica seleccionada, es fundamental tener en cuenta que el dispositivo a utilizar para las series de datos consistirá sencillamente en **el cuestionario**. Es fundamental señalar que el cuestionario es el dispositivo por cualidad para las series estadísticas, en el que las preguntas se formulan de forma congruente y sistemática, a través del cual es posible registrar las respuestas mediante un sencillo sistema de registro (López y Fachelli, 2015). Tal como como se puede visualizar en el anexo 3.

#### **3.7.3. Validación**

Según Hernández *et al*, (2018) indicaron que, la autenticación del instrumento, se efecto una revisión individual de los ítems del cuestionario o hoja de encuesta por medio del método de análisis de expertos. Conforme de la comprobación oportuna se realizaron las correcciones pertinentes hasta obtener una evaluación permisible e integral. Para este procedimiento se recurrió a tres especialistas, tal como se detalla en la tabla 3 y anexo 4.

**Tabla 1***Expertos que validaron el instrumento*

<b>Expertos</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Opinión</b>
Gardi Melgarejo, Victoria	Doctorado en Administración de Empresas	Aplicable
Pisconti Sánchez, Gladys Julia	Doctor en Gestión y Desarrollo	Aplicable
Espinoza Casco, Roque Juan	Doctor en Administración de los negocios Internacionales	Aplicable

**3.7.4. Confiabilidad**

A fin de distinguir si existe confiabilidad, será necesario encontrar el coeficiente de **alfa de Cronbach**, es igual que deberá fluctuar entre los valores de 0 y 1. Este instrumento estadístico se utiliza para la evaluación de las casas métricas de la herramienta, se prueba que el coeficiente alfa de Cronbach se ubica en el rango más que cero y mucho menos que uno con el fin de confirmar que puede haber consistencia y coherencia dentro del dispositivo examinado. La técnica de cálculo requiere un manejo sin fisuras del aparato de medición (Hernandez *et al.*, 2014). Asimismo, el resultado de confiabilidad del **alfa de Cronbach** es de 0.950, el cual quiere decir que el instrumento utilizado posee una magnitud de muy alta.

Tal como se observa en la **tabla 2**.

**Tabla 2***Confiabilidad de instrumento*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Elementos estandarizados	N de elementos
,950	,950	2

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Se comenzó por la recopilación de datos, efectuado en desde el 01 de noviembre hasta el 31 de diciembre del año 2022. De modo que, se aplicó la encuesta de formato juicioso y con ello fijar el nivel de conformidad entre las variables analizadas en Lima Metropolitana, lugar donde se ejecutó la investigación. Se aplicó cabalmente las indicaciones para la contestación de las preguntas y el tratamiento adecuado de los datos. Se entregó el consentimiento informado y se explicó brevemente los objetivos del estudio. Una vez aplicado el cuestionario, se verificó las hojas de respuesta, con el fin de descartar las encuestas que tienen lagunas de sus soluciones, junto con la selección de respuestas dobles o dejando algunos gadgets sin respuesta, debido a que todos ellos están obligados a ser contestada. Una vez hecho esto, se recibió las hojas de cuestionarios admitidas, preparadas para ser mecanografiadas. Asimismo, las estadísticas se introdujeron directamente en la matriz de hechos diseñada en Microsoft Excel 2013 y se exportó a IBM SPSS Statistics modelo 25.0. Por consiguiente, los resultados de las tablas, así como, de los gráficos fueron procesados, analizados e interpretados.

### **3.9. Aspectos éticos**

La revisión se rige por la APA 7ª edición, ser respetuoso con los pensamientos e ideas de los autores profesionales del sector. La valoración ética no puede faltar en la investigación educativa, como en este caso la posible de violación de derechos a la posesión intelectual, también, los derechos humanos, así como el enorme interés que despiertan las estadísticas generadas en el proceso de investigación.

#### **Ética en el uso de investigaciones anteriores**

En el caso moderno, se había dado el crédito respectivo a los investigadores cuya comprensión se utilizó, colocando la debida referencia bibliográfica; en otro caso, puede

considerarse plagio, un acto prohibido considerado una violación de las pertenencias de la propiedad intelectual. asimismo, se aplicó el turnitin, tal como se observa en **el anexo 7**.

### **Ética en la recolección de datos**

De esta forma, los contribuyentes participan voluntariamente y sin presiones para que se pueda determinar la confiabilidad de los métodos estadísticos adoptados.

### **Confidencialidad de los datos**

Esto asegurará que la institución que realiza la investigación mantenga sus datos estrictamente confidenciales, lo que beneficiará a su institución y a algunos investigadores. Para tal efecto, la información proporcionada por los participantes, así como los resultados, la correspondencia y su uso será únicamente para fines académicos.

### **Consentimiento informado**

Se proporcionará documentación para confirmar la información. Documento en el que el paciente declara su información completa y da su consentimiento para la investigación y recolección de información correspondiente. También indicarán en el documento firmado antes mencionado que respaldan los medios de entrega de resultados y las características requeridas para cada participante, y se les pedirá que acepten indicar su período de tiempo y experiencia en el tema para que quede claro.

## CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Análisis de resultados

##### Análisis descriptivo

La investigación, hizo hincapié sobre la gestión enfocada en la calidad y la competitividad en el sector de transporte logístico, Lima 2022. Los datos que arrojaron el estudio fueron producto de la estadística aplicada en la encuesta que fue realizada a 66 colaboradores que trabajaron en empresas del sector de transporte logístico.

**Variable 1:** Gestión de la calidad

**Tabla 3**

*Frecuencia: Gestión de la calidad*

Gestión de la calidad					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Casi nunca	1	1,5	1,5	1,5
	A veces	35	53,0	53,0	54,5
	Casi siempre	17	25,8	25,8	80,3
	Siempre	13	19,7	19,7	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

**Figura 3**

*Barras: Gestión de la calidad*



**Explicación:** Analizando la **figura 3** y tabla 3, visualizamos a 35 trabajadores que representan el 53.0% aproximadamente, teniendo una valoración de “a veces” en cuanto a u la gestión de la calidad, igualmente, 17 de encuestados representan un 25.8% dieron una valoración de “casi siempre”; 13 de encuestados representan un 19.7% indicaron una valoración de “siempre” y solo 1 encuestado representa un 1.5% arrojando una valoración de “casi nunca”. En conclusión, la mayoría de trabajadores tiene una valorización intermedia respecto a la operación, liderazgo, planificación y mejora como parte de la gestión de calidad.

### Dimensión 01: Operación

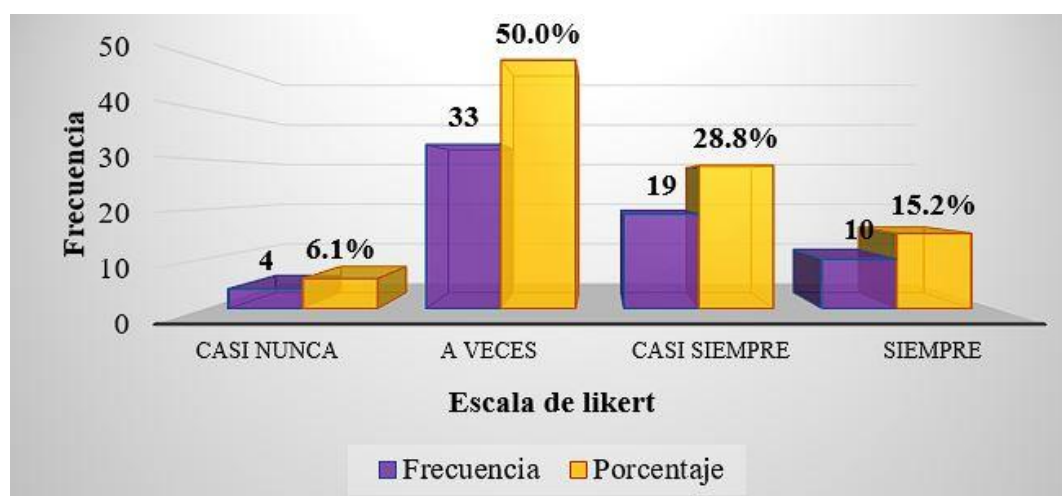
**Tabla 4**

*Frecuencia: dimensión operación*

D1- Operación					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Casi nunca	4	6,1	6,1	6,1
	A veces	33	50,0	50,0	56,1
	Casi siempre	19	28,8	28,8	84,8
	Siempre	10	15,2	15,2	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

**Figura 4**

*Barras: dimensión operación*





**Explicación:** Revisando la **figura 4** y tabla 4, visualizamos a 33 encuestados que refiere el 50.0% aproximadamente, teniendo una valoración de “a veces” en cuanto a la operación, asimismo, 19 de encuestados representan un 28.8% dieron una valoración de “casi siempre”; 10 de encuestados representan un 15.2% indicaron una valoración de “siempre” y solo 4 encuestados representa un 6.1% arrojaron una valoración de “casi nunca”. En conclusión, la mayoría de trabajadores tiene una valoración intermedia sobre el manejo de control de operaciones como parte de la gestión de calidad.

## Dimensión 02: Liderazgo

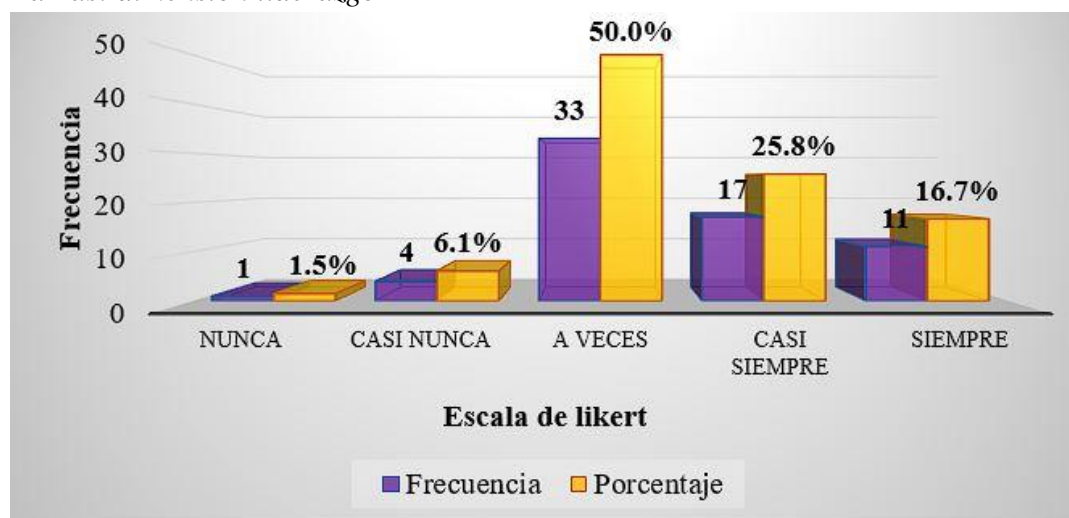
**Tabla 5**

*Frecuencia: dimensión liderazgo*

D2 -Liderazgo					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Nunca	1	1,5	1,5	1,5
	Casi nunca	4	6,1	6,1	7,6
	A veces	33	50,0	50,0	57,6
	Casi siempre	17	25,8	25,8	83,3
	Siempre	11	16,7	16,7	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

**Figura 5**

*Barras: dimensión liderazgo*



**Explicación:** Analizando la **figura 5** y tabla 5, observamos a 33 encuestados que refiere el 50.0% aproximadamente, teniendo una valoración de “a veces” en cuanto al liderazgo, asimismo, 17 de encuestados representa un 25.8% dieron una valoración de “casi siempre”; 11 de encuestados simbolizan un 16.7% a una valoración de “siempre”, 4 de encuestados representan un 6.1% con una valoración de “casi nunca” y solo 1 encuestado representa un 1.5% arrojaron una valoración de “nunca”. En resumen, la mayoría de trabajadores tiene una valorización intermedia sobre los líderes de las organizaciones como parte de la gestión de calidad.

### Dimensión 03: Planificación

**Tabla 6**

*Frecuencia: dimensión planificación*

D3 – Planificación					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Nunca	1	1,5	1,5	1,5
	Casi nunca	5	7,6	7,6	9,1
	A veces	31	47,0	47,0	56,1
	Casi siempre	20	30,3	30,3	86,4
	Siempre	9	13,6	13,6	100,0
	Totalidad	66	100,0	100,0	

**Figura 6**

*Barras: dimensión planificación*



**Explicación:** Examinando la **figura 6** y tabla 6, notamos a 31 encuestados que refiere el 47.0% aproximadamente, teniendo una valoración de “a veces” en cuanto a la planificación, asimismo, 20 de encuestados representan un 30.3% dieron una valoración de “casi siempre”; 9 de encuestados representan un 13.6% indicaron una valoración de “siempre”, 5 de encuestados representan un 7.6% con una valoración de “casi nunca” y solo 1 encuestado representa un 1.5% arrojaron una valoración de “nunca”. En conclusión, la mayoría de trabajadores tiene una valorización intermedia respecto de la planificación de las empresas como parte de la gestión de calidad.

#### Dimensión 04: Mejora

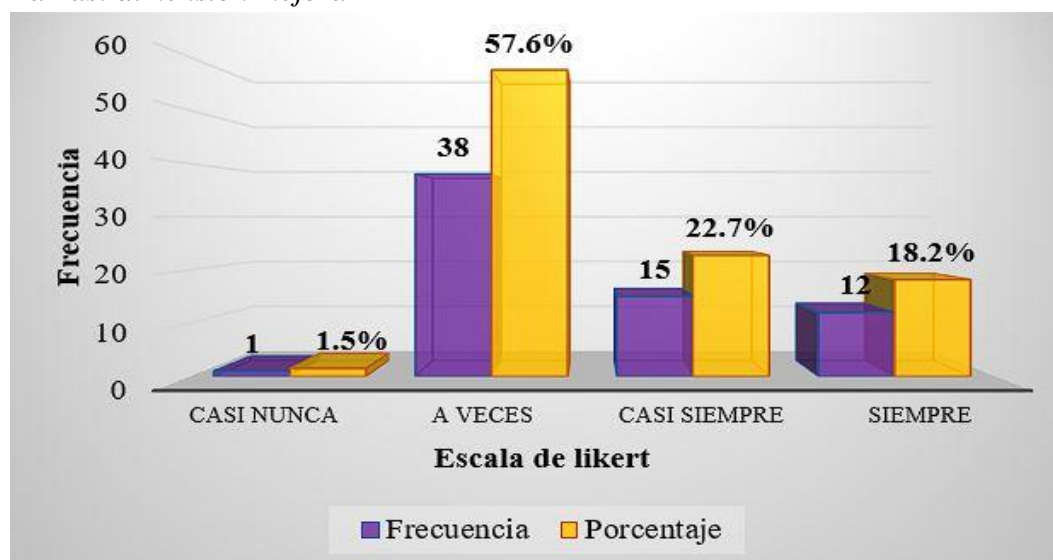
**Tabla 7**

*Frecuencia: dimensión mejora*

D4 – Mejora					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Casi nunca	1	1,5	1,5	1,5
	A veces	38	57,6	57,6	59,1
	Casi siempre	15	22,7	22,7	81,8
	Siempre	12	18,2	18,2	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

**Figura 7**

*Barras: dimensión mejora*



**Explicación:** Examinando la **figura 7** y tabla 7, notamos a 38 trabajadores el cual determina el 57.6% aproximadamente, teniendo una valoración de “a veces” en cuanto a la mejora, asimismo, 15 de encuestados representan un 22.7% dieron una valoración de “casi siempre”; 12 de encuestados representan un 18.2% indicaron una valoración de “siempre” y solo 1 encuestado representa un 1.5% arrojaron una valoración de “casi nunca”. En resumen, la mayoría de trabajadores tiene una valoración intermedia sobre la mejora continuo de los enfoques organizativos como parte de una administración de primer nivel

**Variable 2:** Competitividad

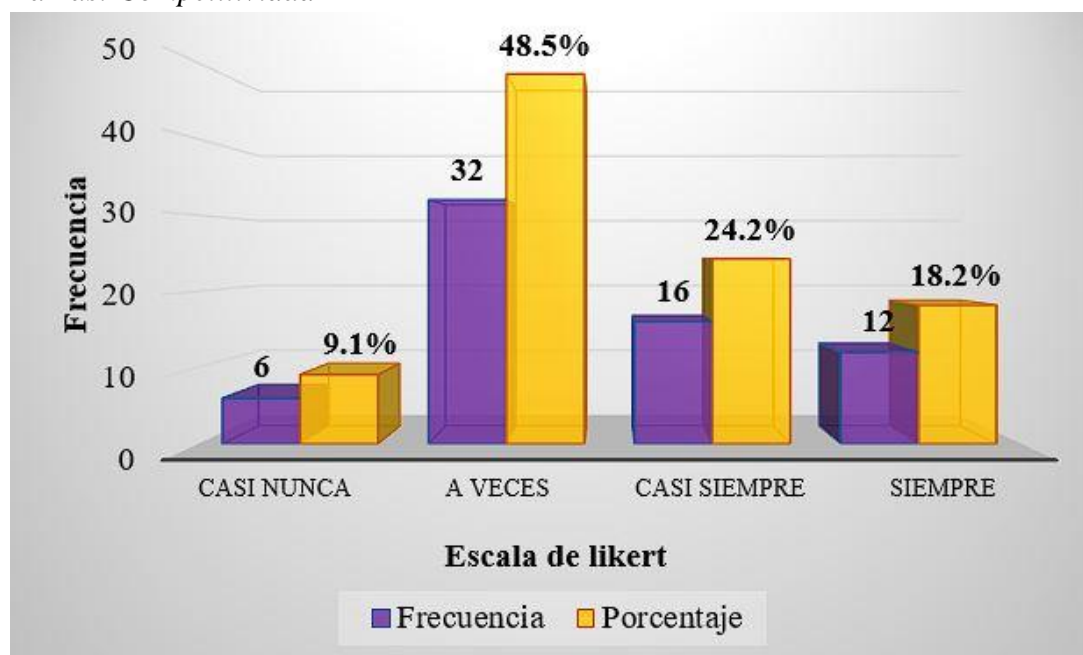
**Tabla 8**

*Frecuencia: Competitividad*

Competitividad					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Casi nunca	6	9,1	9,1	9,1
	A veces	32	48,5	48,5	57,6
	Casi siempre	16	24,2	24,2	81,8
	Siempre	12	18,2	18,2	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

**Figura 8**

*Barras: Competitividad*



**Explicación:** Revisando la **figura 8** y **tabla 8**, nos señala a 32 encuestados que determinan el 48.5% aproximadamente, teniendo una valoración de “a veces” en cuanto a la competitividad de las empresas, igualmente, 16 de encuestados simboliza un 24.2% dieron una valoración de “casi siempre”; 12 de encuestados simboliza un 18.2% indicaron una valoración de “siempre” y solo 6 encuestados simboliza 9.1% arrojando una valoración de “casi nunca”. En resumen, la mayor parte de encuestados tiene una valorización intermedia respecto al conocimiento, innovación y tecnología en el sector de transporte logístico como parte de la competitividad.

**Dimensión 01: Conocimiento**

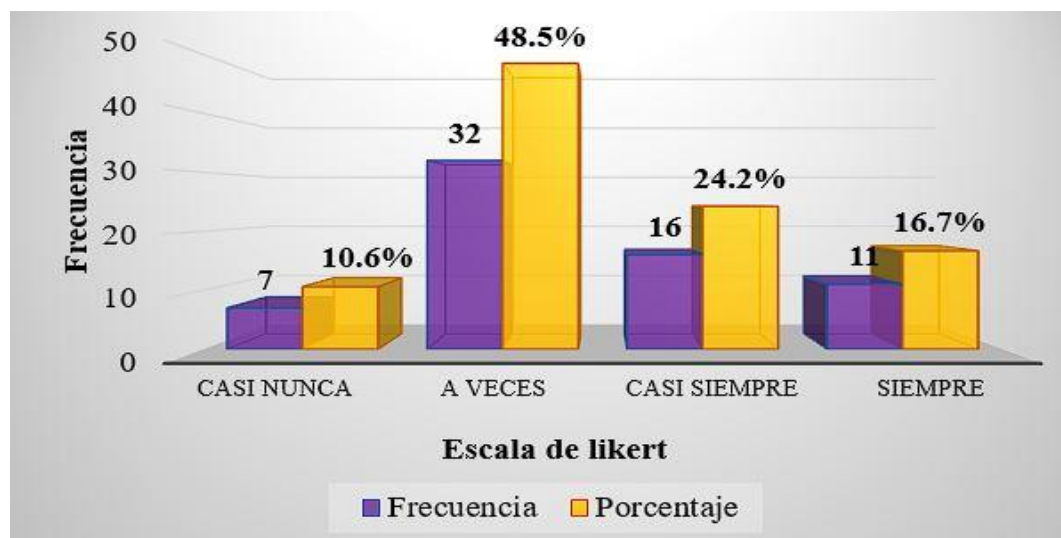
**Tabla 9**

*Frecuencia: dimensión conocimiento*

<b>D1 – Conocimiento</b>					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Casi nunca	7	10,6	10,6	10,6
	A veces	32	48,5	48,5	59,1
	Casi siempre	16	24,2	24,2	83,3
	Siempre	11	16,7	16,7	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

**Figura 9**

*Barras: dimensión conocimiento*



**Explicación:** Estudiando la **figura 9** y tabla 9, notamos a 32 trabajadores que simboliza el 48.5% aproximadamente, teniendo una valoración de “a veces” en cuanto al conocimiento, asimismo, 16 de encuestados simboliza un 24.2% dieron una valoración de “casi siempre”; 11 de encuestados simboliza un 16.7% indicaron una valoración de “siempre” y solo 7 encuestado representa 10.6% arrojaron una valoración de “casi nunca”. En conclusión, la mayor parte de encuestados tiene una valoración intermedia respecto al conocimiento que mantiene aquellas empresas del sector de transporte logístico como parte de la competitividad.

## Dimensión 02: Innovación

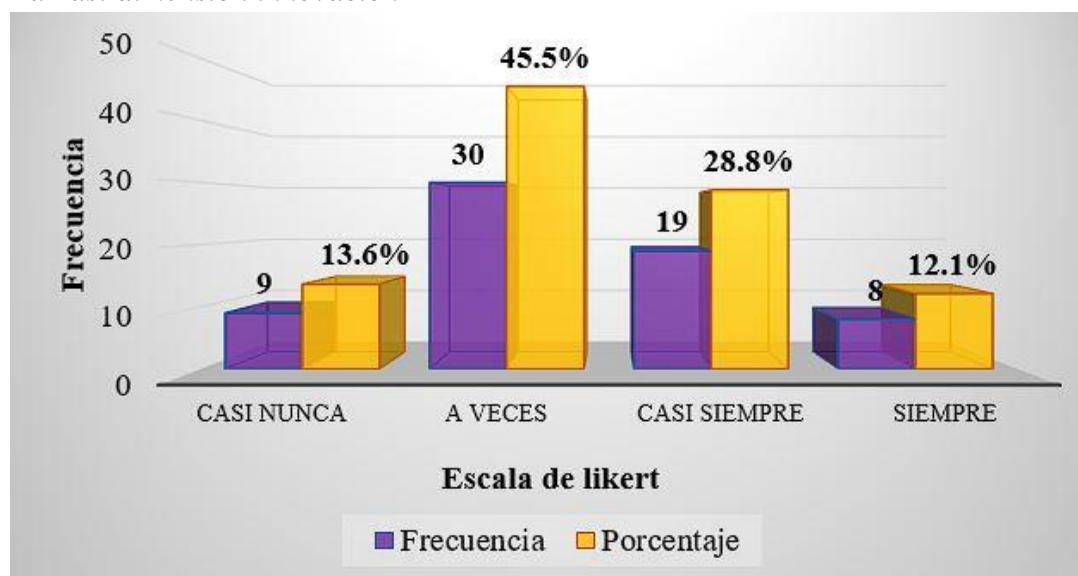
**Tabla 10**

*Frecuencia: dimensión innovación*

D2 – Innovación					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Casi nunca	9	13,6	13,6	13,6
	A veces	30	45,5	45,5	59,1
	Casi siempre	19	28,8	28,8	87,9
	Siempre	8	12,1	12,1	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

**Figura 10**

*Barras: dimensión innovación*



**Explicación:** Analizando la **figura 10** y tabla 10, nos señala a 30 encuestados que simboliza el 45.5% aproximadamente, teniendo una valoración de “a veces” en cuanto a la innovación, asimismo, 19 de encuestados simboliza un 28.8% dieron una valoración de “casi siempre”; 9 de encuestados simboliza un 13.6% indicaron una valoración de “casi nunca” y solo 8 encuestado simboliza 12.1% arrojaron una valoración de “siempre”. En resumen, la mayor parte de trabajadores tiene una valoración intermedia en cuanto a la innovación que implementan las compañías del sector de transporte logístico como parte de la competitividad.

### Dimensión 03: Tecnología

**Tabla 11**

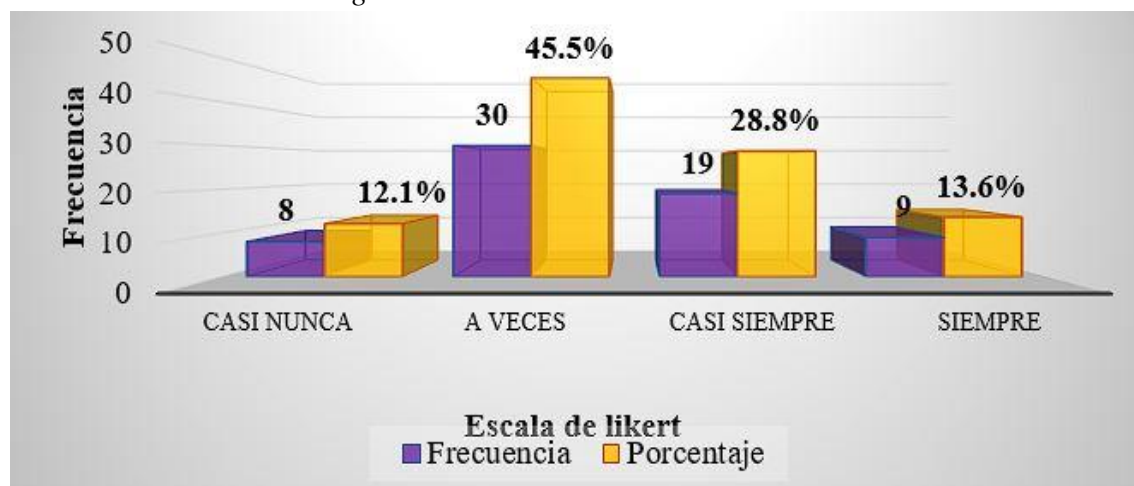
*Frecuencia: dimensión tecnología*

#### D3 – Tecnología

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido Casi nunca	8	12,1	12,1	12,1
A veces	30	45,5	45,5	57,6
Casi siempre	19	28,8	28,8	86,4
Siempre	9	13,6	13,6	100,0
Total	66	100,0	100,0	

**Figura 11**

*Barras: dimensión tecnología*



**Explicación:** Analizando la **figura 11** y tabla 11, visualizamos 30 encuestados que simboliza el 45.5% aproximadamente, teniendo una valoración de “a veces” en cuanto a la tecnología, asimismo, 19 de encuestados simboliza un 28.8% dieron una valoración de “casi siempre”; 9 de encuestados simboliza un 13.6% indicaron una valoración de “siempre” y solo 8 encuestado simboliza 12.1% arrojaron una valoración de “casi nunca”. En resumen, la mayoría de trabajadores tiene una valorización intermedia referente a la tecnología que invierten las compañías del sector de transporte logístico como valor positivo de la competitividad.

**Variable 1 frente a variable 2:** Gestión de la calidad frente a competitividad

**Tabla 12**

*Cruzada de frecuencias de la gestión de la calidad frente a la competitividad*

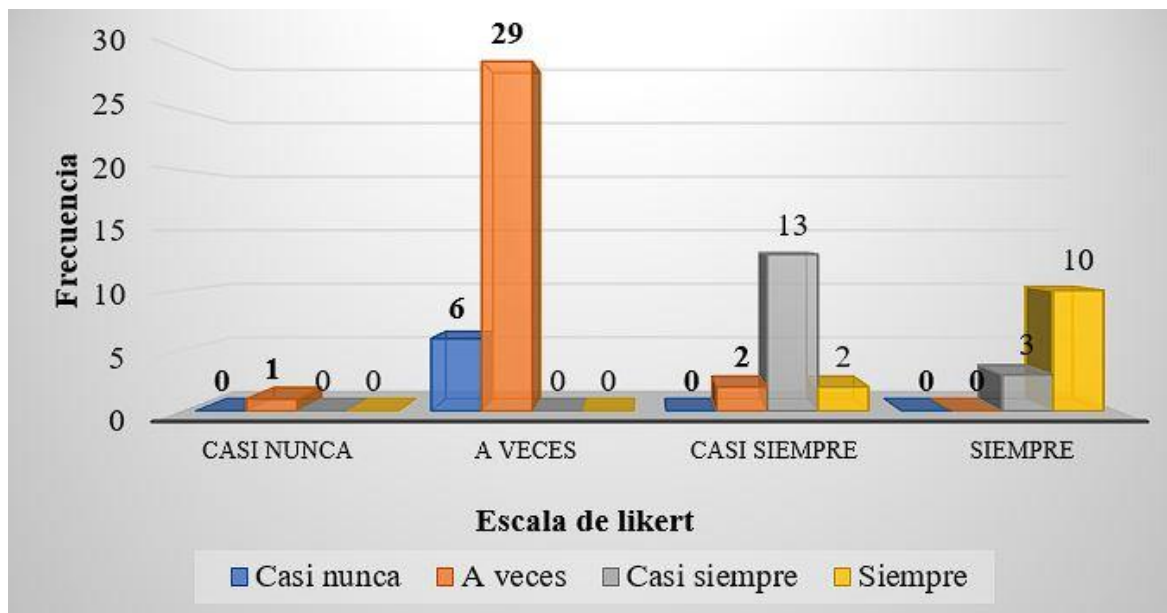
**Gestión de la calidad vs Competitividad**

			Competitividad				Total
			Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
<b>Gestión de la calidad</b>	Casi nunca	Recuento	0	1	0	0	1
		% del total	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	1,5%
	A veces	Recuento	6	29	0	0	35
		% del total	9,1%	43,9%	0,0%	0,0%	53,0%
	Casi siempre	Recuento	0	2	13	2	17
		% del total	0,0%	3,0%	19,7%	3,0%	25,8%
	Siempre	Recuento	0	0	3	10	13
		% del total	0,0%	0,0%	4,5%	15,2%	19,7%
	Total	Recuento	6	32	16	12	66
		% del total	9,1%	48,5%	24,2%	18,2%	100,0%



**Figura 12**

*Barras: la gestión de calidad vs la competitividad*



**Explicación:** Revisando el aporte estadístico de la **tabla 12** y **figura 12**, determinamos los hechos similares en ambas variables analizadas, sobre la gestión de la calidad y la competitividad. Donde verifica que, la fracción mayoritaria representa el 53.0% (35) de encuestados que valoran con un nivel “a veces” a la gestión de la calidad; Igualmente, 32 encuestados simbolizan el 48.5% dieron una valoración de “a veces” a la competitividad. Por consiguiente, la valoración positiva representa el 45.5% (30 encuestados) a la gestión de calidad y el 42.4% (28 encuestados) a la competitividad, en cuanto a la valoración negativa el 1.5% (1 encuestado) corresponde a la gestión de calidad y el 9.1% (6 encuestados) a la competitividad. Del análisis rescatamos que la valoración intermedia fue la predominante con mayor porcentaje, seguida por una valoración positiva para la gestión de la calidad con sus dimensiones de operación, liderazgo, planificación y mejora; como también para la competitividad con su dimensión de conocimiento, innovación y tecnología; por último, con una mínima valoración negativa para ambas variables.

## Análisis inferencial

### Prueba de normalidad

En primera instancia se aplicaron las pruebas de normalidad para determinar si la información obtenida sigue una distribución normal, Para ello, planteamos las siguientes hipótesis:

**Ho (Hipótesis Nula):** El conjunto de datos son normales.

**Ha (Hipótesis Alterna):** El conjunto de datos no son normales.

En tanto, las reglas de elección son:

Si  $p < .05$  rechazamos la. Ho y aceptamos Ha.

Si  $p. \geq .05$  aceptamos la Ho y rechazamos la Ha.

**Tabla 13**

*Prueba de normalidad de gestión de la calidad y la competitividad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de la calidad	,172	66	,000	,923	66	,001
Competitividad	,178	66	,000	,950	66	,010

**Interpretación:** Analizando la **tabla 13**, observamos que la muestra es mayor a 30, motivo por el cual tomaremos los valores de “Kolmogorov-Smirnov”, identificamos que la importancia corresponde a control excepcional y competitividad son inferiores a 0,05, en consecuencia, se comprueba que los datos son **no paramétricos**, por lo que procedemos a emplear **Rho Spearman** para la prueba de hipótesis. En el mismo contexto, visualizamos que  $p < 0,05$ ; en consecuencia, recibimos la especulación de oportunidad (Ha), dentro del conjunto de estadísticas **no son normales**.

**Tabla 14**  
*Confiabilidad de las variables*

<b>Fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Elementos estandarizados	N de elementos
,950	,950	2

**Interpretación:** Analizando la **tabla 14**, observamos que resultado confiabilidad corresponde a **0.950** referente a las variables de estudio, por lo cual, el instrumento empleado representa una magnitud de **muy alta**.

#### **4.1.2. Prueba de hipótesis**

##### **Hipótesis general**

**Hi:** Existe relación entre la gestión de la calidad y la competitividad en el sector de transporte logístico, Lima 2022.

**Ho:** No existe relación entre la gestión de la calidad y la competitividad en el sector de transporte logístico, Lima 2022.

**P = Sig.:** 0,05 (5%)

**Ensayo estadístico:** Rho Spearman

##### **Reglas de elección:**

$P < 5\%$  (0.05) se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_a$ .

$P \geq 5\%$  (0.05) se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_a$ .

**Tabla 15***Prueba de coeficiente de variable 1 y variable 2*

		Gestión de la calidad	Competitividad
Rho de Spearman	Gestión de la calidad	1,000	,902**
	Coefficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)	66	66
	(N)	,902**	1,000
	Competitividad	,000	.
	Coefficiente de correlación	66	66

**Explicación:** Revisando el cuadro de coeficiente, observamos que el resultado de la correlación fue de 0.902, por lo tanto, se confirma de un coeficiente de correlación **positiva muy elevada**, entre las variables de estudio, a un nivel de significancia del 1%. Incluso, la sig. (bilateral) resulto inferior a 0.05; Por esta razón, se aprueba la hipótesis alterna (Hi), confirmando que existe relación entre “la gestión de la calidad” y “la competitividad” en el sector de transporte logístico.

### **Hipótesis específica 1**

**Hi:** Existe relación entre la gestión de la calidad y el conocimiento en el sector de transporte logístico, Lima 2022.

**Ho:** No existe relación entre la gestión de la calidad y el conocimiento en el sector de transporte logístico, Lima 2022.

**P = Sig.:** 0,05 (5%)

**Ensayo estadístico:** Rho Spearman

### **Reglas de elección:**

$P < 5\%$  (0.05) se rechaza Ho y se acepta Ha.

$P > = 5\%$  (0.05) se acepta Ho y se rechaza Ha.

**Tabla 16***Prueba de normalidad: VI gestión de la calidad y D1 el conocimiento*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de la calidad	,172	66	,000
Conocimiento	,154	66	,000

**Interpretación:** Analizando la **tabla 16**, Observamos que la significación para “gestión de la calidad” y “el conocimiento” es inferior a 0.05, en consecuencia, se verifica que los datos son **no paramétricos**, por lo cual, procedemos a usar **Rho Spearman** para la prueba de nuestra hipótesis, con un conjunto de datos que no son normales.

**Tabla 17***Prueba de confiabilidad: VI gestión de la calidad y D1 el conocimiento*

Alfa de Cronbach	Elementos estandarizados	N de elementos
,952	,954	2

**Interpretación:** Revisando la **tabla 17**, observamos que el valor de confiabilidad corresponde a 0.952 para “la gestión de la calidad” y “el conocimiento”, por lo cual el instrumento utilizado tiene una magnitud de **muy alta**.

**Tabla 18***Prueba de coeficiente: variable 1 y dimensión 1***Correlaciones**

		V1: Gestión de la calidad	D1: Conocimiento
Rho de Spearman	Gestión de la calidad	1,000	,911**
		Sig. (bilateral)	.
		(N)	66
	Conocimiento	,911**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		(N)	66

**Explicación:** Revisando el cuadro de correlaciones, observamos que el coeficiente de correlación fue de 0.911, por tanto, se confirma de una correlación con un nivel **positiva muy elevada** entre “la gestión de la calidad” y “el conocimiento”. Por otra parte, la significancia (bilateral) resulto inferior a 0.05; por esta razón, se aprueba la hipótesis alterna (Hi), validando que “la gestión de la calidad” está relacionada significativamente con el conocimiento en el sector de transporte logístico.

**Hipótesis específica 2**

**Hi:** Existe relación entre la gestión de la calidad y la innovación en el sector de transporte logístico, Lima 2022.

**Ho:** No existe relación entre la gestión de la calidad y la innovación en el sector de transporte logístico, Lima 2022.

**P = Sig.:** 0,05 (5%)

**Ensayo estadístico:** Rho Spearman

**Reglas de elección:**

$P < 5\%$  (0.05) se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_a$ .

$P \geq 5\%$  (0.05) se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_a$ .

**Tabla 19**

*Prueba de normalidad: variable 1 y dimensión 2*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de la calidad	,172	66	,000
Innovación	,180	66	,000

**Explicación:** Analizando la **tabla 19**, observamos la significancia para la variable uno con la dimensión innovación es inferior a 0.05, por esta razón, se verifica que los datos son **no paramétricos**, por lo cual, se procederá a usar **Rho Spearman** para el ensayo de hipótesis, con un grupo de datos que no son normales.

**Tabla 20**

*Prueba de confiabilidad: variable 1 y dimensión 2*

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Elementos estandarizados	N de elementos
,935	,937	2

**Explicación:** Revisando la **tabla 21**, observamos que el valor de confiabilidad da como resultado 0.935, para “la gestión de la calidad” con “la innovación”, el cual quiere decir que la herramienta utilizada tiene una magnitud de **muy alta**.

**Tabla 21***Prueba de coeficiente: variable 1 y dimensión 2***Correlaciones**

			Gestión de la calidad	Innovación
Rho de Spearman	Gestión de la calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,884**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		(N)	66	66
	Innovación	Coefficiente de correlación	,884**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		(N)	66	66

**Explicación:** Revisando el cuadro de correlaciones, observamos que coeficiente de correlación tuvo un resultado 0.884, por tanto, se confirma de una correlación con un nivel “positiva alta” entre la variable uno y la innovación. Por otra parte, la significancia (bilateral) resulto inferior a 5% (0.05); Por esta razón, se aprueba la hipótesis alterna (Hi), confirmando que “la gestión de la calidad” está relacionado con “la innovación” en las empresas de transporte logístico.

**Hipótesis específica 3**

**Hi:** Existe relación entre la gestión de la calidad y la tecnología en el sector de transporte logístico, Lima 2022.

**Ho:** No existe relación entre la gestión de la calidad y la tecnología en el sector de transporte logístico, Lima 2022.

**P = Sig.:** 0,05 (5%)

**Ensayo estadístico:** Rho Spearman

**Reglas de elección:**



$P < 5\%$  (0.05) se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_a$ .

$P \geq 5\%$  (0.05) se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_a$ .

**Tabla 22**

*Prueba de normalidad: variable 1 y dimensión 3*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de la calidad	,172	66	,000
Tecnología	,221	66	,000

**Interpretación:** Analizando la **tabla 22**, observamos la significancia para la gestión de calidad y la tecnología son menor a 0.05, por ende, se verifica que los datos son **no paramétricos**, por lo cual, se procederá a usar **Rho Spearman** para el ensayo de hipótesis.

**Tabla 23**

*Prueba de confiabilidad: variable 1 y dimensión 3*

Alfa de Cronbach	Elementos estandarizados	N de elementos
,927	,927	2

**Explicación:** Revisando la **tabla 23**, observamos que el valor de confiabilidad corresponde a 0.927, para “la gestión de la calidad” y “la tecnología”, el cual quiere decir que la herramienta utilizada tiene una magnitud de **muy alta**.

**Tabla 24***Prueba de coeficiente: variable 1 y dimensión 3***Correlaciones**

			Gestión de la calidad	Tecnología
Rho de Spearman	Gestión de la calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,849**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
	Tecnología	Coefficiente de correlación	,849**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66

**Explicación:** Revisando la **tabla 24**, observamos que el coeficiente de correlación tuvo un resultado 0.849, por tanto, se confirma de una correlación con un nivel “**positiva alta**” entre la variable uno y la tecnología con grado de significancia del 1%. En cuanto a, la significancia (bilateral) resulto inferior a 0.05; Por esta razón, se aprueba la hipótesis alterna (Hi), confirma que “la gestión de la calidad” está relacionado significativamente con “la tecnología” en el sector de transporte logístico.

**4.1.3. Discusión de resultados**

Primer lugar, en cuanto al propósito general se buscó identificar si “la gestión de la calidad” está relacionada con “la competitividad” en el sector de transporte logístico, del cual se evidencio el cumplimiento de la hipótesis general, el cual indica que si se halló relación entre las variables de estudio.

Basándonos en los resultados obtenidos entre “la gestión de la calidad” con “la competitividad” tienen una respuesta positiva respecto a la percepción del total de encuestados, esto se confirma porque, el 98.5% indicaron que existe una adecuada gestión de la calidad en su organización, mientras que 1.5% afirman lo contrario; un 90.9% de trabajadores considera adecuado la competitividad en el sector de transporte, mientras que

9.1% señala lo contrario. Para el elemento inferencial, se utilizó la prueba “Rho de Spearman” por tratarse de registros no paramétricos, con una **correlación** de 0,902, lo que afirma que su eficacia es **muy alta**, con un nivel de importancia decreciente a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ); Por lo tanto, se evidencia que “la gestión de la calidad” está relacionado significativamente con “la competitividad” en el sector de transporte logístico, el cual nos quiere decir que toda organización debe de implementar una administración enfocada en la calidad para los servicios que ofrece, aplicando la mejora continua en sus procesos, permitiéndole así destacar en la competitividad que se da en el sector de transporte. Por lo tanto, coincide con el estudio de Huaripata (2019) llevado a cabo en San Miguel, donde se evidencio que, tiene correlación del 85.0% el cual indica una correlación alta fuerte, así como también tuvo un nivel de importancia menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) demostrando que el control de entregas está asociado a “la competitividad” en la empresa OCR S.A.C., tener un control impresionante para “la competitividad” nos permite tener un óptimo control, así como también, dominio del transporte peruano. De la misma manera, en el estudio de Huacho (2018) se evidencio que, “la calidad de servicio” relación con “la competitividad” en la compañía de transporte grupo trasani, de manera positiva alta, debido a que la parte inferencial se afirmó que existe un nivel de importancia menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) en donde el incremento de “la gestión de la calidad” en el servicio, aumenta también un aumento en competitividad en las empresas del sector de transporte. Por último, todo ello se relaciona con el libro de Camison *et al.*, (2006), donde indica que “la gestión de la calidad” es una secuencia de procesos sistemáticos que tolera trazar, ejecutar y gestionar las distintas actividades de la organización, permitiéndole garantizar la estabilidad y la coherencia del rendimiento global para complacer los deseos de los clientes. El cual ejerce mucha relación con la competitividad, en donde (Lombana *et al.*, 2017) indica que, se puede entender desde “la teoría de la ventaja competitiva”, que significa una transformación de innovación

continua. En este sentido, no depende de un solo factor de producción (capital, tierra, trabajo), sino que se diferencia de otros competidores; adicionalmente profundizar en un proceso de mejora continua, logrando una sostenibilidad a largo plazo en el tiempo.

Respecto al objetivo específico 1: fue de identificar la relación entre “la gestión de la calidad” y “el conocimiento” en el sector de transporte logístico, lo cual se empleó la prueba “Rho de Spearman” por ser datos no paramétricos, teniendo una correlación del 91.1% el cual denota una correlación “**positiva alta**”, con una significancia bilateral menor a 5% (0.05); Por lo que, se aceptó la hipótesis alterna ( $H_a$ ), el cual significa que la gestión de la calidad tiene un enlace inmediato con el conocimiento en el ámbito del transporte logístico. Esto nos quiere decir que en la gestión de toda empresa debe tener conocimiento diversificado para implementar estrategias de distribución, generando así una ventaja competitiva y diferenciación en el sector. Por lo tanto, coincide con el estudio de López (2021) llevado a cabo en Trujillo, donde se evidencio que, tiene una correlación del 0.883 el cual indica una correlación positiva, así como también tuvo un nivel de importancia menor a 5% (0.05); Por esta razón, se aceptó la hipótesis alternativa, lo que significa que la “administración del conocimiento” está relacionado significativamente con la calidad de servicio, cuanto mayor sea la comprensión de la forma en que se desarrolla, mejor será el desarrollo de una calidad del servicio ofrecido por medio de la compañía. De la misma manera en el estudio de García (2016) llevado a cabo en Colombia, donde se constata que, la gestión de la calidad tiene un cortejo con el conocimiento, ya que permite mejorar la eficacia tanto del control de calidad como del control de la comprensión mientras se utilizan colectivamente, un mayor crecimiento superior de la gestión de primera clase sugiere una mayor aplicación de las prácticas de know-how, que pueden tener un impacto en la innovación. Por último, todo ello se relaciona con el libro de Fonseca (2015), el cual señala que, el conocimiento se configura como una destreza para el direccionamiento estratégico,

cuya función se ve optimizada a partir del pensamiento lateral, Esto determinará la selección y creación de una oportuna estrategia competitiva, con base al pronóstico de las decisiones tanto de consumidores como de la reacción de los competidores.

Respecto al objetivo específico 2: fue identificar si “la gestión de la calidad” está relacionado con “la innovación” en el sector de transporte logístico, para lo cual, se empleó la prueba “Rho de Spearman” por ser datos no paramétricos, teniendo una correlación del 88.4% el cual señala una correlación **favorable alta**, con grado de significancia baja a 5% ( $0.000 < 0.05$ ); Por esta razón, se aceptó la hipótesis alterna, el cual significa que “la gestión de la calidad” tiene una relación directa con “la innovación” en el sector de transporte logístico. Esto nos quiere decir que en “la gestión de calidad” toda compañía debe de contar con políticas de innovación en las distintas áreas, permitiendo que los colaboradores cumplan eficientemente su labor de satisfacer las expectativas de los clientes del sector. Por lo tanto, coincide con el estudio de Medrano (2017) llevado a cabo en Barranca, donde se evidencio que, tiene una correlación del 0.454, indicando una correlación moderada positiva, teniendo un resultado de significancia baja a 5% (0.05); por esta razón; se acepta hipótesis la alterna, mostrando relación entre la innovación y calidad de servicio. De la misma manera en el estudio de García (2016) llevado a cabo en Colombia, en el que se evidencia que “la gestión de la calidad” tiene una maravillosa datación con “la innovación”, debido al hecho de que el uso de “la gestión de la calidad” permite la mejoría de nuevos productos, así como también de métodos de producción mejorando la innovación en las organizaciones. Por último, todo ello se relaciona con el libro de Fonseca (2015), el cual señala que, la innovación es la facultad para cambiar continuamente bienes o servicios para complacer las expectativas del cliente; por su parte Gonzales (2015) indica que, es el motor principal que impulsa la transformación del sistema de libre mercado y el progreso económico y social. Básicamente, es el grupo de políticas y actuaciones desarrolladas de una empresa para brindar soluciones

creativas a los compradores en función de sus expectativas o para generar necesidades de consumo que antes no existían.

Respecto al objetivo específico 3: fue de identificar si “la gestión de la calidad” está relacionado con “la tecnología” en el sector de transporte logístico, para lo cual se empleó la prueba “Rho de Spearman” por ser datos no paramétricos, teniendo una correlación del 88.9% el cual indica una correlación **favorable alta**, con grado de significancia bajo a 5% (0.05); Por ello, se acepta la hipótesis alterna (Ha), el cual significa que “la gestión de la calidad” está relacionado significativamente con “la tecnología” en el sector de transporte logístico. Esto nos quiere decir que en la gestión de calidad se debe enfocar en la tecnología para la mejora en los sistemas administrativos para los procesos logísticos, así como también sistemas de monitoreo el cual permite mejorar el servicio de transporte a los clientes. Por lo tanto, coincide con el estudio Medrano (2017) llevado a cabo en Barranca, donde se evidencio que, tiene una correlación del 0.488, la cual indica una correlación moderada positiva, así como también, tuvo un resultado de Sig. bajo a 5% (0.05); Por ello, se aceptó la hipótesis alterna, mostrando que la tecnología tiene relación con la calidad de servicio. Por último, todo ello se relaciona con el libro de Fonseca (2015), el cual señala que, en una empresa es fundamental obtener tecnología, ya que permite conservar e incrementar la competencia dentro del mercado actual, convirtiéndose así en un aspecto estratégico. por su parte Ramírez y Ampudia (2015) indican que, es un instrumento potenciador que incrementa las oportunidades de alcanzar los objetivos, permitiendo obtener y administrar el conocimiento que la empresa necesita para llegar a ser más competitiva.

## CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

**Primero:** De acuerdo al objetivo general se cumplió que existe relación directa positiva y significativa entre la gestión de la calidad y la competitividad en el sector de transporte logístico, Lima 2022. Dando como resultado una valoración positiva de 53% en relación a la gestión de la calidad y 47% en relación a la competitividad, siendo el coeficiente Rho de Spearman de,  $902^{**}$  y  $p=,000$ , rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Determinamos que la relación es positiva, quiere decir que la mayoría de los colaboradores sienten que los beneficios de la gestión de la calidad son importantes para alcanzar el éxito en toda empresa.

**Segundo:** De acuerdo al objetivo específica 1, la variable 1 “gestión de la calidad” y la dimensión del “conocimiento” se ubica en un nivel positivo, se determinó que existe relación significativa entre la gestión de la calidad y la dimensión del conocimiento, siendo el coeficiente de Rho de Spearman de,  $911^{**}$  y  $p=,000$ , rechazando a la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Es decir, en las organizaciones cuentan con trabajadores capaces de responder ante el cambio, tener habilidades y adaptarse a las necesidades que requiera la empresa.

**Tercero:** De acuerdo con el objetivo específica 2, la variable 1 “gestión de la calidad” y la dimensión “innovación” se ubica en un nivel positivo, se determinó que existe relación significativa entre “la gestión de la calidad” y la dimensión de la innovación, siendo el coeficiente de Rho de Spearman de,  $884^{**}$  y  $p=,000$ , rechazando a la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). En otras palabras, la innovación en “la gestión de la calidad” puede mejorar sensiblemente su eficacia, haciendo factible la optimización de los recursos utilizados, este

ahorro puede ser importante para mejorar los grados de rentabilidad, e incluso puede ser la clave para la disposición de técnicas de fijación de precios más competitivas.

**Cuarto:** De acuerdo con el objetivo específica 3, la variable de “la gestión de la calidad” y la dimensión de la tecnología se ubica en un nivel positivo, se determinó que existe relación entre la gestión de la calidad y la dimensión de la tecnología, siendo el coeficiente de Rho de Spearman de  $0.849^{**}$  y  $p=,000$ , rechazando a la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Es decir, la tecnología es un instrumento potenciador que incrementa las oportunidades de alcanzar los objetivos de la empresa.



## 5.2. Recomendaciones

**Primero:** Según el resultado del objetivo general, se recomienda a la gerencia general de las empresas de transporte logístico, que debe de considerar en utilizar e implantar un proceso de gestión de la calidad en todas sus áreas correspondientes, la adopción de un sistema de gestión de la calidad ayuda a mejorar a la organización para que tenga un enfoque funcional, tener un método con un propósito, esto podría ayudar a la agencia a conseguir nuevos clientes con una mayor oferta y al empresario a llegar a nuevos clientes con un suministro más amplio y generar una mayor rentabilidad. Por esto podría ayudar al empleador en la forma de sistematizar las tácticas, rendimiento habitual y el suministro de muchas mejoras de igual manera obtener mayor competitividad.

**Segundo:** Según el resultado del objetivo específico 1, se recomienda a la gerencia general de las empresas de transporte logístico y a sus distintas áreas, que debe de considerar utilizar e implementar la gestión de la calidad basándose en el conocimiento; ayuda a mejorar la destreza para el direccionamiento estratégico, cuya función se ve optimizada a partir del pensamiento lateral, es importante que la organización cuente con trabajadores capaces de responder ante el cambio, tener la habilidad de adaptarse y hacer frente eficazmente a las circunstancias de su sector económico, mediante acceso a información y capacitaciones que se les brinda a los colaboradores para incrementar su conocimiento facilitando instancias de aprendizaje mediante lecciones que se retroalimenten en procedimientos en casos exitosos.

**Tercero:** Según el resultado del objetivo específica 2, se recomienda a la gerencia general de las empresas de transporte logístico y a sus distintas áreas, que debe de

considerar utilizar e implementar “la gestión de la calidad” basándose en la innovación, contar con innovación en una organización ayuda a generar ideas u opciones de control, buscando hacer mejor las cosas y hacer diferente al resto; mediante la eficiencia operacional, de igual manera ayuda a cambiar continuamente bienes o servicios para complacer las expectativas de los clientes y obtener una ventaja competitiva.

**Cuarto:** Según el resultado del objetivo específica 3, se recomienda a la gerencia general de las empresas de transporte logístico y a sus distintas áreas, que debe de considerar usar e implementar la gestión de la calidad en base a la tecnología, ayuda a la empresa a lograr la optimización y mejora los procesos de producción y servicio, mediante registro de datos, sistemas eléctricos y autónomos, robotización y automatización de métodos y colaboración entre grupos dentro de la empresa para cumplir el objetivo de impulsar la satisfacción del cliente al menor costo. Esto generara mayo índice de clientes satisfechos en dicho rubro.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Andina. (31 de enero de 2019). Planificación en infraestructura elevará competitividad en transporte y comunicaciones. <https://andina.pe/agencia/noticia-planificacion-infraestructura-elevara-competitividad-transporte-y-comunicaciones-741064.aspx>
2. Antonio, J. (2021). Control operacional. *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/control-operacional.html>
3. Arana, G., Heras, I., Ochoa, C., y Andonegi, J. (2004). Incidencia de la gestión de la calidad en los resultados de las empresas: un estudio para el caso de las empresas vascas. *Revista de Dirección y Administración de Empresas*(11), 131-159. <https://addi.ehu.es/handle/10810/11025?locale-attribute=eu>
4. Avilés, E., y Cedeño, A. (2018). *Diseño de un Modelo de Gestión de Calidad de Servicio al cliente para el restaurante "la finquita"*. Guayaquil. <https://doi.org/info:eu-repo/semantics/openAccess>
5. Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
6. Burckhardt, V. (2015). *Realización de una guía de implantación de la norma ISO 9001:2015*. Valencia: UPV.
7. Businesswire. (23 de setiembre de 2022). <https://technocio.com/>: <https://technocio.com/la-aplicacion-de-saas-de-gestion-de-la-calidad-qmex-esta-disponible-en-seis-paises/>

8. Camisón, C., Cruz, S., y Gonzalez, T. (2006). *Gestion de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Perarson educacion s.a.
9. Carrera, C., Ligña, C., Moreno, G., y Morales, R. (2018). *Sistema de gestion de la calidad*. Guayaquil, Ecuador: Ediciones Grupo Compás.
10. Cornejo, M. (2009). *Percepcion de la innovacion: cultura de la innovacion y capacidad innovadora*. Agencia española de la cooperacion internacional fundacion carolina. <https://digital.csic.es/handle/10261/35048>
11. Cuevas, J., Varela, M., Zayas, D., y Celis, M. (2015). *Competitividad basada en innovación. ¿Cómo influye en el futuro de las empresas?* Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/competitividad-basada-innovacion-influye-futuro-las-empresas/>
12. Dominik, G. y. (2020). Sistemas de gestión de calidad y PYME de capital de capital de trabajo en GPO: un caso de polonia. *administrativo ciencias*, 10(76). <https://doi.org/10.3390/admsci10040076>
13. Flórez, J. (2021). *Compromiso y liderazgo (elementos necesarios para el cumplimiento de los objetivos)*. empresarial y laboral: <https://revistaempresarial.com/empresas/liderazgo/compromiso-y-liderazgo/>
14. Fonseca, R. (2015). *Competitividad, la clave del éxito empresarial*. Bogotá: Alfaomega.
15. Forum, W. E. (2019). *The Global Competitiveness Report 2019*. Suiza: World Economic Forum.
16. Garcia, M. (2016). Influencia de la gestion de calidad en los resultados de innovacion a travez de la gestion del conocimiento. *Innovar*. <http://orcid.org/0000-0002-7891-4289>

17. Gomez, S. (2012). *Medodología de la investigacion* (Primera edicion ed.). Mexico: Tercer milenio s.c.
18. González, J. (2015). Innovación y tecnología, factores clave de competitividad empresarial. Una mirada desde lo local. *Revista Lebret*(7), 103-124.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.15332/rl.v0i7.1521>
19. Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodologia de la investigacion (las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta)*. Mexico, Mexico: Mc Graw Hill Interoamericana Editores,sa de c.v.
20. 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://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6676025>
21. Hernandez, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodologia de la investigación (sexta edicion)* (Sexta ed.). Mexico: McGRAW-HILL / Interamericana editores, S.A. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
22. Hernandez, S., Fernandez, C., y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw Hill.
23. Hiep, E. (13 de Mayo de 2019). *IE-Reinventing higher education*.  
<https://www.ie.edu/insights/es/articulos/liderazgo-politico-aplicado-a-los-negocios/>
24. Huacho, G. (2018). *calidad de servicio y competitividad en la empresa de transportes grupo transani E.I.R.L, Mala, Cañete, 2018*.  
<https://hdl.handle.net/20.500.13067/865>
25. Huaripata, C. (2019). *Gestion de transporte internacional y la competitividad en la empresa ORC cargo S.A.C-san miguel, 2019. Lima*.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/45717>

26. Ibarra, M., González, L., y Demuner, M. (2017). Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California. *Estudios Fronterizos*, 18(35), 107-130.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.21670/ref.2017.35.a06>
27. Ibarra, M., Vela, J., y Hernández, P. (2021). La importancia de la responsabilidad social corporativa y la gestión de la calidad total. *www.revistadyo.com*, 43-57. <https://doi.org/https://doi.org/10.37610/dyo.v0i76.617>
28. Ibarra, V. H. (2021). La importancia de la responsabilidad social corporativa y la gestión de la calidad total. *www.revistadyo.com*, 43-57.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.37610/dyo.v0i76.617>
29. Lombana, J., Amashta, Y., Correa, C., y Rodríguez, M. (2017). Benchmarking y análisis de competitividad de las cadenas productivas de Quinoa en Colombia, Perú y Bolivia. *Face*, 17(2), 157-173.  
<http://ojs.unipamplona.edu.co/ojsviceinves/index.php/face/article/view/544>
30. López, L. (2021). *Gestión del conocimiento y calidad de servicio de la municipalidad provincial de andahuaylas-Apurímac*, 2021.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/72093>
31. López, P. (2015). *Cómo Documentar un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015*. Madrid: Fundación confemetal.
32. López, P., y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
33. Luciani, L., y Navarro, O. (2018). Los sistemas de información en la competitividad de las pequeñas y medianas empresas. *Universidad y Sociedad*, 10(2), 139-144.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202018000200139&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202018000200139&script=sci_arttext&tlng=en)

34. Medrano, M. (2017). *competitividad y calidad de los servicios publicos en la gestion de la municipalidad provincial de barranaca-2016*.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/9029>
35. Mendoza, A., y Ramírez, J. (2020). *Aprendiendo metodología de la investigacion*. Grupo compás.  
<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/523/1/LISTO%202.pdf>
36. Mera, P., y Artieda, J. (2021). *Gestión de calidad en una compañía de transporte de carga pesada y su incidencia en el servicio*. Ambato: Universidad Técnica De Ambato.
37. Montes, M. (2 de febrero de 2012). *Beneficios de un sistema de gestión de calidad*. Gestión íntegra: <https://gestionintegra.com/7-beneficios-de-un-sistema-de-gestion-de-calidad/>
38. Navarro, O., Ferrer, W., y Burgos, O. (2018). La calidad como factor estratégico en el desarrollo competitivo de las pequeñas y medianas empresas. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(2), 171-174.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000200171](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000200171)
39. Ortiz, M., Rodrigo, F., Rodriguez, P., y Gabriel, A. (2022). *La competitividad en la gestión de ventas de la empresa de calzado Buscapies-Ambato-Ecuador (Pontificia Universidad Católica del Ecuador)*. Pontificia universidad católica del ecuador, Ambato. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3447>
40. Padilla, G. (03 de febrero de 2002). <https://www.gestiopolis.com/>.  
[https://www.gestiopolis.com/: https://www.gestiopolis.com/gestion-de-la-calidad-segun-juran-deming-crosby-e-ishikawa/#:~:text=de%20Braila%2C%20Rumania.-,Joseph%20M.,estad%C3%ADsticos%20de%20la%20calidad%20total.](https://www.gestiopolis.com/gestion-de-la-calidad-segun-juran-deming-crosby-e-ishikawa/#:~:text=de%20Braila%2C%20Rumania.-,Joseph%20M.,estad%C3%ADsticos%20de%20la%20calidad%20total.)

41. Payne, L. (2016). *Guía de implantación para la gestión de la calidad ISO 9001:2015*. NQA - NTS National Technical Systems .
42. Pedraza, A. (2018). Manejo y búsqueda de informacion en la organizaciones. *Gestiopolis*. <https://www.gestiopolis.com/manejo-y-busqueda-de-informacion-en-las-organizaciones/>
43. Ramírez, R., y Ampudia, D. (2018). Factores de competitividad empresarial en el sector comercial. *Recitium*, 4(1), 16-32. <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/2249>
44. Ricardo, H., Medina, A., Abab, J., Nogueira, D., y Núñez, Q. (2015). La integración de sistemas de gestión empresariales, conceptos, enfoques y tendencias. *Ciencia de la informacion*. <https://www.redalyc.org/pdf/1814/181443340001.pdf>
45. Romero, M. (2003). *Control dentro del proceso administrativo*. Gestiopolis: [https://www.gestiopolis.com/control-dentro-del-proceso-administrativo/#:~:text=El%20control%20es%20la%20funci%C3%B3n,cualquier%20desviaci%C3%B3n%20significativa%E2%80%9D%20\(p](https://www.gestiopolis.com/control-dentro-del-proceso-administrativo/#:~:text=El%20control%20es%20la%20funci%C3%B3n,cualquier%20desviaci%C3%B3n%20significativa%E2%80%9D%20(p)
46. Saavedra, R., Castro, L., Restrepo, O., y Rojas, A. (2001). *Planificación del Desarrollo*. Fundacion Universidad de Bogota Jorge Tadeo Lozano. [https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/1942/pdf-planificacion\\_del\\_desarrollo\\_-\\_pag.-web-11-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/1942/pdf-planificacion_del_desarrollo_-_pag.-web-11-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
47. Saldarriaga, J. (2013). Responsabilidad social y gestión del conocimiento como estrategias de gestión humana. *Estudios Gerenciales*. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0123592313700263?token=362566D836F05C1FF7AAD92B911E04536FC73894674D8A13EFA347364B0C42AF11D25A85F1B8716CECAAF23A6661294A&originRegion=us-east-1&originCreation=20221210043811>



48. Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad rivardo palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
49. Sanchez, J. (2017). *Gestion de Calidad Total*. <https://economipedia.com/definiciones/gestion-la-calidad-total.html>
50. Sánchez, J., Vázquez, G., y Mejía, J. (2017). La mercadotecnia y los elementos que influyen en la competitividad de las mipymes comerciales en Guadalajara, México. *Innovar*, 27(65), 93-106. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15446/innovar.v27n65.65064>
51. Sandoval, M. d. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Ensayo administrativo*. <https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/4402/3399>
52. Sanjoy, P. (2019). Managing sudden transportation disruptions in supply chains under delivery delay and quantity loss. *Annals of Operations Research*, 273(1-2), 783-814. <https://doi.org/10.1007/s10479-017-2684-z>
53. Shapiro, J. (2001). Herramienta de planificación de acción. *CIVICUS*, 1-2. <https://www.civicus.org/documents/toolkits/Planificacion%20de%20accion.pdf>
54. Sirvent, S., Gisbert, V., y Pérez, E. (2017). Los 7 principios de gestión de la calidad en ISO 9001. *3C Empresa, Edición Especial*, 10-18. [https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art\\_2.pdf](https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_2.pdf)
55. Solano, A. (2003). Toma de decisiones gerenciales. *Tecnología en marcha*, 16(3), 44. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4835719>
56. Strategy, C. (2007). <https://www.itson.mx/>. <https://www.itson.mx/>. <https://www.itson.mx/micrositios/pimpiie/documents/ventaja%20competitiva.pdf>

57. Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigacion cientifica* (Cuarta ed.). Limusa S.A.
58. Torres, I. (2019). *Como implantar ISO 9001:2015* (Vol. 2da edicion). IVE Consultores. [file:///C:/Users/ronald/Downloads/pdf-como-implantar-iso-9001-2015-ed2-fragmento-gratuito\\_compress.pdf](file:///C:/Users/ronald/Downloads/pdf-como-implantar-iso-9001-2015-ed2-fragmento-gratuito_compress.pdf)
59. Torres, Y. (2018). *Sistema De Gestión De Calidad En Pymes productoras de hormigon elaborado en Buenos Aires, Argentina ideas de mejoras*. Repositorio institucional. Buenos Aires: Universidad de Palermo. <https://dspace.palermo.edu/dspace/handle/10226/2114>
60. Vega, J. (3 de Diciembre de 2021). *EGADE Business School*. <https://egade.tec.mx/es/egade-ideas/opinion/las-5-responsabilidades-mas-importantes-de-un-lider-en-las-empresa#:~:text=El%20C3%ADder%20tiene%20la%20responsabilidad,posible%20para%20todas%20las%20partes.>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión de la calidad y la competitividad en el sector de transporte logístico, Lima 2022?</p> <p><b>Problema Específicos:</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión de la calidad y el conocimiento en el sector de transporte logístico, Lima 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión de la calidad y la innovación en el sector de transporte logístico, Lima 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión de la calidad y la tecnología en el sector de transporte logístico, Lima 2022?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determina la relación entre la gestión de la calidad y la competitividad en el sector de transporte logístico, Lima 2022.</p> <p><b>Objetivo Especifico:</b></p> <p>Identificar la relación entre la gestión de la calidad y el conocimiento en el sector de transporte logístico, Lima 2022.</p> <p>Identificar la relación entre la gestión de la calidad y la innovación en el sector de transporte logístico, Lima 2022.</p> <p>Identificar la relación entre la gestión de la calidad y la tecnología en el sector de transporte logístico, Lima 2022.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>Existe relación entre la gestión de la calidad y la competitividad en el sector de transporte logístico, Lima 2022.</p> <p><b>Hipótesis Especificas:</b></p> <p>Existe relación entre la gestión de la calidad y el conocimiento en el sector de transporte logístico, Lima 2022.</p> <p>Existe relación entre la gestión de la calidad y la innovación en el sector de transporte logístico, Lima 2022.</p> <p>Existe relación entre la gestión de la calidad y la tecnología en el sector de transporte logístico, Lima 2022.</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p>Gestión de la calidad</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Operación</li> <li>-Liderazgo</li> <li>-Planificación</li> <li>-Mejora</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b></p> <p>Competitividad</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Conocimiento</li> <li>-Innovación</li> <li>-Tecnología</li> </ul>	<p><b>Tipo de Investigacion:</b></p> <p>Basica</p> <p><b>Alcance:</b> Correlacional</p> <p><b>Metodo y diseño de la investigación:</b></p> <p><b>Método:</b> Deductivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal</p> <p><b>Población Muestra:</b></p> <p><b>Población:</b> 80 trabajadores del sector de transporte logístico lima.</p> <p><b>Muestra:</b> 66 personas</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Encuesta - escala de Likert</p>

**Anexo 2:** Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala de valoración	
Gestión de calidad	La gestión de calidad es una variable de tipo cuantitativa, susceptible de medirse por escala Likert, vía sus dimensiones contexto, Liderazgo, Planificación y Mejora	Operación	Control operacional	Ordinal	Nunca	
			Proceso		Casi nunca	
			Diseño		A veces	
			Compromiso		Casi siempre	
			Liderazgo		Política	Siempre
					Responsabilidad	
			Planificación		Acciones	
					Objetivos	
					control	
			Mejora		Acción correctiva	
		Mejora continua				

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala de valoración
<b>Competitividad</b>	La variable competitividad se considera como una variable de tipo cuantitativo, la misma que se puede medir mediante la escala Likert. Sus dimensiones son Conocimiento, Innovación y Tecnología	Conocimiento	Estrategias	Ordinal	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
			Toma de decisiones		
		Innovación	Búsqueda de información		
			Ambiente organizacional		
		Tecnología	Capacidad de adaptarse		
			Capacidad para mejorar		
			Aplicación de sistemas empresariales		
			Estandarización de procesos		

### Anexo 3: Instrumentos de cuestionario de la gestión de la calidad y la competitividad



#### UNIVERSIDAD NORBERT WIENER

##### Instrumento I: Cuestionario sobre Gestión de la Calidad

El presente instrumento tiene por finalidad recabar información, para conocer la relación que tiene la gestión de la calidad y la competitividad en el sector de transporte logístico en Lima 2022.

#### Instrucciones:

Por favor lea cuidadosamente cada pregunta formulada y responde marcando con X en el casillero según crea conveniente, a continuación, se presenta los ítems.

Muchas gracias por su cooperación.

1. Edad:

2. Sexo:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Nº	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión: Operación</b>					
1	La empresa maneja un control de operación de rutas.					
2	La empresa tiene un buen control de hoja de ruta en sus operaciones					
3	La empresa maneja un proceso de control de solución en sus operaciones.					
4	La empresa tiene un control de entrada y salida en sus operaciones.					
5	La empresa gestiona un diseño logístico de atención al cliente como parte de sus operaciones.					
6	La empresa cuenta un diseño de red de distribución logística en sus					

	operaciones.					
<b>Dimensión: Liderazgo</b>						
7	Los líderes de la organización cuentan con una hoja de ruta.					
8	Los líderes usan tecnología para la capacitación de sus trabajadores.					
9	El liderazgo de servicio es eficiente en la empresa.					
10	El liderazgo genera un compromiso con los trabajadores de los distintos sectores.					
11	El liderazgo de innovación mejora los servicios logísticos de la empresa.					
12	El liderazgo organizacional de la empresa brinda un entorno amigable, positivo a sus trabajadores.					
<b>Dimensión: Planificación</b>						
13	La empresa planifica la previsión del riesgo como una probabilidad resolutive ante el problema.					
14	La empresa planifica medidas de seguridad ante cualquier circunstancia de peligro.					
15	La empresa busca planificar su calidad de sus servicios.					
16	La empresa hace una buena toma de decisiones ante eventos desfavorables presentados en la ruta.					
17	La empresa planifica el control de procesos de compra de materia para el mantenimiento de vehículos.					
<b>Dimensión: Mejora continua</b>						
18	La mejora continua de la empresa es parte de su calidad de procesos y servicios.					
19	La mejora continua se evidencia en la infraestructura y condiciones laborales para sus trabajadores.					
20	La mejora continua se evidencia en compra de tecnología para la mejora de servicio empresarial.					

21	La empresa como mejoras continuas cuenta con un seguro privado que proteja sus bienes.					
----	--	--	--	--	--	--

**Instrumento 2: Cuestionario sobre Competitividad**

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Nº	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Conocimiento</b>						
1	La empresa tiene conocimiento de estrategias de distribución, como una ventaja competitiva a largo plazo.					
2	La empresa tiene conocimiento de estrategias de servicio en la entrega de carga.					
3	La empresa tiene conocimiento diversificado de su cartera de clientes.					
4	La empresa tiene conocimiento de información de las necesidades de sus colaboradores y clientes.					
5	La empresa brinda conocimiento documentado de sus procesos y servicios.					
6	La empresa brinda capacitación para incrementar el conocimiento a sus colaboradores.					
7	La empresa tiene conocimiento de los objetivos que quiere alcanzar la empresa a corto, mediano y largo plazo.					
8	La información de conocimiento que tiene los colaboradores le permite tomar mejores decisiones de sus actividades por área.					
9	El conocimiento que tiene la empresa le genera una ventaja competitividad y diferencia en el sector.					
<b>Dimensión: Innovación</b>						



10	La empresa tiene como política la innovación en las distintas áreas de su organización.					
11	La innovación de los proyectos forma parte de la tarea del equipo de trabajo.					
12	La innovación de los procesos permite a los colaboradores cumplir en eficientemente su labor en la empresa de transporte.					
13	La empresa invierte en la innovación de sus vehículos y en la especialización de sus conductores.					
14	La empresa implementa una innovación en su sistema de control para cada uno de sus vehículos.					
<b>Dimensión: Tecnología</b>						
15	La empresa invierte en un sistema de software administrativo para sus procesos logísticos.					
16	La empresa implementa un sofisticado sistema de monitoreo, rastreo (GPS) a los vehículos de su ruta logística.					
17	La empresa cuenta con un sistema de ERP que mejora las operaciones logísticas de sus servicios.					

**Anexo 4:** Validez del instrumento

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS**

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS**

**ESCALA DE CALIFICACION**

Estimado (a): VICTORIA GARDI MELGAREJO

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

<b>CRITERIOS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
4. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

**SUGERENCIAS:**

.....  
.....

Apellido y nombre del juez validador: Dra. Victoria Gardi Melgarejo

DNI: 04066364

Especialidad del validador: Doctora en Administración de Empresas

Lima, 12 de diciembre del 2022



Firma del experto

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

### ESCALA DE CALIFICACION

Estimado (a): Pisconti Sánchez Gladys Julia

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
4. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

#### SUGERENCIAS:

.....  
.....

Apellido y nombre del juez validador: PISCONTI SÁNCHEZ GLADYS JULIA

DNI: 21419826

Especialidad del validador: DOCTOR GESTIÓN Y DESARROLLO

Lima, 13 de diciembre del 2022

Firma del experto

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

### ESCALA DE CALIFICACION

Estimado (a): Roque Juan Espinoza Casco

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
4. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

#### SUGERENCIAS:


APTO PARA APLICAR

Apellido y Nombre del juez validador: Dr. Roque Juan Espinoza Casco

DNI: 07766626

Especialidad del validador: Administración de los Negocios Internacionales

Lima, 13 de diciembre del 2022



Firma del experto

Anexo 5: Base de datos

Variable 1 - Gestion de la calidad																				
V1-D1						V1-D2						V1-D3					V1-D4			
p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	3	2	1	3	3
4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
3	1	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2
3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3
2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3

2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2
3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2
2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3
3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3
2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3
3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2
2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Variable 2 - Competitividad																
V2-D1									V2-D2					V2-D3		
p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
4	2	2	2	2	3	1	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2
5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1
3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	2	2	1	3	1	1	1	2	2	2	3	3	3
2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
3	3	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3
3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2
2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3
3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



## Anexo 6: Informe del asesor de turnitin

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
<b>DT_C_A10 ( Gomez Dueñas y Cardenas P - irca)-6.docx</b>	-
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
<b>20431 Words</b>	<b>113715 Characters</b>
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
<b>103 Pages</b>	<b>2.4MB</b>
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
<b>Feb 9, 2023 5:07 PM GMT-5</b>	<b>Feb 9, 2023 5:09 PM GMT-5</b>
<b>● 16% de similitud general</b>	
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos	
<ul style="list-style-type: none"><li>• 15% Base de datos de Internet</li><li>• Base de datos de Crossref</li><li>• 9% Base de datos de trabajos entregados</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 6% Base de datos de publicaciones</li><li>• Base de datos de contenido publicado de Crossref</li></ul>
<b>● Excluir del Reporte de Similitud</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Material bibliográfico</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Material citado</li></ul>

v