Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Ciencias Administrativas
Escuela Profesional de Administración

Gestión de Operaciones y la competitividad de las MYPES del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022

TESIS

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

AUTORES

Edicson LAURA QUISPE

Mario Ricardo CAYO VARGAS

ASESOR

Dr. Edgar VICENTE ARMAS

Lima, Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Laura, E. & Cayo, M. (2024). *Gestión de Operaciones y la competitividad de las MYPES del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor 1	
Nombres y apellidos	Edicson Laura Quispe
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70552212
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0001-1135-5785
Datos de autor 2	
Nombres y apellidos	Mario Ricardo Cayo Vargas
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	73058274
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-4003-9319
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Edgar Vicente Armas
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	06003952
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-5503-8239
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Juan Puell Palacios
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	06068877
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Kennedy Narciso Gómez

Tipo de documento	DNI

Número de documento de identidad	620139300
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	César Augusto Franco Torres
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07224945
Datos de investigación	
Línea de investigación	D.3.5.3. Desarrollo e internacionalización de las Mypes y Pymes
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: La Victoria Latitud:-12.064167 Longitud: -77.032500
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Enero 2022 - Diciembre 2022
URL de disciplinas OCDE	Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Escuela Profesional de Administración
Calle Germán Amezaga N° 375 – Ciudad Universitaria – Lima -Perú

ACBSP ACCREDITED

Acta de Sustentación N° 0008-2024-EPA-FCA/UNMSM

Modalidad de Sustentación de Tesis

Ley Universitaria N° 30220
Resolución Rectoral N° 00744-R-20
Resolución Rectoral N° 007615-2023-R/UNMSM
Resolución Directoral N° 000062-2023-EPA-FCA/UNMSM
Resolución Directoral N° 000027-2024-EPA-FCA/UNMSM
Resolución Directoral N° 000203-2024-EPA-FCA/UNMSM
Resolución Directoral N° 000209-2024-EPA-FCA/UNMSM
Resolución Directoral N° 000295-2024-EPA-FCA/UNMSM
Resolución Directoral N° 000298-2024-EPA-FCA/UNMSM
Resolución Directoral N° 000302-2024-EPA-FCA/UNMSM

Lima, 11 de septiembre del 2024

Siendo las 10:00 horas y reunido el Jurado Evaluador integrado por los siguientes docentes:

Presidente	: Dr. Juan Puell Palacios
Miembro	: Dr. Kennedy Narciso Gómez
Miembro	: Mg. César Augusto Franco Torres
Docente Asesor	: Dr. Edgar Vicente Armas

Para evaluar el proceso de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de los bachilleres:

Mario Ricardo Cayo Vargas
Edicson Laura Quispe

Los integrantes del Jurado Evaluador califican con 18 (DIECIOCHO) APROBADOS CON MENCIÓN HONROSA a la sustentación de la Tesis titulada **"Gestión de Operaciones y la competitividad de las MYPES del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022"**; de acuerdo con la Legislación Universitaria y a la documentación sustentatoria que se acredita, en mérito de lo cual, el Jurado Evaluador los declara APTOS para que se les otorgue el Título Profesional de:

Licenciado en Administración

Conforme a las Disposiciones Legales vigentes, siendo las 11:21 horas se levanta la sesión y en fe de lo actuado firman la presente:

Dr. Juan Puell Palacios
Presidente

Dr. Kennedy Narciso Gómez
Miembro

/////.....

…../////

REF.: Acta de Sustentación N° 0008-2024-EPA-FCA/UNMSM Modalidad de Sustentación de Tesis

Mg. César Augusto Franco Torres
Miembro

Dr. Edgar Vicente Armas
Docente Asesor

Dr. Juan Victoriano Castillo Maza
V° B° Director
Escuela Profesional de Administración

Dr. Raúl Moisés Camargo Hermosilla
V° B° Vicedecano Académico de Pregrado
Facultad de Ciencias Administrativas

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE
SAN MARCOS
Universidad del Perú, Decana de América

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Edgar Vicente Armas, en mi condición de asesor acreditado con la Resolución Directoral N° 000062-2023-EPA-FCA/UNMSM de la tesis, cuyo título es "Gestión de Operaciones y la competitividad de las MYPES del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022", presentada por los bachilleres Mario Ricardo Cayo Vargas y Edicson Laura Quispe, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante la plataforma PIDS, el documento evaluado cuenta con el 16% de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional**.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del título correspondiente.

Lima, 06 de Junio de 2024

Firma del Asesor: _____

Nombres y Apellidos del asesor: Edgar Vicente Armas

DNI: 06003952

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a Dios que nos guía día a día y nos permite seguir adelante, a nuestros padres que con su apoyo incondicional nos fortalecen e incentivan a seguir con nuestros objetivos y sueños, y en especial a los docentes de la FCA -UNMSM que nos otorgan valiosos conocimientos gracias a su compromiso, entrega y dedicación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA ..... **II**

ÍNDICE DE CONTENIDOS ..... **III**

ÍNDICE DE TABLAS ..... **VII**

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES ..... **X**

RESUMEN ..... **XII**

ABSTRACT ..... **XIII**

INTRODUCCIÓN **1**

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO **3**

1.1. Descripción de la realidad problemática 3

1.2. Formulación del problema 7

1.2.1. Problema General 7

1.2.2. Problemas Específicos 7

1.3. Objetivos 7

1.3.1. Objetivo General 7

1.3.2. Objetivos Específico 7

1.4. Justificación 8

1.4.1. Importancia de la investigación 8

1.4.2. Viabilidad de la Investigación 8

1.4.3. Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 9

1.5. Limitaciones del estudio 10

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO **11**

2.1. Antecedentes de la investigación 11

2.1.1. Antecedentes Internacionales 11

2.1.2. Antecedentes Nacionales 12

2.2. Bases teóricas 15

2.2.1. Gestión de Operaciones 15

2.2.2. Competitividad 19

2.3. Definición de términos básicos 21

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES **24**

3.1. Formulación de hipótesis principal y derivada 24

3.1.1. Hipótesis central 24

3.1.2. Hipótesis derivadas 24

3.2. Variables y definición operacional 24

3.2.1. Variable 1: Gestión de Operaciones 24

3.2.2. Variable 2: Competitividad 25

3.2.3. Operacionalización de las variables 25

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN **26**

4.1 Diseño metodológico 26

4.1.1 Enfoque de la investigación 26

4.1.2 Tipo de Investigación 26

4.1.3 Nivel de Investigación 26

4.1.4 Diseño de Investigación 26

4.2 Diseño muestral 28

4.2.1. Población en Análisis 28

4.2.2. Criterios de inclusión 28

4.2.3. Criterios de exclusión 28

4.2.4. Unidad de Análisis 28

4.2.5. Muestra 28

4.3 Técnicas de recolección de datos 29

4.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información 30

4.5 Aspectos éticos 30

CAPÍTULO V: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS **31**

5.1 Presentación, análisis e interpretación de los datos 31

5.1.1. Validación del Instrumento 31

5.1.2. Análisis de Resultados de la encuesta 35

5.2 Prueba de hipótesis 74

5.2.1 Prueba de la hipótesis general 74

5.2.2. Prueba de hipótesis específica Nº1 77

5.2.3. Prueba de hipótesis específica Nº2 79

5.2.4. Prueba de hipótesis específica Nº3 81

5.2.5. Prueba de hipótesis específica Nº4 84

5.3 Discusión de resultados 86

CONCLUSIONES **90**

RECOMENDACIONES **92**

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS **94**

ANEXOS..... 102

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Coeficiente Alfa de Cronbach....31

Tabla 2 Estadística de fiabilidad....32

Tabla 3 Valoración KMO....33

Tabla 4 Prueba KMO y Bartlett de gestión de operaciones....34

Tabla 5 Prueba KMO y Bartlett de competitividad....34

Tabla 6 Prueba KMO y Bartlett de la totalidad del instrumento....35

Tabla 7 Pregunta 1. Rendimiento de la empresa....35

Tabla 8 Pregunta 2. Capacitación constante del gerente....36

Tabla 9 Pregunta 3. Comunicación entre colaboradores....37

Tabla 10 Pregunta 4. Valoración de la comunicación....38

Tabla 11 Pregunta 5. Motivación del personal....39

Tabla 12 Pregunta 6. Incentivos al personal....40

Tabla 13 Pregunta 7. La organización de la empresa....41

Tabla 14 Pregunta 8. La planificación de la empresa....42

Tabla 15 Pregunta 9. Seguimiento de actividades....43

Tabla 16 Pregunta 10. Crecimiento empresarial....44

Tabla 17 Pregunta 11. Gestión de compras....45

Tabla 18 Pregunta 12. Previsión de compras....46

Tabla 19 Pregunta 13. Cumplimiento del proveedor....47

Tabla 20 Pregunta 14. Recepción de mercadería....48

Tabla 21 Pregunta 15. Control de mercadería....49

Tabla 22 Pregunta 16. Faltantes de mercadería....50

Tabla 23 Pregunta 17. Almacenamiento de mercadería....51

Tabla 24 Pregunta 18. Espacios para la mercadería....52

Tabla 25 Pregunta 19. Calidad del producto según el cliente....53

Tabla 26 Pregunta 20. Satisfacción del cliente 54

Tabla 27 Pregunta 21. Aceptación del producto 55

Tabla 28 Pregunta 22. Quejas y reclamos 56

Tabla 29 Pregunta 23. Presupuesto 57

Tabla 30 Pregunta 24. Precio del producto 58

Tabla 31 Pregunta 25. Abastecimiento de insumos 59

Tabla 32 Pregunta 26. Entrega del producto 60

Tabla 33 Consolidado de la dimensión “Desempeño” 61

Tabla 34 Consolidado de la dimensión “Procesos” 62

Tabla 35 Consolidado de la dimensión “Abastecimiento” 64

Tabla 36 Consolidado de la dimensión “Inventarios” 65

Tabla 37 Consolidado de la dimensión “Calidad” 66

Tabla 38 Consolidado de la dimensión “Costos” 67

Tabla 39 Consolidado de la variable “Gestión de operaciones” 68

Tabla 40 Consolidado de la variable “Competitividad” 69

Tabla 41 Prueba Normalidad de las variables Gestión de Operaciones y Competitividad 71

Tabla 42 Resumen de validación de instrumento por expertos 72

Tabla 43 Grado de relación según correlación de Spearman 74

Tabla 44 Tabla de contingencia Hipótesis General 75

Tabla 45 Prueba de chi cuadrado hipótesis general 75

Tabla 46 Coeficiente de Spearman hipótesis general 76

Tabla 47 Tabla de contingencia hipótesis específica N°1 77

Tabla 48 Prueba de chi cuadrado hipótesis específica N°1 78

Tabla 49 Coeficiente de Spearman hipótesis especifica N°1 78

Tabla 50 Tabla de contingencia hipótesis específica N°2 79

Tabla 51 Prueba de chi cuadrado hipótesis específica N°2 80

Tabla 52 Coeficiente de Spearman hipótesis especifica N°2..... 81

Tabla 53 Tabla de contingencia hipótesis específica N°3 82

Tabla 54 Prueba de chi cuadrado hipótesis específica N°3 83

Tabla 55 Coeficiente de Spearman hipótesis especifica N°3..... 83

Tabla 56 Tabla de contingencia hipótesis específica N°4 84

Tabla 57 Prueba de chi cuadrado hipótesis específica N°4 85

Tabla 58 Coeficiente de Spearman hipótesis especifica N°4..... 86

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Pregunta 1. Rendimiento de la empresa.....36
Ilustración 2 Pregunta 2. Capacitación constante del gerente.....37
Ilustración 3 Pregunta 3. Comunicación entre colaboradores 38
Ilustración 4 Pregunta 4. Valoración de la comunicación 39
Ilustración 5 Pregunta 5. Motivación del personal 40
Ilustración 6 Pregunta 6. Incentivos al personal 41
Ilustración 7 Pregunta 7. La organización de la empresa 42
Ilustración 8 Pregunta 8. La planificación de la empresa 43
Ilustración 9 Pregunta 9. Seguimiento de actividades 44
Ilustración 10 Pregunta 10. Crecimiento personal.....45
Ilustración 11 Pregunta 11. Gestión de compras 46
Ilustración 12 Pregunta 12. Previsión de compras.....47
Ilustración 13 Pregunta 13. Cumplimiento del proveedor.....48
Ilustración 14 Pregunta 14. Recepción de mercadería.....49
Ilustración 15 Pregunta 15. Control de mercadería 50
Ilustración 16 Pregunta 16. Faltantes de mercadería 51
Ilustración 17 Pregunta 17. Almacenamiento de mercadería 52
Ilustración 18 Pregunta 18. Espacios para la mercadería 53
Ilustración 19 Pregunta 19. Calidad del producto según el cliente.....54
Ilustración 20 Pregunta 20. Satisfacción del cliente 55
Ilustración 21 Pregunta 21. Aceptación del producto.....56
Ilustración 22 Pregunta 22. Quejas y reclamos.....57
Ilustración 23 Pregunta 23. Presupuesto.....58
Ilustración 24 Pregunta 24. Precio del producto.....59
Ilustración 25 Pregunta 25. Abastecimiento de insumos.....60
Ilustración 26 Pregunta 26. Entrega del producto.....61
Ilustración 27 Frecuencia de la dimensión “Desempeño” 62
Ilustración 28 Frecuencia de la dimensión “Procesos”.....63
Ilustración 29 Frecuencia de la dimensión “Abastecimiento”.....64
Ilustración 30 Frecuencia de la dimensión “Inventarios”.....66
Ilustración 31 Frecuencia de la dimensión “Calidad”.....67
Ilustración 32 Frecuencia de la dimensión “Costos” 68
Ilustración 33 Frecuencia de la variable “Gestión de operaciones”.....69

Ilustración 34 Frecuencia de la variable “Competitividad”.....70

RESUMEN

El contexto actual reta constantemente a los microempresarios del sector textil a ser más competitivos debido a los cambios abruptos del mercado, invocando a la gestión de operaciones como un considerable elemento que les permitirá tener un mejor y mayor control de sus operaciones para lograr sus objetivos empresariales. Por ello, la presente pesquisa pretende determinar la correlación entre la Gestión de Operaciones y la Competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022. El método utilizado en este estudio sigue un enfoque cuantitativo sin experimentación, de naturaleza transversal y con un nivel de investigación correlacional. Se emplearon encuestas para recolectar datos de 363 pequeñas y medianas empresas textiles manufactureras, utilizadas como muestra para análisis ulteriores. El coeficiente de confiabilidad de Cronbach y los resultados del análisis de validez KMO fueron de 0.829 y 0.741 respectivamente. Al analizar los resultados, se observa una correlación moderada y positiva entre la Gestión de Operaciones y la Competitividad de las micro y pequeñas empresas en el ámbito textil del distrito de La Victoria, Lima en 2022. Esto se refleja en el coeficiente de Spearman, el cual alcanzó un valor de 0,565 con un nivel de significancia de 0,000.

Palabras claves: Gestión de operaciones, Competitividad, MYPEs, textil.

ABSTRACT

The current context constantly challenges textile micro-entrepreneurs to become more competitive due to abrupt market changes, emphasizing operations management as a significant element that will enable them to have better and greater control over their operations to achieve their business goals. Therefore, this research aims to determine the correlation between Operations Management and the Competitiveness of micro and small enterprises in the textile sector in the district of La Victoria, Lima, 2022. The method used in this study follows a quantitative, non-experimental approach, of a cross-sectional nature, and with a correlational research level. Surveys were used to collect data from 363 small and medium textile manufacturing companies, which were used as a sample for further analysis. The Cronbach's reliability coefficient and the results of the KMO validity analysis were 0.829 and 0.741 respectively. Upon analyzing the results, a moderate and positive correlation between Operations Management and the Competitiveness of micro and small businesses in the textile sector in the district of La Victoria, Lima in 2022 is observed. This is reflected in the Spearman coefficient, which reached a value of 0.565 with a significance level of 0.000.

Keywords: Operations management, Competitiveness, MYPEs, textile.

INTRODUCCIÓN

Actualmente las MYPES representan el 95% del total empresas en el Perú, siendo una cantidad mayoritaria, son aquellas que presentan muchas dificultades debido a elementos que parte de la propia organización como del contexto donde se encuentran y no permiten su avance y/o crecimiento dentro del mercado. Ante ese contexto, es necesario poder mirar a fondo la realidad de estos microempresarios para evaluar las operaciones que realiza y cómo las realiza reflejándose estas actividades en sus productos que logran posicionarlos competitivamente en el mercado.

Esta pesquisa busca definir la correlación que existe entre la Gestión de Operaciones y la Competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, en el año 2022, asimismo, establecer las relaciones que existan entre las dimensiones de las variables mencionadas.

La investigación se encuentra dividida por capítulos, las cuales se encuentran: En el capítulo primario se aborda la definición de la situación problemática a explorar, detallando el análisis de la misma, el establecimiento de metas, la justificación del estudio resaltando su relevancia, limitaciones y la viabilidad de llevarlo a cabo. Además, se hace mención del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) que está alineado con nuestra investigación. En el segundo capítulo comprende el marco teórico, describiendo el impacto o resultado de investigaciones previas a las bases teóricas y los términos básicos de esta pesquisa. En el tercer apartado se establecen la hipótesis y las variables de estudio, reflejando a través de estas últimas las dimensiones que fueron objeto de análisis. En el cuarto capítulo se hace referencia a la metodología utilizada en el estudio, describiendo el diseño metodológico y la muestra a emplear, así como las técnicas para recolectar y procesar la información. También se abordan aspectos éticos y la validación del instrumento utilizado. En el quinto apartado se presenta lo que se ha logrado con la investigación, se analiza e interpreta cada uno de estos hallazgos y se discuten en

detalle.

Al término, se incorporan las conclusiones, sugerencias, la lista de referencias bibliográficas y cualquier material complementario adjunto.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Descripción de la realidad problemática

América Latina concentra una cantidad mayoritaria de MiPymes formales, según CEPAL (2020), estas logran simbolizar el 99,5% de empresas registradas en Sudamérica, donde el 88,4% son microempresas y el 9,6% son pequeñas empresas, pero el aporte al PIB que brindan es relativamente bajo, lo que indica una deficiencia en sus niveles de productividad. De la cantidad porcentual mencionada, el 23% pertenece al sector textil - confección, sector que presenta muchas oportunidades relacionadas a su competitividad, baja productividad, eficiencia y a nivel estructural debido a factores tanto internos como externos que impactan a la organización trayendo como resultado que dichas Mypes tengan un escaso crecimiento y una vaga calidad del empleo que generan (Banco de Desarrollo de América Latina, 2018). Además, las causas por las cuales las Mypes tienen un bajo crecimiento es por la falta de calidad y evaluación en la toma de decisiones, el cual se debe a la falta de información y análisis, los cuales pueden tener como consecuencia lanzar productos o servicios que no tienen demanda, la inversión en equipos y maquinaria que no son adecuados para la operación, así como también la falta de una evaluación y seguimiento en las decisiones que se van tomando, porque es necesario evaluar su efectividad y los resultados que está generando (Larios y Rosa, 2017).

La gestión de operaciones es un componente esencial del planeamiento estratégico porque permite a las organizaciones alcanzar sus objetivos a partir de la creación de valor para los accionistas, satisfacción de clientes y mejora de la eficiencia.

El caso de Colombia refleja la oportunidad anteriormente mencionada, investigaciones como la realizada por Acosta, Guerrero y Rodríguez (2008) concluyen que el sector textil – confecciones se gestiona de manera tradicional desconectándose

del mercado y sin oportunidad de crecimiento, por ello se recomienda que este rubro empresarial debe reforzar la capacidad operacional de sus procesos consiguiendo resultados eficientes y eficaces que impulsen su competitividad sin ignorar las influencias externas que pueda impactar a la organización.

En el año 2019, las empresas peruanas estuvieron mayoritariamente conformadas por micro y pequeñas empresas, las cuales constituían el 95% del total. Estas Mypes experimentaron un aumento constante en sus ventas anuales y contribuyeron significativamente al 19.3% del Producto Bruto Interno (PBI) del país (Comex Perú, 2019).

Builes (2021) menciona que el factor que impide el crecimiento de estas organizaciones es la falta de una toma de decisión de manera objetiva y fundamenta en temas empresariales, por ejemplo, al buscar reinvertir o adquirir suministros de calidad para su posterior producción; en la mayoría de los casos, una persona con cierto grado académico, esto conlleva a que dichas organizaciones carezcan de participación sostenida en el mercado, traduciendo ello en bajos ingresos y menor competitividad ante sus pares. Como muestra de un ejemplo, tomemos la situación actual de Argentina, donde cerca del 10% de sus MYPES cierran anualmente, debido a factores como la ineficiente gestión de operaciones, generando altos costos y desperdicios que a la larga afectan a la caja de las organizaciones.

La mayor parte de las empresas en Perú son consideradas como micro y pequeñas empresas (MYPES), y están experimentando un crecimiento continuo. Según información del Ministerio de la Producción (2019), este sector empresarial constituye el 99,48% del total de compañías registradas en la economía peruana, siendo el 96,04% microempresas y el 3,44% restante pequeñas empresas. Sin embargo, pese a ser un segmento empresarial en crecimiento, se ha evidenciado que existen una gran mayoría que no presenta una alta competitividad. El cual puede estar relacionada al bajo nivel

educativo, por ejemplo, en la parte administrativa, las operaciones que se manejan, entre otras actividades que suman mucho al valor, pero que se manejan de manera empírica, siendo funciones que pueden definir el valor y crecimiento de una empresa a lo largo del tiempo. Paquita (2019, p.6) contrasta que: Entre los factores que dificultan el desarrollo y consolidación de las MYPE se encuentra el hecho de que los promotores de estos sectores empresariales están mal informados sobre la oferta educativa y tienen un bajo nivel educativo, lo que también afecta a sus empleados. Además, uno de los factores clave en el desarrollo de las MYPE es mejorar sus habilidades en la gestión de operaciones (Paquita, 2019, p.6).

El Emporio Comercial de Gamarra alberga una amplia cantidad de micro y pequeñas empresas (MYPES), con aproximadamente 24 mil negocios, de los cuales el 96.8% son microempresas y el 3.2% restante corresponde a medianas empresas. La mayoría de estas empresas se dedican principalmente a la comercialización de productos textiles y sus materias primas.

Con referencia al INEI (2019), se explicó que actualmente las empresas no están interesadas en la gestión empresarial y operativa porque no la consideran una herramienta necesaria de gestión empresarial, y en 2018 se registró que el 56% de las micro y pequeñas empresas (MYPES) decidieron adoptar alguna forma de capacitación, solo el 19 % recibió capacitación en gestión empresarial, incluida la capacitación en gestión de operaciones.

Según Cruz (2018), la falta de una buena planificación, ordenamiento de la estructura jerárquica y revisión continua de los procesos relacionados a la producción y distribución de productos y/o servicios, genera menor competitividad, aumento de costos, insatisfacción del cliente y una baja productividad de los trabajadores.

En los establecimientos del E.C. de Gamarra se puede observar que el comercio que se realiza es mayormente tradicional, pero también existen empresas que han implementado el comercio online en su plan estratégico.

Las MYPES dedicadas al comercio de textiles, presentan problemas que afecta la gestión de operaciones. Según Zapata (2004), las actividades operativas se realizan de manera informal, carencia de sistema de gestión operativo donde se desarrolló informes donde se observe las desviaciones y las causas, por lo tanto, si no se trata, provocaría consecuencias a nivel económico y social tales como:

- La calidad del producto, que es un factor muy importante y diferenciador entre los diferentes negocios que existen en el emporio comercial de gamarra.
- La atención al cliente, que es un aspecto que se descuida mucho en más micro y pequeñas empresas.
- Baja productividad de los trabajadores, que afectaría a las ventas, debido a que no se tiene establecido un plan de gestión de operaciones óptimo, por lo que no existe un seguimiento y control adecuado.

Como se puede observar del pronóstico, se deben hacer estudios respecto a la gestión de operaciones y su influencia en la competitividad de las MYPES del sector textil, de esta manera evitar los problemas relacionados a la calidad, servicio y productividad que puedan afectar a largo plazo a la empresa. Considerar que estas MYPES deben mantenerse competitivas en el mercado; dicho esto se planea realizar el trabajo de investigación estudiando dos variables: gestión de operaciones y competitividad, bajo un enfoque cuantitativo mediante el uso de encuestas y programas estadísticos; bajo un nivel correlacional, asimismo, se plantean objetivos, hipótesis, etc.; con el fin de ayudar a que las MYPES se mantengan en el mercado siendo competitivos; y dejar bases como antecedente para futuras investigaciones.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

- ¿Qué relación existe entre la Gestión de Operaciones y la competitividad de las MYPES del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Qué relación existe entre el Desempeño y la competitividad de las MYPES del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022?
- ¿Qué relación existe entre los Procesos y la competitividad de las MYPES delsector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022?
- ¿Qué relación existe entre el Abastecimiento y la competitividad de las MYPES del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022?
- ¿Qué relación existe entre los Inventarios y la competitividad de las MYPES delsector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

- Determinar la relación que existe entre la Gestión de Operaciones y competitividad de las MYPES del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022.

1.3.2. Objetivos Específico

- Determinar la relación que existe entre el Desempeño y la competitividad de las MYPES del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022.
- Determinar la relación que existe entre los Procesos y la competitividad de las MYPES del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022.

- Determinar la relación que existe entre el Abastecimiento y la competitividad de las MYPES del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022.

- Determinar la relación que existe entre los Inventarios y la competitividad de las MYPES del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022.

1.4. Justificación

1.4.1. Importancia de la investigación

La relevancia de este estudio se fundamenta en su dimensión social, como lo señala Ferrer (2010) al afirmar que la "relevancia social es referida a qué impacto tendría sobre la sociedad, quienes se benefician con tal desarrollo" (p.8). Ello refuerza lo inicialmente comentado debido a que los resultados que se obtuvieron en esta investigación que sirvió para determinar el impacto que tiene la gestión de operaciones en la competitividad de las MYPES del sector textil en el distrito de La Victoria.

Con esto, los microempresarios dedicados al sector textil podrán tener un diagnóstico e identificación de los procesos internos que conlleva su empresa con la finalidad de optimizarlos bajo el enfoque de la mejora continua en beneficio propio, ello es urgente por el reto y/o cambios rápidos que se brindan en el sector empresarial por los diferentes factores internos y externos que conlleva.

Además, esta pesquisa busca contribuir a estudiantes, expertos e interesados en la Gestión de operaciones y la competitividad empresarial para complementar sus conocimientos sobre el mismo, quedando como referencia o antecedente teórico para utilizarlo en otros campos o sectores económicos contribuyendo con el progreso de muchas MYPES de nuestro país y fuera de este.

1.4.2. Viabilidad de la Investigación

El estudio es viable gracias a su enfoque y análisis que permiten considerar posibilidades (Rus Arias, 2020), con el propósito de evaluar la viabilidad de realizar un proyecto con éxito.

Complementariamente, Rodríguez (2018) indica que para decidir la viabilidad de una investigación debe considerarse diferentes aspectos como los recursos disponibles (materiales, tiempo, entre otros) para poder implementarla.

Teniendo en cuenta lo comentado, identificamos que la presente investigación es viable por ser ejecutable correctamente y desplegable en un futuro al contar con los suficientes recursos que garanticen su aplicación en el campo a estudiarse.

1.4.3. Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)

El presente trabajo a desarrollarse tiene la orientación de contribuir con la consecución del objetivo N° 8 de los ODS que, según las Naciones Unidas, buscar la promoción del trabajo decente y crecimiento económico, ya que nuestra realidad peruana apertura muchas dificultades de crecimiento en el sector empresarial que afectan más a los emprendedores o pequeños empresarios a comparación de las grandes industrias y como estudiantes universitarios no podemos ser ajenos a estas problemáticas que se registra en nuestra sociedad, por ello, nos motiva el hecho de contribuir a partir de nuestros conocimientos y habilidades a brindar soluciones y referencias a aquellos que quieren mejorar sus procesos y tener mayor participación en el mercado.

1.5. Limitaciones del estudio

Las limitaciones de nuestra investigación se encontraron en el difícil acceso que se tuvo al visitar presencialmente a las empresas a estudiarse, debido a los protocolos de seguridad existentes por efectos de la pandemia, pero aprovecharemos la oportunidad de la virtualidad mediante videollamadas y encuestas virtuales como principal canal de comunicación tanto con los trabajadores como con los empresarios.

Otro punto para recalcar es la reducida bibliografía, pues la aplicación de la conjugación de ambas variables a estudiarse en nuestro país no se ha aplicado numerosas veces. Con esto en mente, este estudio hace referencia a bibliografías de estudios que utilizan variables con dimensiones específicas en diferentes industrias.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Con el propósito de brindar un soporte a nuestra investigación, presentamos las siguientes indagaciones a nivel nacional e internacional:

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Risques (2022) presentó en su trabajo doctoral un enfoque analítico para investigar la competitividad en las cadenas de producción del sector automotriz, tomando como estudio de caso al Grupo PSA. Esta investigación adoptó un método cualitativo que incluyó entrevistas semiestructuradas, análisis de documentos y observación directa, además de emplear métodos cuantitativos para analizar la información recopilada. Los resultados indicaron que la estrategia de modularización en la producción aumenta la presión competitiva en las plantas de ensamblaje. Asimismo, el grupo fortaleció su posición en el mercado al reducir los costos unitarios y ajustar los precios, lo que resultó en una mejora de su competitividad.

Además, Kumari (2022) identifico los factores problemáticos en la industria textil y sus efectos en la economía asiática, mediante una investigación primaria basada en datos con un enfoque mixto, concluyendo que dichos factores determinantes se originan por una carencia en la resolución de problemas, disponibilidad de recursos y el ambiente de trabajo, recomendando que estas empresas del sector se enfoquen sus esfuerzos y operaciones en la satisfacción de los clientes.

Así mismo, Quizhpe (2020), en su tesis de doctorado, determinó los factores que afectan la competitividad y diseñó un enfoque sistémico que posibiliten el desarrollo de las PYMES del sector turístico en Ecuador. Aplicando un tipo de investigación descriptiva, con un diseño no experimental y transversal además de un enfoque cuantitativo, en el cual se concluyó que las estrategias funcionales incluyen las relacionadas a la parte financiera, operaciones, marketing, recursos humanos, tecnología

e innovación, el cual se recomienda para lograr el perfeccionamiento empresarial en el sector turístico.

En su tesis doctoral, Salazar (2019) exploró cómo el desempeño operativo afecta la competitividad en el contexto de empresas medianas en el sector textil de Quito, Ecuador. La metodología empleada fue de tipo descriptivo correlacional con un diseño transversal no experimental. Los resultados señalan que la productividad empresarial ejerce una influencia positiva y moderada en las empresas medianas que operan en la industria textil, manteniendo su crecimiento en el mercado local en niveles moderados.

Además, en su trabajo de titulación, Duque y Oñate (2019) presentaron un modelo de gestión de calidad que busca evaluar la competitividad en el sector textil de la provincia de Tungurahua (Ecuador). Esta investigación se llevó a cabo utilizando un enfoque cuantitativo y no experimental, empleando un método inductivo-deductivo. Los resultados de la investigación señalan que las empresas textiles en esta área necesitan adoptar un modelo integral de gestión de calidad para potenciar su competitividad en el mercado.

Finalmente, Valero (2019), en su tesis de doctorado, ha estudiado la relación que existe entre la competitividad y la tecnología en la fase de internacionalización de las empresas dedicadas a la exportación Bucaramanga. Valero utilizó el método aplicado según el propósito de su investigación que corresponde a una tipología básica bajo un enfoque cuantitativo deductivo. Concluyendo que la competitividad es aquella capacidad de innovar y generar un valor agregado de las industrias para lograr mejorar su posicionamiento en el mercado internacional.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Cabanillas (2023), en su investigación de licenciatura, evaluó la relación entre las cuatro dimensiones que representa la gestión empresarial (planeamiento, organización, dirección y control) y la competitividad en las mypes exportadoras textiles

del emporio comercial ubicado en La Victoria. El diseño transversal empleado para realizar las indagaciones fue no experimental y de alcance correlacional utilizando el método hipotético deductivo. Obteniendo como resultado una relación estrecha entre ambas variables, recomendando que es necesario tomar en cuenta estas dimensiones de la gestión empresarial para ser más competitivos en un mercado tan globalizado.

Angulo y Pérez (2022), en su trabajo de licenciatura, investigaron el efecto de la gestión administrativa en la competitividad de las micro y pequeñas empresas en Tingo María durante 2021. El enfoque metodológico utilizado fue de tipo cuantitativo, con un diseño correlacional no experimental de alcance transversal. Al concluir la investigación, se encontró una relación significativa de nivel moderado entre ambas variables estudiadas en el entorno comercial de Tingo María, destacando la importancia de una gestión efectiva como un elemento clave para lograr mayor competitividad en el mercado.

De igual manera, Meneses y Tineo (2022) analizaron en su trabajo universitario el efecto de la gestión empresarial en la competitividad de las micro y pequeñas empresas (MYPE) del sector textil en el emporio Gamarra durante el año 2021. La investigación tuvo una aproximación cuantitativa, con un enfoque descriptivo y correlacional en un diseño sin experimentación. Como resultado, se destacó que la capacitación en gestión empresarial de los colaboradores es el factor principal para incrementar la competitividad de las MYPE, permitiendo una toma de decisiones efectiva y un desempeño adecuado en sus labores.

Asimismo, Huaripuma y Nizama (2021), en su tesis para obtener la licenciatura, estudiaron el impacto del planeamiento estratégico y la competitividad en el emporio comercial de Gamarra. La pesquisa tuvo un alcance descriptivo correlacional con un enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. Este concluye que el impacto entre la

variable “planeamiento estratégico” es significativo a la variable “competitividad”, de la misma manera, se identifica que el nivel del planeamiento en mención es calificado como regular, obteniendo un resultado de competitividad regular recomendando que sea una oportunidad de mejora la formalización anual de estos planes para determinar el objetivo de la empresa.

Además, Pérez (2020) investigó el significativo aporte que la gestión de operaciones brinda a la calidad y competitividad en el ámbito de fabricación de muebles de madera en el Parque Industrial (Villa el Salvador - Lima). La metodología adoptada fue de carácter cuantitativo, utilizando un enfoque hipotético-deductivo y descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental. En resumen, se determinó que una correcta aplicación de la gestión de operaciones en las actividades de los fabricantes de muebles de madera podría mejorar la calidad de sus productos y su posición competitiva en el mercado.

También, Soberon y Surichaqui (2020) indagaron la competitividad del sector textil confecciones de Gamarra y qué factores eran los que influían en estos. La metodología aplicada tuvo un enfoque cualitativo, con un método inductivo - deductivo, contando con un nivel comprensivo y de tipo descriptiva con un diseño experimental. La investigación determinó que el 58,2% de los empresarios reciben orientación de un coach, el 40,3% está reconsiderando y desarrollando innovaciones en su plataforma, y el 71,6% tiene como enfoque principal la calidad de la ropa como estrategia de posicionamiento de marca.

Al finalizar, Lima (2019) analizó la influencia de la competitividad en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas textiles. Se empleó una metodología de investigación cuantitativa, con un enfoque puramente teórico, aplicando el método hipotético-deductivo y un diseño no experimental, específicamente correlacional y transeccional. Según los hallazgos, las PYMES que mostraron una alta competitividad,

gestionando de manera más efectiva el entorno, el sector industrial y los aspectos internos, implementaron más estrategias para mejorar su rentabilidad en términos de ventas, inversión y capital.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión de Operaciones

Concepto. Es aquel arte de la mezcla de los recursos de una organización para producir un bien o servicio. Además, se refiere que esta es la vinculación y transformación de la cadena productiva bajo la supervisión de un administrador o supervisor (KrajewskiI, Ritzman y Malhotra, 2008).

De acuerdo con Collier y Evans (2015), la gestión de operaciones se caracteriza como la ciencia y el arte de garantizar la exitosa producción y entrega de bienes y servicios a los clientes.

Además, según Krajewski y Ritzman (2000), la gestión de operaciones se define como la supervisión y control de los procedimientos para convertir los insumos, es decir, las entradas, en productos finales, ya sean bienes o servicios.

En línea con lo anterior, la gestión de operaciones se caracteriza como un conjunto de actividades que agregan valor al transformar los insumos en productos acabados, tanto bienes como servicios (Heizer y Render, 1996).

Por último, Chase, Jacobs y Aquilano (2009) sostienen que “El núcleo de la administración de operaciones implica generar un valor significativo para el cliente mientras se reduce el costo de suministro del bien o servicio” (p.27).

Por consiguiente, la gestión de operaciones puede ser entendida como el conjunto de acciones que incluyen la planificación, implementación y

supervisión de las actividades internas de una empresa, con el propósito de mejorar el desempeño de sus procesos, aumentando su eficacia y eficiencia para garantizar la satisfacción de los clientes o usuarios finales. Así mismo, la gestión de operaciones tiene un impacto financiero significativo en las finanzas de una organización porque permite mejorar la eficiencia, productividad, negociación con proveedores, mejora de la satisfacción del cliente, los cuales se ven reflejados en una minimización de los costos de producción, mayor producción de bienes o servicios así como una fidelización del cliente, aumentando los ingresos y la competitividad de la organización.

2.2.1.1 Dimensiones de la Gestión de Operaciones.

Desempeño. Con respecto a la definición de desempeño, Henríquez et al. (2012) mencionaba que se refleja como un proceso sistemático y estructurado para cuantificar, analizar e influir en las características, conductas o posturas y resultados relacionados con el trabajo para descubrir qué tan productivo es un empleado en el trabajo y si puede mejorar su rendimiento en el futuro.

Por otro lado, el desempeño es definido como la evaluación de los empleados de una organización con el fin de discriminar a los empleados efectivos e improductivos y conocer cómo están desempeñando sus labores diarias, de esta manera identificar quiénes efectivamente agregan valor y quienes no (Brazzolotto, 2012).

Basándose en las definiciones de varios autores, se puede inferir que el desempeño es como un procedimiento establecido por la organización para evaluar cómo los diferentes empleados de la empresa llevan a cabo sus tareas, evaluando tanto su eficacia como eficiencia, y cómo contribuyen al logro de los objetivos establecidos por la compañía.

Las métricas para esta categoría son las siguientes:

- Rendimiento
- Comunicación
- Motivación

Procesos. Un Proceso es una entidad que logra un objetivo integral, representando un ciclo de actividades que comienza y concluye con el cliente o usuario final. (Carrasco, 2009).

Además, Mallar (2010) describe el proceso como una serie de actividades conectadas entre sí, que demandan insumos específicos como productos o servicios adquiridos de distintos proveedores, así como actividades que añaden valor, todo con el propósito de alcanzar ciertos resultados.

Para Betran, Carmona y Carrasco (2011), un proceso se define como un conjunto de actividades entrelazadas o que interactúan entre sí, transformando las entradas en salidas deseadas y aportándoles valor.

Después de leer varias reseñas de diferentes autores, se puede concluir que un proceso consiste en una serie de pasos que tiene como fin convertir las entradas en salidas, el cual requiere de la participación, tanto de las personas como de los materiales o insumos, para lograr los objetivos deseados.

Esta dimensión presenta los siguientes indicadores:

- Organización
- Planeación
- Control
- Dirección

Abastecimiento. Ruiz y Ablanedo (2013) mencionan que las funciones de abastecimiento tienen como objetivo lograr ahorros máximos, así como también hacer seguimiento a las entregas de suministros y materiales.

Del mismo modo, Zuluaga, Guisao y Molina (2011) Confirman que el enfoque actual del abastecimiento estratégico está impulsando las iniciativas de gestión de SCM hacia las métricas de adquisición y evaluación de proveedores más detalladas y precisas, que se valoran más en función de su desempeño.

Entonces se puede deducir que la gestión de suministros implica la habilidad de adquirir los recursos necesarios en el momento preciso para realizar el proceso de producción, obteniendo ahorros, y también supervisar de cerca sus procesos para asegurar la obtención de insumos y materias primas de alta calidad y en óptimas condiciones.

Los indicadores a utilizar son:

- Compras
- Recepción

Inventarios. De acuerdo con Duran (2012), los inventarios abarcan materias primas, suministros o procesos en marcha indispensables para la producción y eventual comercialización como productos acabados. En el caso de empresas comerciales, engloba todos los bienes y productos finalizados destinados a la venta. Para las empresas de servicios, el inventario se compone de todos los insumos requeridos para sus operaciones y la prestación de sus servicios.

En esencia, el inventario se refiere al conjunto de bienes o artículos que una empresa requiere para su comercialización, facilitando su compra y venta, o su producción anticipada antes de ser vendidos, a lo largo de un período económico específico.

Para su evaluación, contamos con estos indicadores para la dimensión Inventarios:

- Control de stock

- Almacenamiento

2.2.2. Competitividad

Concepto. Gutiérrez (2014, p.16) lo define como la capacidad que tiene la empresa con el objetivo de crear valor para los clientes, proveedores y accionistas mejor que sus competidores.

Complementario a ello, Alarco (2011) señala que la competitividad se entrelaza con aquella cadena productiva que genera un mayor volumen de fabricación al menor costo posible; de esta manera, se obtiene que la productividad y generar un valor agregado son los factores que referencias el nivel de competitividad que tiene una empresa.

De la misma forma, Porter (2015) menciona que los principios de competitividad evalúan las actividades de la empresa, permitiendo incrementar su eficiencia en el desarrollo de sus operaciones, lo que se reflejará en un alto nivel de rentabilidad y promoverá una mejor competitividad en el mercado.

Entonces, se puede entender a la competitividad como la capacidad de producción que pretende posteriormente vender productos / servicios que cumplen con la calidad del mercado, a precios comparables o más bajos, obteniendo una ganancia significativa y un posicionamiento alto en el mercado.

Puesto que, como lo menciona Cabrera, López y Ramírez (2011), una empresa sobrevive y es exitosa sí es competitiva, pues en un mundo competitivo, en donde conviven diferentes sectores empresariales, donde todas buscan alcanzar la mayor producción posible teniendo en cuenta la disponibilidad de sus recursos y así lograr alcanzar las condiciones de demanda, calidad e innovación que establece su mercado para marcar la diferencia frente a sus competidores directores o sustitutos

considerando que no es posible ampliar los recursos de producción disponibles, de lo contrario, la permanencia en el mercado carecería de sentido (p.9).

2.2.2.1 Dimensiones de la Competitividad.

Calidad. Según Sanabria, Romero y Flórez (2014), la calidad construye mitos sobre la capacidad de controlar y predecir todos los fenómenos potenciales en una organización.

Sin embargo, la calidad puede ayudar a reducir el nivel de incertidumbre que existe en una organización, y esto se logra a través de estrategias establecidas que le permitan aumentar su nivel de autoorganización, incrementar su competitividad y aumentar su capacidad de sustentarse (Stacey, 1992).

Además, la implementación del monitoreo estadístico de calidad implicó la utilización de herramientas como el muestreo o los gráficos de control para evaluar los resultados (Álvarez et al. 2006).

Por lo tanto, la calidad se puede definir como la capacidad que tiene una organización de reducir la incertidumbre y lograr que los productos o servicios sean valorados por el cliente. Esto se puede lograr mediante estrategias que pueden aumentar la competitividad de una organización, así como también implica el control que se realiza a los procesos con el fin de asegurarse de que los resultados obtenidos estén dentro de los límites establecidos.

El análisis de esta dimensión se apoyó en los siguientes indicadores:

- Satisfacción de clientes
- Solucionar oportunamente las quejas y reclamos

Costos. El costo se describe como una evaluación monetaria cuantitativa de un recurso destinado a un propósito o fin particular, como una feria comercial general o un proyecto de construcción. Algunos ejemplos de elementos de costos incluyen horas laborales, personal remunerado de apoyo, adquisición de

suministros y servicios, y el capital vinculado con inventarios, terrenos, edificaciones y equipamiento (Menesby, 2012).

Otro enfoque implica considerarlo como un elemento dentro de la actividad económica que, para los individuos comerciales, implica el desembolso directo de dinero; en contraste, el costo para la sociedad en su totalidad representa los recursos que deben ser renunciados para adquirir un bien específico (Ferguson y Gould, 2016). Bajo estas perspectivas, entendemos el término ‘‘costos’’ como el valor monetario asociado al consumo de factores que intervienen en la ejecución de una actividad económica para la producción de bienes, servicios o actividades.

Teniendo en cuenta su concepto, la dimensión comprende los siguientes indicadores:

- Costo de la mercancía vendida
- Rotación de inventario

2.3. Definición de términos básicos

Gestión

Se refiere al conjunto de actividades y procesos que se llevan a cabo durante el proceso de planificación, organización, dirección y control de los recursos de una organización, ello implica tomar decisiones, asignar recursos, la motivación del personal y el seguimiento a las acciones que se van tomando. De igual manera la gestión de Mypes implica la aplicación práctica de gestión en una organización con un número limitado de empleados. Por otro lado, la gestión de operaciones está directamente relacionada con los procesos vinculados a la producción, control de calidad, inventarios, y toda la cadena de suministro.

Rendimiento

Se refiere a la ganancia o utilidad global generada por una inversión, proceso, tarea u operación financiera, al observar un incremento proporcional en el capital en comparación con la cantidad inicial invertida para adquirir un determinado producto o servicio.

Planeación

Se trata de emplear de manera lógica la capacidad mental humana con el propósito de tomar decisiones futuras, utilizando el conocimiento previo de la realidad para dirigir las acciones presentes y anticipar sus posibles resultados. Este enfoque tiene como objetivo alcanzar metas profundamente deseables y anheladas.

Control

Es la fase administrativa que implica la evaluación y medición del desempeño de los planes, con el objetivo de identificar y anticipar posibles desviaciones para luego implementar las acciones correctivas requeridas.

Compras

Es un proceso mediante el cual se adquiere un bien o un servicio en el cual se realiza un pago para su consumo.

Recepción

Es un proceso de la logística mediante el cual se hace recibimiento de algún encargo, garantizando la conformidad de la entrega antes de su integración a la empresa.

Stock

Hace referencia al conjunto de productos o mercancías que se tienen en espera para su pronta comercialización o producción.

Inventarios

Es una relación que se tiene de los elementos que forman parte de los activos de una empresa, estas pueden ser expresadas tanto en unidades físicas como monetarias.

Almacenamiento

El almacenaje abarca las funciones logísticas asociadas al depósito, específicamente para preservar y guardar inventarios que no están en proceso de fabricación o en movimiento.

Satisfacción

Se entiende por satisfacción laboral cuando un empleado se siente motivado, feliz y complacido con su trabajo.

Solución oportuna

Refiere a la capacidad de respuesta de ciertas personas encargadas a resolver ciertas complicaciones que surgen en la operatividad de la empresa.

Costos

Los costos, también conocidos como costes, son costos económicos incurridos para producir un bien o brindar un servicio.

Rotación

La rotación de inventario se refiere a la cantidad de veces que se debe reponer el inventario durante un período determinado, generalmente un año.

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Formulación de hipótesis principal y derivada

3.1.1. Hipótesis central

Existe una correlación positiva y notable entre la Gestión de Operaciones y la competitividad de las micro y pequeñas empresas (MYPES) dedicadas al sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, durante el año 2022.

3.1.2. Hipótesis derivadas

- Existe una relación positiva y significativa entre el desempeño y la competitividad de las MYPES del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022.
- Existe una relación positiva y significativa entre los procesos y la competitividad de las MYPES del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022.
- Existe una relación positiva y significativa entre el abastecimiento y la competitividad de las MYPES del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022.
- Existe una relación positiva y significativa entre los inventarios y la competitividad de las MYPES del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022.

3.2. Variables y definición operacional

Con el propósito de realizar la investigación, se contó con las siguientes variables disponibles:

3.2.1. Variable 1: Gestión de Operaciones

Se presenta las siguientes dimensiones para esta primera variable:

- D1: Desempeño
- D2: Procesos
- D3: Abastecimiento

- D4: Inventarios

3.2.2. Variable 2: Competitividad

La segunda variable comprende estas dos dimensiones:

- D1: Calidad
- D2: Costos

3.2.3. Operacionalización de las variables

Dicha Tabla (Vea Anexo 11 y 12) aporta la operacionalización de las variables establecidas anteriormente; este análisis fue fundamental para la creación del instrumento destinado a recolectar los datos esenciales para el estudio.

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Diseño metodológico

4.1.1 Enfoque de la investigación

El enfoque de este estudio es cuantitativo, lo que implica la recolección de datos que puedan medirse y posterior análisis estadístico para validar la hipótesis formulada. De manera específica, según Ñaupas et al. (2020), los enfoques cuantitativos se emplean para recopilar y analizar datos con el propósito de responder preguntas de investigación y confirmar hipótesis preestablecidas. Se fundamentan en datos numéricos, cifras y herramientas estadísticas habituales para precisar los patrones de comportamiento en grupos poblacionales. También se mencionó que este enfoque es secuencial y demostrativo y tiene un carácter limitado y específico ya que se enfoca en un problema específico.

4.1.2 Tipo de Investigación

Según su finalidad, fue aplicativa y para comprender la significancia del término, Pérez (2012) nos afirma que "se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren" (p.3).

Debido a la naturaleza de los datos, se empleó un enfoque cuantitativo, lo que implica la recolección de datos mensurables que serán sometidos a un análisis estadístico para validar la hipótesis propuesta. De acuerdo con Sampieri, Collado y Lucio (2003), el enfoque cuantitativo se basa en la recolección y análisis de datos para responder a preguntas de investigación y confirmar hipótesis formuladas previamente.

4.1.3 Nivel de Investigación

Este estudio se centró en un nivel correlacional ya que pretende establecer una relación entre dos variables, específicamente entre la Gestión de Operaciones y el grado de competitividad.

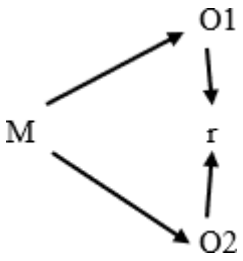
4.1.4 Diseño de Investigación

Siguiendo la perspectiva del investigador, el tipo de investigación es no experimental. Vásquez (2016) establece que en este tipo de investigación "el investigador observa los fenómenos tal y como suceden de manera natural, sin intervenir en su curso" (p.3).

El tipo de investigación será transversal siendo esta lo referido por Vásquez (2016) al afirmar que ‘‘implica la recolección de datos en un solo corte en el tiempo” (p.10).

Diseño: Descriptivo - correlacional

Donde:



M = Muestra

O1 = Observación de la Variable Independiente

O2 = Observación de la Variable Dependiente

r = Correlación entre dichas Variables

Mediante estos símbolos se está representando el diseño de nuestra investigación donde la muestra, que será de 363 personas, se analizará el nivel de relación que existe entre la gestión de operaciones y la competitividad.

Kerlinger y Lee (2002) explican el diseño de investigación no experimental como un procedimiento sistemático y empírico en el que el investigador no ejerce control directo sobre las variables independientes (p.504).

Además, según Agudelo, Aigneren y Ruiz (2006) mencionan que "los diseños de investigación transversal recolectan datos en un momento único con el fin de describir y analizar la interrelación de las variables" (p.41).

Teniendo en cuenta las definiciones previas, nuestro estudio se situará en un nivel correlacional, y se catalogará como no experimental debido a la ausencia de manipulación entre las variables analizadas; estas se observan en su entorno natural para su posterior análisis. Además, será de tipo transversal porque las variables previamente mencionadas se estudiaron en un solo momento mediante la información que la muestra brindará para el estudio.

4.2 Diseño muestral

4.2.1. Población en Análisis

El estudio se fundamentará en una muestra de 6,210 pequeñas y/o microempresas textiles ubicadas en el distrito de La Victoria.

4.2.2. Criterios de inclusión

Se consideraron a las MYPES del sector textil manufactureras del distrito de La Victoria, ciudad de Lima Metropolitana, que cumplan con los requisitos siguientes:

- Empresas que poseen ventas anuales entre los 150 y 1700 UIT.
- Empresas que emplean entre 1 y 10 trabajadores como máximo.

4.2.3. Criterios de exclusión

Para la pesquisa se excluyó a todas las empresas que no formen parte del sector comercio, que superen los 1700 UIT en sus ingresos anuales, tengan más de 10 trabajadores y que no se encuentren ubicados en el distrito de La Victoria.

4.2.4. Unidad de Análisis

Está conformada por los Gerentes y persona de ventas de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la fabricación textil manufactureras del distrito de La Victoria.

4.2.5. Muestra

Para su cálculo se utilizó la siguiente fórmula de poblaciones finitas:

$$n = \frac{K^2 * p * q * N}{E^2 * (N-1) + K^2 * p * q}$$

Donde:

- N = Tamaño de la población
- K = Nivel de confianza
- P = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado
- Q = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado
- E = Error máximo permitido
- n = Tamaño de la muestra

Para el presente cálculo de la muestra se tiene los siguientes valores:

- N = 6210
- K = 1.96
- P = 50%
- Q = 50%
- E = 5%

Entonces, al reemplazar los valores se obtiene:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 6210}{0.05^2 * (6210-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 363$$

$$n = 363\ Mypes\ Textiles\ Manufactureras$$

4.3 Técnicas de recolección de datos

Se empleó la técnica de encuestas a través de un cuestionario como herramienta para recabar los datos, permitiendo la medición de las cuatro dimensiones de la variable de estudio. Cada elemento de este instrumento presenta cinco opciones de respuesta.

Estas alternativas se enmarcan en una escala de Likert, siendo: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Regular (3), En desacuerdo (2) y Totalmente en desacuerdo (1).

4.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Después de la recopilación, la información se procesó utilizando los siguientes métodos estadísticos:

- **Excel:** Para la digitación y procesamiento de la información recopilada a partir de los cuestionarios, el cual será útil para realizar variedades de cálculos que serán beneficiosos para la investigación.
- **SPSS:** Para la digitación, procesamiento y análisis de los datos recolectados a partir del cuestionario. Los cuáles serán de utilidad para poder realizar la contrastación de la hipótesis.

4.5 Aspectos éticos

Es crucial resaltar que, durante la realización de esta investigación, se asegure que los individuos que participarán como muestra estarán plenamente conscientes de los objetivos del estudio. Se procuró evitar cualquier daño a los datos ofrecidos por los encuestados, llevando a cabo el estudio con su consentimiento y colaboración.

Finalmente, esta investigación fue realizada con propósitos netamente académicos. Caso contrario, se diera un uso diferente al mencionado anteriormente, nos hacemos responsables los autores de la investigación.

CAPÍTULO V: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1 Presentación, análisis e interpretación de los datos

5.1.1. Validación del Instrumento

El cuestionario de esta investigación presenta una escala de medición que varía desde el 1 hasta el 5 en el cual se 1 es lo más bajo y 5 es lo más alto, esto con la finalidad de cuantificar las variables "Gestión de Operaciones" y "Competitividad". Con el propósito de poder determinar la fiabilidad se realizó un análisis de confiabilidad y de validez.

Para demostrar la efectividad de las herramientas utilizadas en este estudio, primero se analizó la confiabilidad y luego se revisó la validez estadística de los instrumentos.

5.1.1.1. Análisis de confiabilidad

Para comprobar el grado de fiabilidad de la encuesta realizada, se aplicó la prueba de Alfa de Cronbach, con un tamaño de 30 encuestados del tamaño de muestra. Adicionalmente, para poder determinar la confianza de nuestro instrumento, el alfa de Cronbach presenta una escala de valoración que se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 1

Coeficiente alfa de Cronbach

Intervalo al que pertenece el coeficiente el alfa de Cronbrach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0.0;0.5>	Inaceptable
[0.5;0.6>	Pobre
[0.6;0.7>	Débil
[0.7;0.8>	Aceptable

[0.8;0.9>	Bueno
[0.9;1.0>	Excelente

Fuente: Basado en la evaluación de la confiabilidad y validez de un formulario acerca de los Entornos Personales de Aprendizaje (PLE) de Chaves y Rodríguez (2018).

A partir de lo expuesto, se determinó la estadística de fiabilidad de una muestra de 363 MYPES textiles manufactureras en el distrito de La Victoria, las cuales fueron seleccionadas de forma aleatoria y de los cuales se calculó la confiabilidad los 48 ítems que presenta nuestra encuesta por medio del software estadístico SPSS.

Tabla 2

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
[0.0;0.5>	26

Fuente: Elaboración propia

Hernández et al. (2014) definen la validez como la medida en la que un instrumento evalúa una variable. En este sentido, la Figura N°2 exhibe que al calcular el coeficiente alfa de Cronbach mediante la herramienta SPSS, se obtuvo un valor de α = 0,829, indicando una evaluación favorable en cuanto a la consistencia de los datos recolectados de los participantes.

5.1.1.2. Análisis de validez

El instrumento utilizado está conformado por distintos ítems relacionados a las dimensiones que se sometieron al análisis factorial a través del coeficiente del KMO (Kaiser, Meyer y Olkin) y la Prueba de Esfericidad de Barlett.

Según López y Gutiérrez (2019), el índice KMO expresa la relación que existe entre variables, es decir, permite evaluar si se puede predecir una variable a partir de otra. Los coeficientes distribuyen sus valores entre 0 y 1, por lo que

cuanto más consistentes son los resultados con un valor de 1, más correlacionada está la variable. Se recomienda una puntuación superior a 0,8 en la prueba KMO.

Además, según Montoya (2007), la prueba de esfericidad de Bartlett tiene como objetivo poner a prueba la hipótesis nula (Ho) que sugiere la falta de compensación entre las variables. Su enfoque se centra en determinar si la matriz de calificación difiere de una matriz identidad, logrando un nivel de significancia de 0.05 para rechazar la Ho.

Entonces, este valor analiza las correlaciones parciales entre ítems para determinar si la herramienta es lo suficientemente efectiva para continuar su uso porque indica la explicación de las correlaciones parciales por otras variables en el instrumento.

Teniendo en cuenta los conceptos explicados en los apartados anteriores y con base en lo expresado por el INEI (2002), se puede obtener la siguiente interpretación para cada valor de KMO:

Tabla 3

Valoración KMO

Valoración KMO
1>= KMO>0.9 Excelente
0.9>= KMO>0.8 Bueno
0.8>= KMO>0.7 Aceptable
0.7>= KMO>0.6 Regular
0.6>= KMO>0.5 Deficiente
KMO < = 0.5 Inaceptable

Fuente. INEI (2002)

Se realizó la prueba de coeficientes KMO con toda la muestra de 363 encuestados, y los resultados son los siguientes:

Validez del cuestionario para medir gestión de operaciones

Tabla 4

Prueba KMO y Bartlett de gestión de operaciones

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,700
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1687,611
	gl	153
	Sig.	0,000

Fuente. Elaboración propia

Los resultados previos sugieren que llevar a cabo un análisis factorial es apropiado, ya que el valor, al exceder 0.5, se considera adecuado. En cuanto a la prueba de esfericidad de Bartlett, se confirma el rechazo de la hipótesis nula (Ho), lo que indica una relación sustancial entre las variables. Esto fortalece la validez del análisis factorial.

Validez del cuestionario para medir competitividad

Tabla 5

Prueba KMO y Bartlett de competitividad

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,726
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	384,032
	gl	28
	Sig.	0,000

Fuente. Elaboración propia

Según los resultados, se establece que el análisis factorial es adecuado, dado que un valor por encima de 0.5 es considerado válido. En relación a la prueba de esfericidad

de Bartlett, se ratifica la refutación de la hipótesis nula (Ho), lo cual señala una conexión entre las variables, fortaleciendo la fiabilidad del análisis factorial.

Validez del cuestionario en su totalidad

Tabla 6

Prueba KMO y Bartlett de la totalidad del instrumento

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,741
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	2780,479
	gl	325
	Sig.	0,000

Fuente. Elaboración propia

El índice de adecuación muestral obtenido mediante la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin es de 0,741, lo cual indica una aceptabilidad adecuada y respalda la confiabilidad del análisis realizado con la muestra seleccionada para este estudio. En otra instancia, la Prueba de Bartlett revela un nivel de significancia de 0.000, indicando que la matriz de correlaciones no se asemeja a una matriz identidad.

5.1.2. Análisis de Resultados de la encuesta

5.1.2.1. Análisis de la encuesta

Después de aplicar las encuestas, se presentan los siguientes resultados:

Tabla 7

Pregunta 1. Rendimiento de la empresa

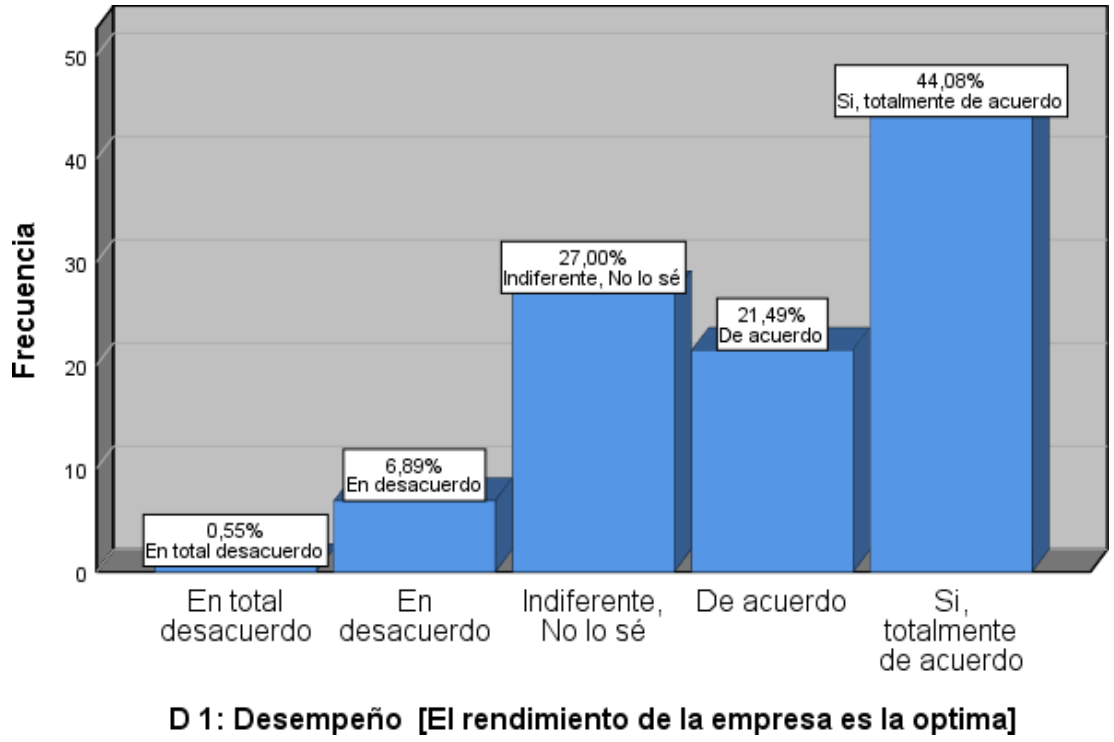
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	2	0.6	0.6	0
En desacuerdo	25	6.9	6.9	7
Indiferente, no lo sé	98	27	27	34
De acuerdo	78	21.5	21.5	55
Sí, totalmente de acuerdo	160	44.1	44.1	100
Total	363	100	100	

Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Del total de encuestados 363 (100%), el 44.09% (160) manifiesta estar totalmente de acuerdo al afirmar que el rendimiento de la empresa es óptimo, el 27% (98) es indiferente, seguido con el 21.49% (78) está de acuerdo y el 7.44% (27) está totalmente en desacuerdo o en desacuerdo; el 65.58% del total de los encuestados afirmaron estar entre totalmente de acuerdo y de acuerdo. (Ver tabla 9 e Ilustración 1)

Ilustración 1

Pregunta 1. Rendimiento de la empresa



Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Tabla 8

Pregunta 2. Capacitación constante del gerente

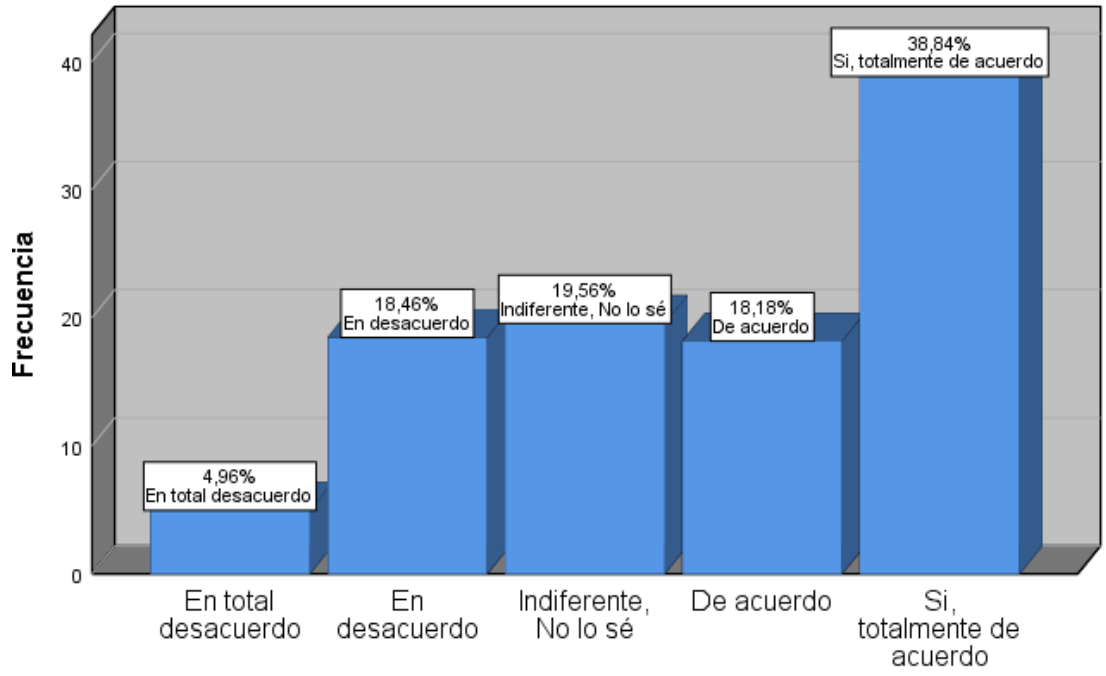
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	18	5	5	5
En desacuerdo	67	18.5	18.5	23.4
Indiferente, no lo sé	71	19.6	19.6	43
De acuerdo	66	18.2	18.2	61.2
Sí, totalmente de acuerdo	141	38.8	38.8	100
Total	363	100	100	

Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Del total de encuestados 363 (100%), el 38.8% (141) manifiesta estar totalmente de acuerdo al afirmar que el gerente se capacita constantemente en temas empresariales, el 19.6% (71) es indiferente, seguido con el 23.4% (85) está totalmente en desacuerdo o en desacuerdo y el 18.02% (66) está de acuerdo; el 57% del total afirmaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo. (Ver tabla 8 e Ilustración 2)

Ilustración 2

Pregunta 2. Capacitación constante del gerente



Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Tabla 9

Pregunta 3. Comunicación entre colaboradores

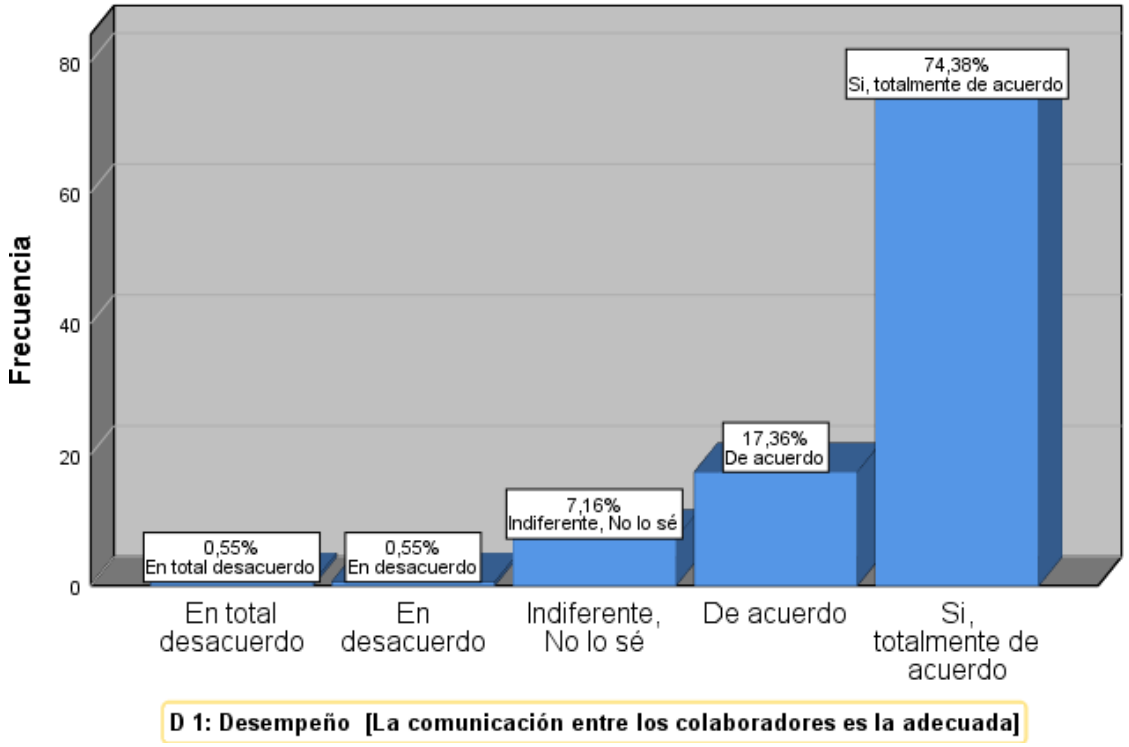
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	2	0.6	0.6	0.6
En desacuerdo	2	0.6	0.6	1.1
Indiferente, no lo sé	26	7.2	7.2	8.3
De acuerdo	63	17.4	17.4	25.7
Sí, totalmente de acuerdo	270	74.4	74.4	100
Total	363	100	100	

Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Del total de encuestados 363 (100%), el 74.4% (270) manifiesta estar totalmente de acuerdo al afirmar que la comunicación entre los colaboradores es la adecuada, seguido con el 17.4% (63) está de acuerdo, el 7.2% (26) es indiferente y el 1.1% (4) está totalmente en desacuerdo o en desacuerdo; el 91.8% del total de los encuestados afirmaron estar entre totalmente de acuerdo y de acuerdo. (Ver tabla 9 e Ilustración 3)

Ilustración 3

Pregunta 3. Comunicación entre colaboradores



Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Tabla 10

Pregunta 4. Valoración de la comunicación

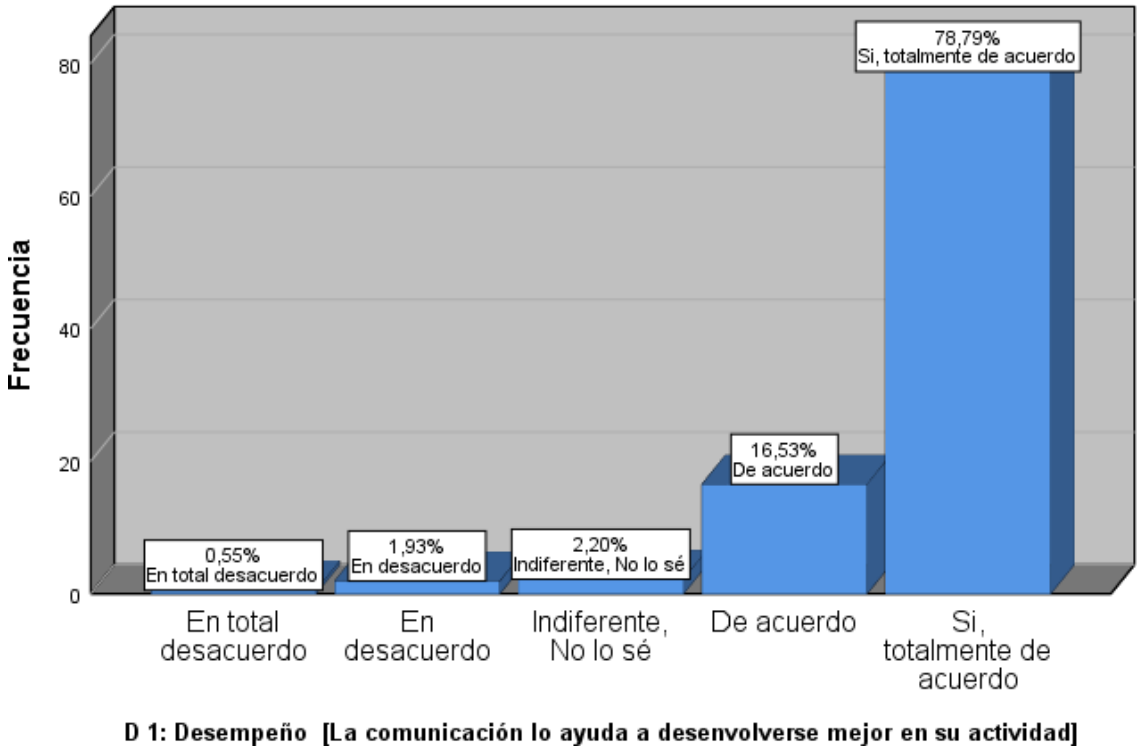
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	2	0.6	0.6	0.6
En desacuerdo	7	1.9	0.6	2.5
Indiferente, no lo sé	8	2.2	7.2	4.7
De acuerdo	60	16.5	17.4	21.2
Sí, totalmente de acuerdo	286	78.8	74.4	100.0
Total	363	100.00	100.0	

Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Del total de encuestados 363 (100%), el 78.8% (286) manifiesta estar totalmente de acuerdo al afirmar que la comunicación lo ayuda a desenvolverse mejor en su actividad, seguido con el 16.5% (60) está de acuerdo, el 2.5% (9) está totalmente en desacuerdo o en desacuerdo y el 2.2% (8) es indiferente; el 95.3% del total de los encuestados afirmaron estar entre totalmente de acuerdo y de acuerdo. (Ver tabla 10 e Ilustración 4)

Ilustración 4

Pregunta 4. Valoración de la comunicación



Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Tabla 11

Pregunta 5. Motivación del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	2.0	0.6	0.6	0.6
Indiferente, no lo sé	31.0	8.5	8.5	9.1
De acuerdo	75.0	20.7	20.7	29.8
Sí, totalmente de acuerdo	255.0	70.2	70.2	100.0
Total	363.0	100.00	100.0	

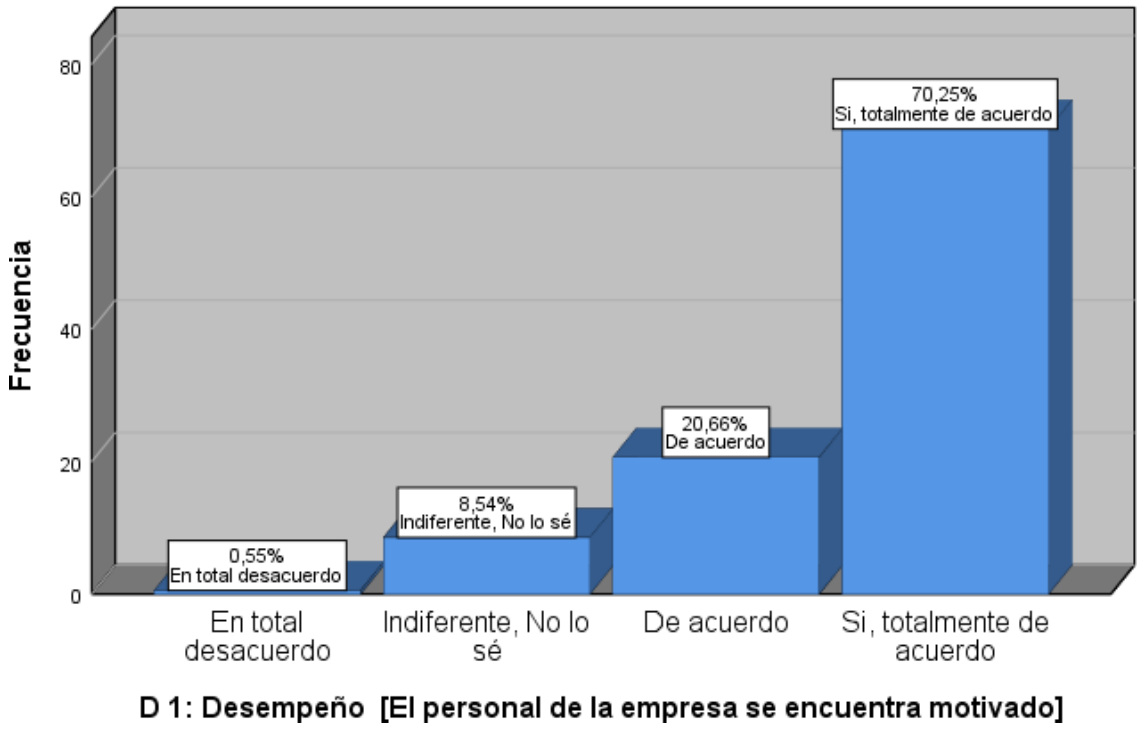
Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Del total de encuestados 363 (100%), el 70.25% (255) manifiesta estar totalmente de acuerdo al afirmar que el personal de la empresa se encuentra motivado,

seguido con el 20.07% (75) está de acuerdo, el 8.5% (31) es indiferente y el 0.6% (2) está en desacuerdo; el 90.9% del total de los encuestados afirmaron estar entre totalmente de acuerdo y de acuerdo. (Ver tabla 11 e Ilustración 5)

Ilustración 5

Pregunta 5. Motivación del personal



Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Tabla 12

Pregunta 6. Incentivos al personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	17.0	4.7	4.7	4.7
En desacuerdo	35.0	9.6	9.6	14.3
Indiferente, no lo sé	38.0	10.5	10.5	24.8
De acuerdo	69.0	19.0	19.0	43.8
Sí, totalmente de acuerdo	204.0	56.2	56.2	100.0
Total	363.0	100.00	100.0	

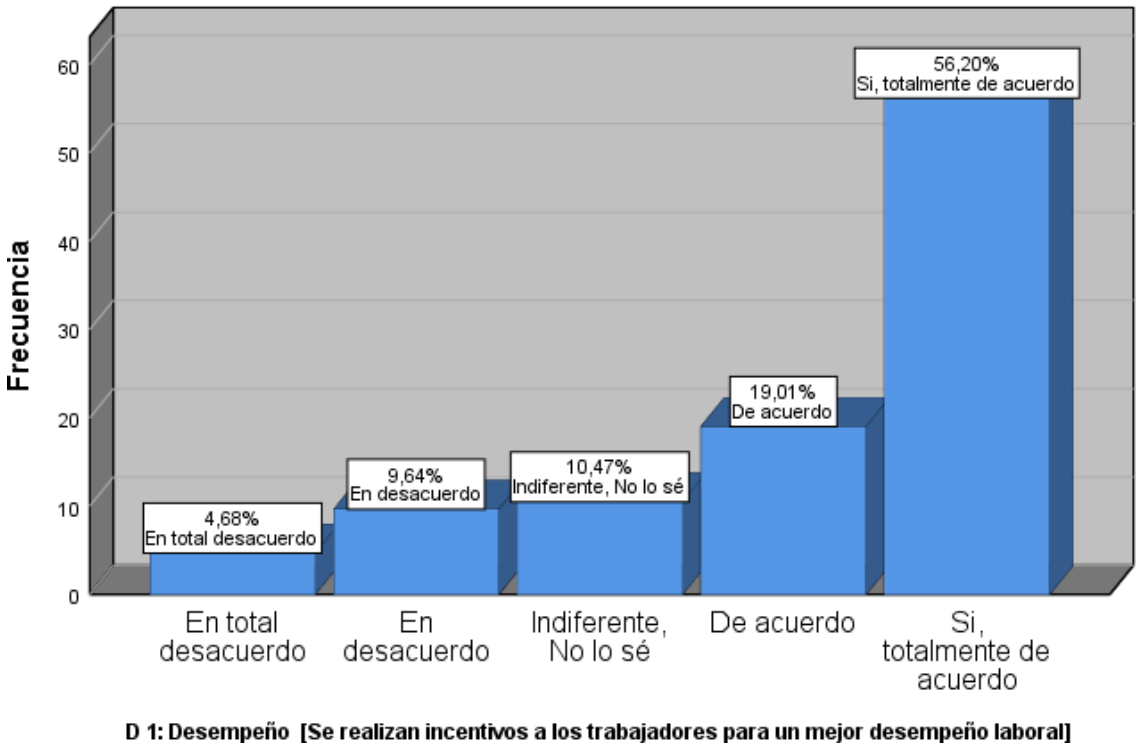
Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Del total de encuestados 363 (100%), el 56.2% (204) manifiesta estar totalmente de acuerdo al afirmar que se realizan incentivos a los trabajadores para un mejor desempeño laboral, seguido con el 19% (69) está de acuerdo, el 14.3% (52) está en total desacuerdo o en desacuerdo y el 10.5% (38) es indiferente; el 75.2% del total de los

encuestados afirmaron estar entre totalmente de acuerdo y de acuerdo. (Ver tabla 12 e Ilustración 6)

Ilustración 6

Pregunta 6. Incentivos al personal



Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Tabla 13

Pregunta 7. La organización de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	2.0	0.6	0.6	0.6
En desacuerdo	10.0	2.8	2.8	3.3
Indiferente, no lo sé	22.0	6.1	6.1	9.4
De acuerdo	52.0	14.3	14.3	23.7
Sí, totalmente de acuerdo	277.0	76.3	76.3	100.0
Total	363.0	100.00	100.0	

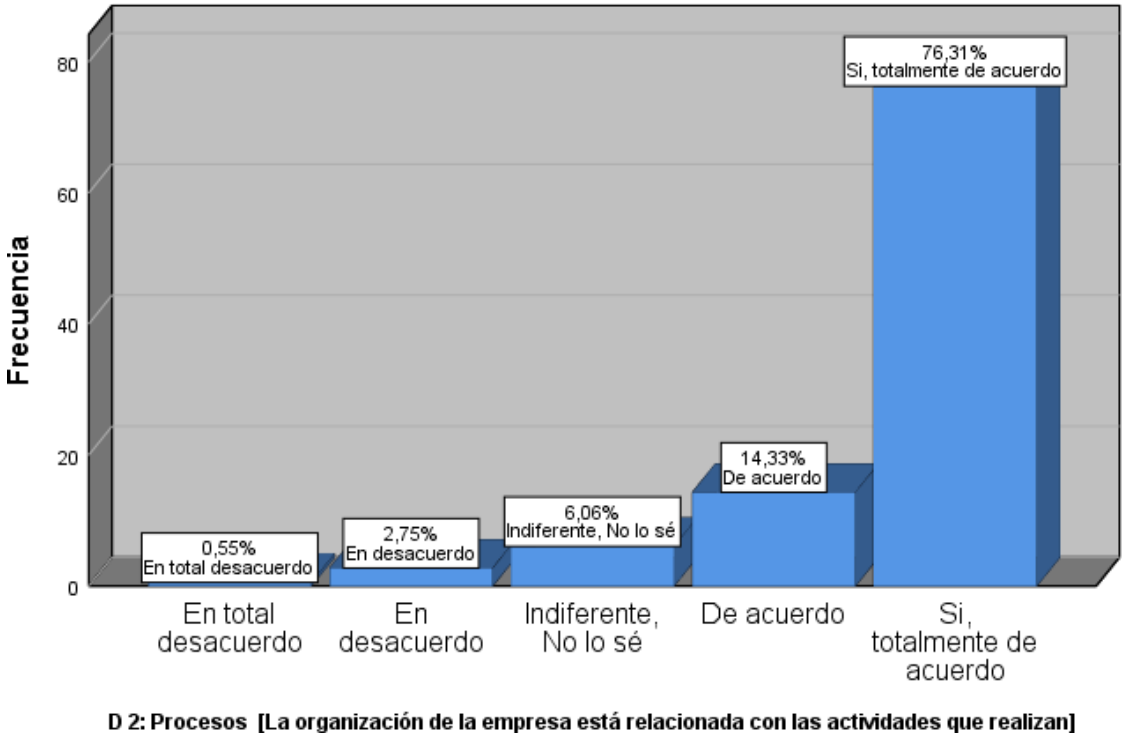
Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Del total de encuestados 363 (100%), el 76.3% (277) manifiesta estar totalmente de acuerdo al afirmar que la organización de la empresa está relacionada con las actividades que realizan, seguido con el 14.3% (22) está de acuerdo, el 6.1% (22) es indiferente y el 3.3% (12) está en total desacuerdo o en desacuerdo; el 90.6% del total de

los encuestados afirmaron estar entre totalmente de acuerdo y de acuerdo. (Ver tabla 13 e Ilustración 7)

Ilustración 7

Pregunta 7. La organización de la empresa



Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Tabla 14

Pregunta 8. La planificación de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	4.0	1.1	1.1	1.1
En desacuerdo	15.0	4.1	4.1	5.2
Indiferente, no lo sé	39.0	10.7	10.7	16.0
De acuerdo	67.0	18.5	18.5	34.4
Sí, totalmente de acuerdo	238.0	65.6	65.6	100.0
Total	363.0	100.00	100.0	

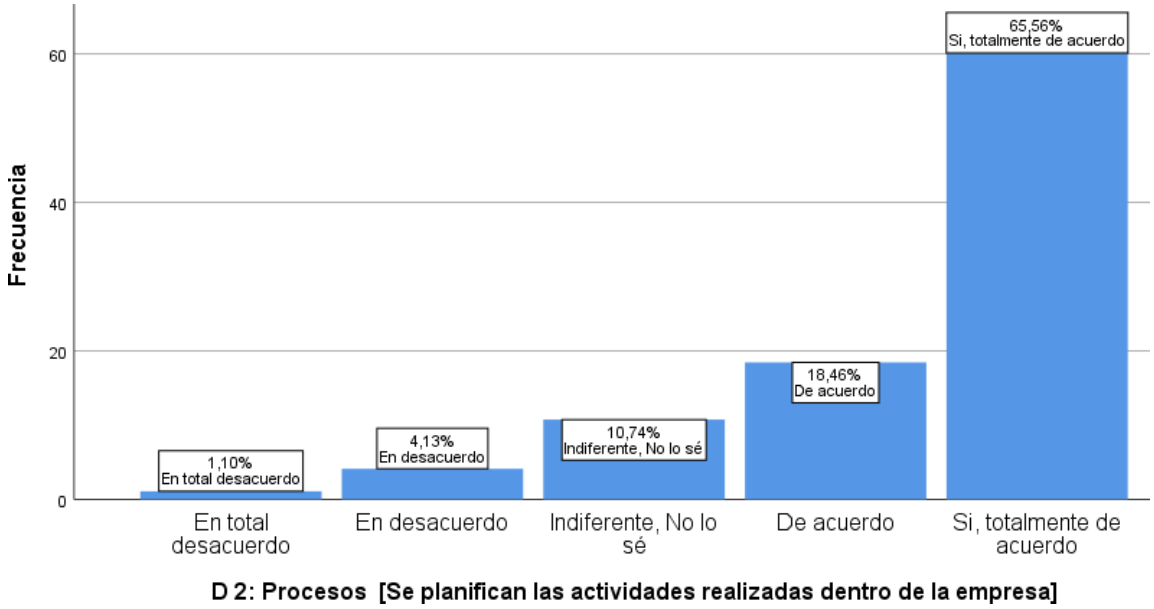
Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Del total de encuestados 363 (100%), el 65.6% (238) manifiesta estar totalmente de acuerdo al afirmar que se planifican las actividades realizadas dentro de la empresa, seguido con el 18.5% (67) está de acuerdo, el 10.7% (39) es indiferente y el 5.2% (19)

está en total desacuerdo o en desacuerdo; el 84.1% del total de los encuestados afirmaron estar entre totalmente de acuerdo y de acuerdo. (Ver tabla 14 e Ilustración 8)

Ilustración 8

Pregunta 8. La planificación de la empresa



Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Tabla 15

Pregunta 9. Seguimiento de actividades

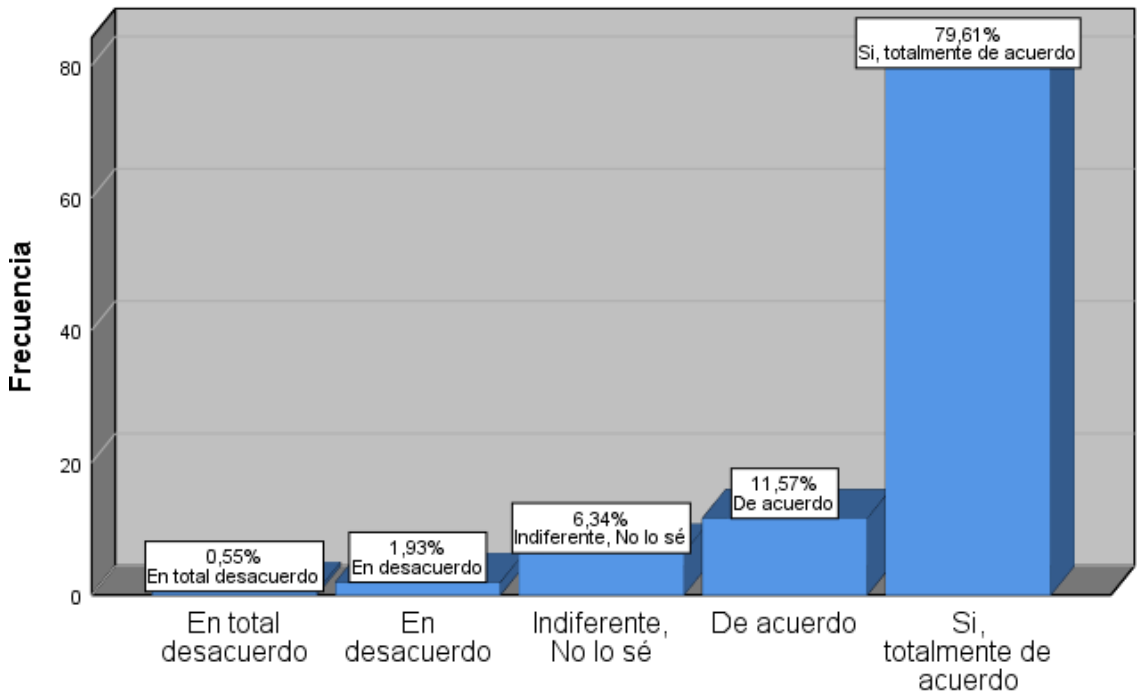
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	3.0	0.8	0.8	0.8
En desacuerdo	7.0	1.9	1.9	2.7
Indiferente, no lo sé	23.0	6.3	6.3	9.1
De acuerdo	42.0	11.5	11.5	20.6
Sí, totalmente de acuerdo	289.0	79.4	79.4	100.0
Total	364.0	100.00	100.0	

Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Del total de encuestados 363 (100%), el 79.6% (289) manifiesta estar totalmente de acuerdo al afirmar que se realiza un correcto seguimiento a las actividades de fabricación, seguido con el 11.57% (42) está de acuerdo, el 6.3% (23) es indiferente y el 2.5% (9) está en total desacuerdo o en desacuerdo; el 91.17% del total de los encuestados afirmaron estar entre totalmente de acuerdo y de acuerdo. (Ver tabla 15 e Ilustración 9)

Ilustración 9

Pregunta 9. Seguimiento de actividades



Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Tabla 16

Pregunta 10. Crecimiento empresarial

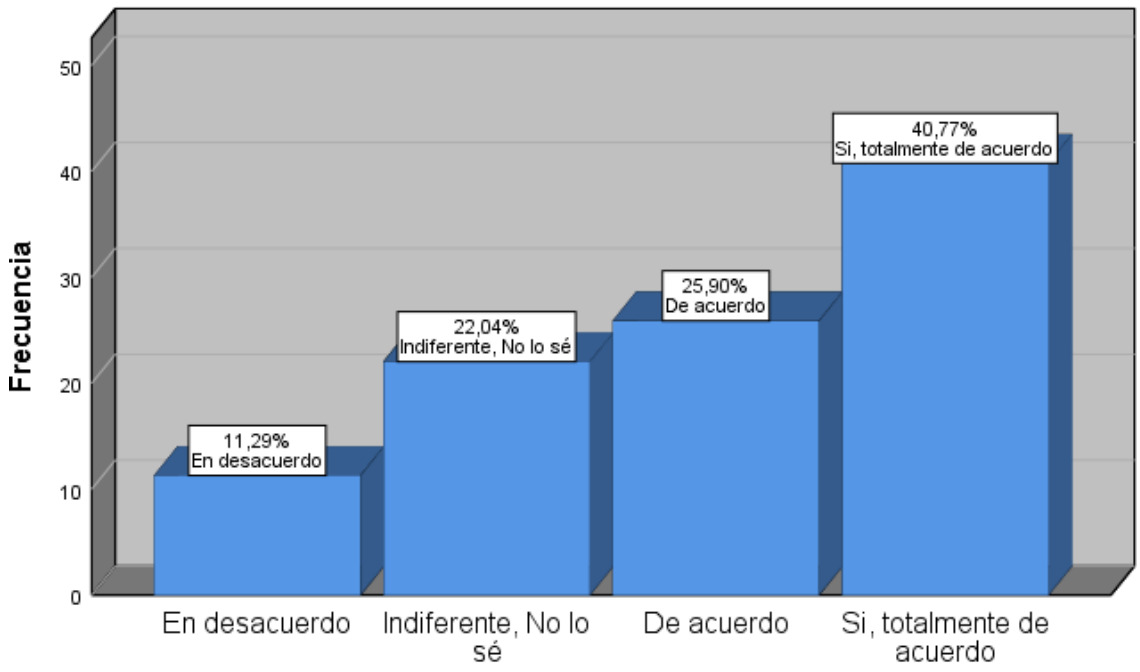
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	41.0	11.3	11.3	11.3
Indiferente, no lo sé	80.0	22.0	22.0	33.3
De acuerdo	94.0	25.9	25.9	59.2
Sí, totalmente de acuerdo	148.0	40.8	40.8	100.0
Total	363.0	100.00	100.0	

Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Del total de encuestados 363 (100%), el 40.77% (148) manifiesta estar totalmente de acuerdo con el afirmar que el avance que tiene la empresa está acorde a sus metas, seguido con el 25.9% (94) está de acuerdo, el 22.04% (80) es indiferente y el 11.29% (41) está en desacuerdo; el 66.67% del total de los encuestados afirmaron estar entre totalmente de acuerdo y de acuerdo. (Ver tabla 16 e Ilustración 10)

Ilustración 10

Pregunta 10. Crecimiento empresarial



Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Tabla 17

Pregunta 11. Gestión de compras

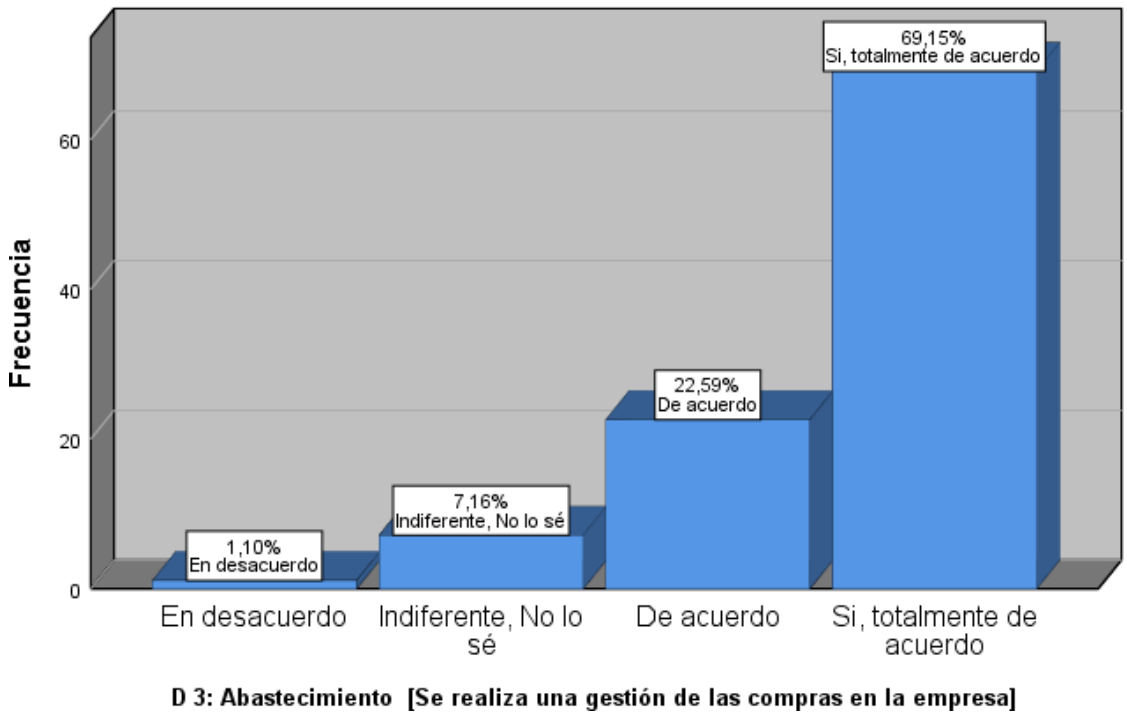
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	4.0	1.1	1.1	1.1
Indiferente, no lo sé	26.0	7.2	7.2	8.3
De acuerdo	82.0	22.6	22.6	30.9
Sí, totalmente de acuerdo	251.0	69.1	69.1	100.0
Total	363.0	100.00	100.0	

Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Del total de encuestados 363 (100%), el 69.15% (251) manifiesta estar totalmente de acuerdo al afirmar que se realiza una gestión de compras en la empresa, seguido con el 22.6% (82) está de acuerdo, el 7.2% (26) es indiferente y el 1.1% (4) está en total desacuerdo; el 91.74% del total de los encuestados afirmaron estar entre totalmente de acuerdo y de acuerdo. (Ver tabla 17 e Ilustración 11)

Ilustración 11

Pregunta 11. Gestión de compras



Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Tabla 18

Pregunta 12. Previsión de compras

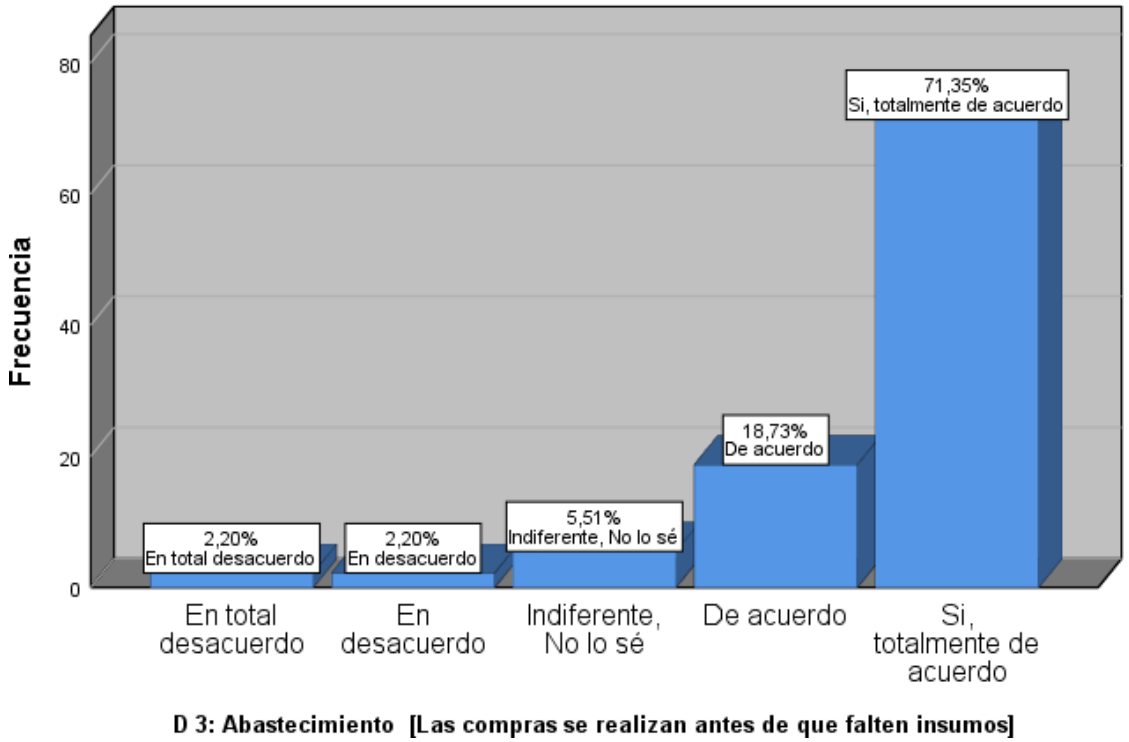
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	8.0	2.2	2.2	2.2
En desacuerdo	8.0	2.2	2.2	4.4
Indiferente, no lo sé	20.0	5.5	5.5	9.9
De acuerdo	68.0	18.7	18.7	28.7
Sí, totalmente de acuerdo	259.0	71.3	71.3	100.0
Total	363.0	100.00	100.0	

Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Del total de encuestados 363 (100%), el 71.3% (259) manifiesta estar totalmente de acuerdo al afirmar que las compras se realizan antes de que falten insumos, seguido con el 18.7% (68) está de acuerdo, el 5.5% (20) es indiferente y el 4.4% (16) está totalmente en desacuerdo o en desacuerdo; el 90.08% del total de los encuestados afirmaron estar entre totalmente de acuerdo y de acuerdo. (Ver tabla 18 e Ilustración 12)

Ilustración 12

Pregunta 12. Previsión de compras



Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Tabla 19

Pregunta 13. Cumplimiento del proveedor

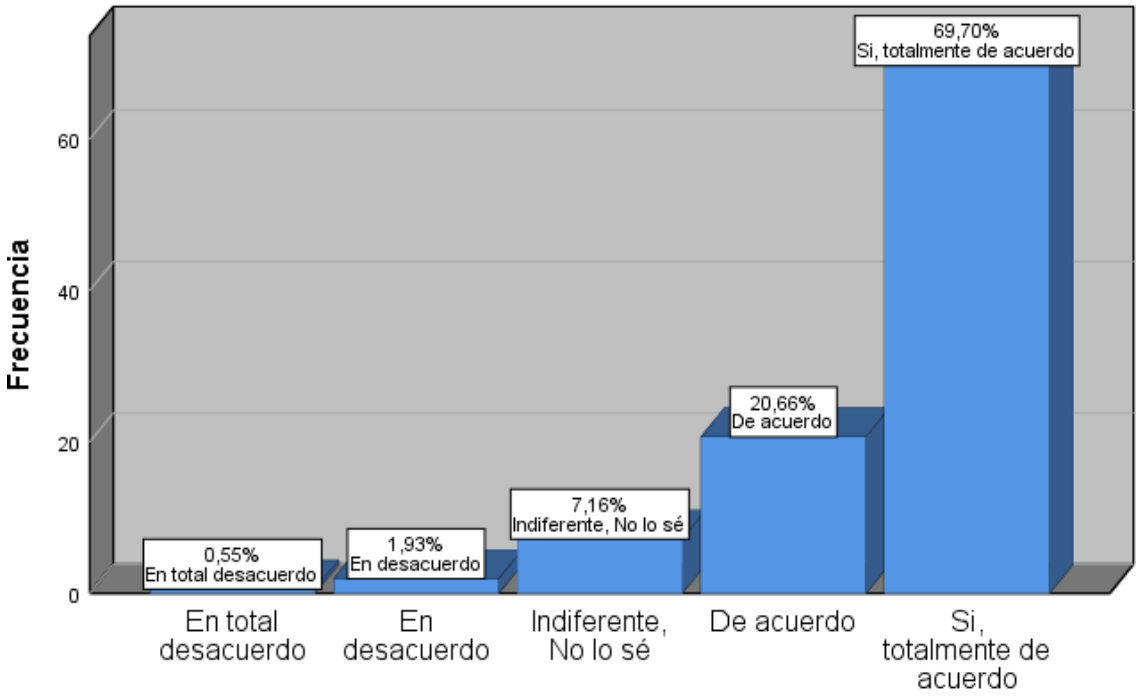
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	2.0	0.6	0.6	0.6
En desacuerdo	7.0	1.9	1.9	2.5
Indiferente, no lo sé	26.0	7.2	7.2	9.6
De acuerdo	75.0	20.7	20.7	30.3
Sí, totalmente de acuerdo	253.0	69.7	69.7	100.0
Total	363.0	100.00	100.0	

Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Del total de encuestados 363 (100%), el 69.7% (253) manifiesta estar totalmente de acuerdo al afirmar que el proveedor cumple con entregar la mercadería exacta, seguido con el 20.7% (75) está de acuerdo, el 7.2% (26) es indiferente y el 2.5% (9) está totalmente en desacuerdo o en desacuerdo; el 90.4% del total de los encuestados afirmaron estar entre totalmente de acuerdo y de acuerdo. (Ver tabla 19 e Ilustración 13)

Ilustración 21

Pregunta 13. Cumplimiento del proveedor



Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Tabla 20

Pregunta 14. Recepción de mercadería

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	6.0	1.7	1.7	1.7
En desacuerdo	5.0	1.4	1.4	3.0
Indiferente, no lo sé	10.0	2.8	2.8	5.8
De acuerdo	48.0	13.2	13.2	19.0
Sí, totalmente de acuerdo	294.0	81.0	81.0	100.0
Total	363.0	100.00	100.0	

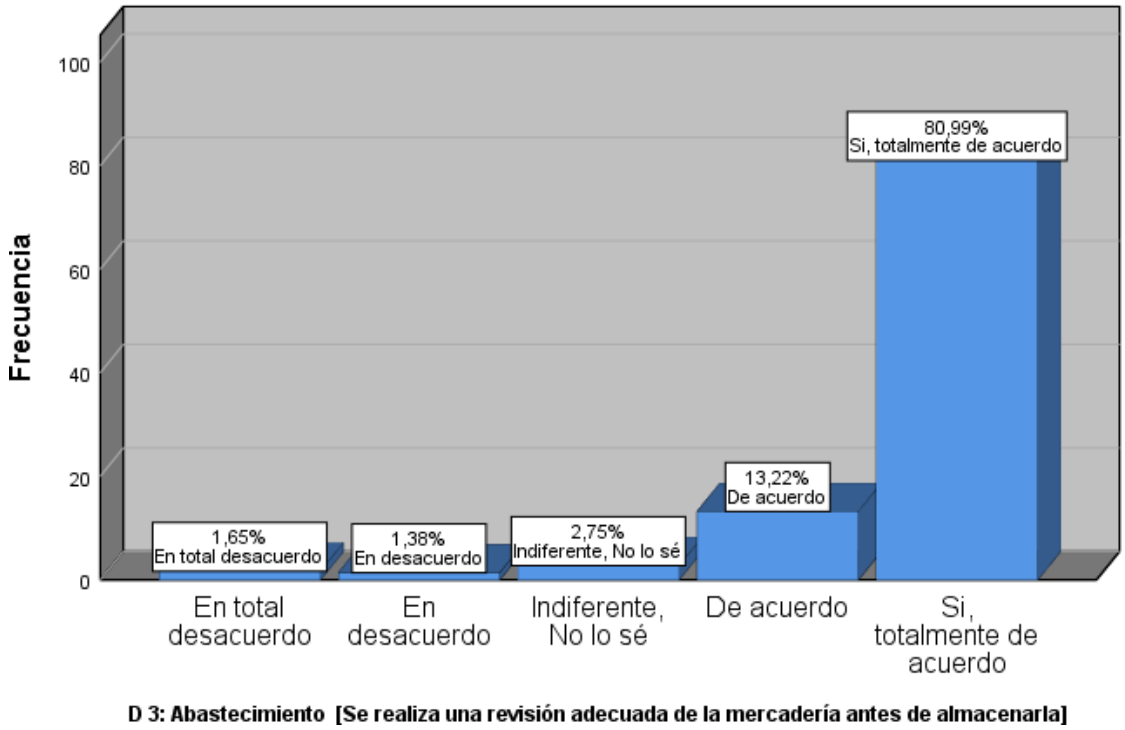
Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Del total de encuestados 363 (100%), el 81% (294) manifiesta estar totalmente de acuerdo con el afirmar que se realiza una revisión adecuada de la mercadería antes de almacenarla, seguido con el 13.2% (48) está de acuerdo, 3% (11) está totalmente en desacuerdo o en desacuerdo y el 2.8% (10) es indiferente; el 94.2% del total de los

encuestados afirmaron estar entre totalmente de acuerdo y de acuerdo. (Ver tabla 20 e Ilustración 14)

Ilustración 13

Pregunta 14. Recepción de mercadería



Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Tabla 21

Pregunta 15. Control de mercadería

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	6.0	1.7	1.7	1.7
En desacuerdo	4.0	1.1	1.1	2.8
Indiferente, no lo sé	11.0	3.0	3.0	5.8
De acuerdo	46.0	12.7	12.7	18.5
Sí, totalmente de acuerdo	296.0	81.5	81.5	100.0
Total	363.0	100.00	100.0	

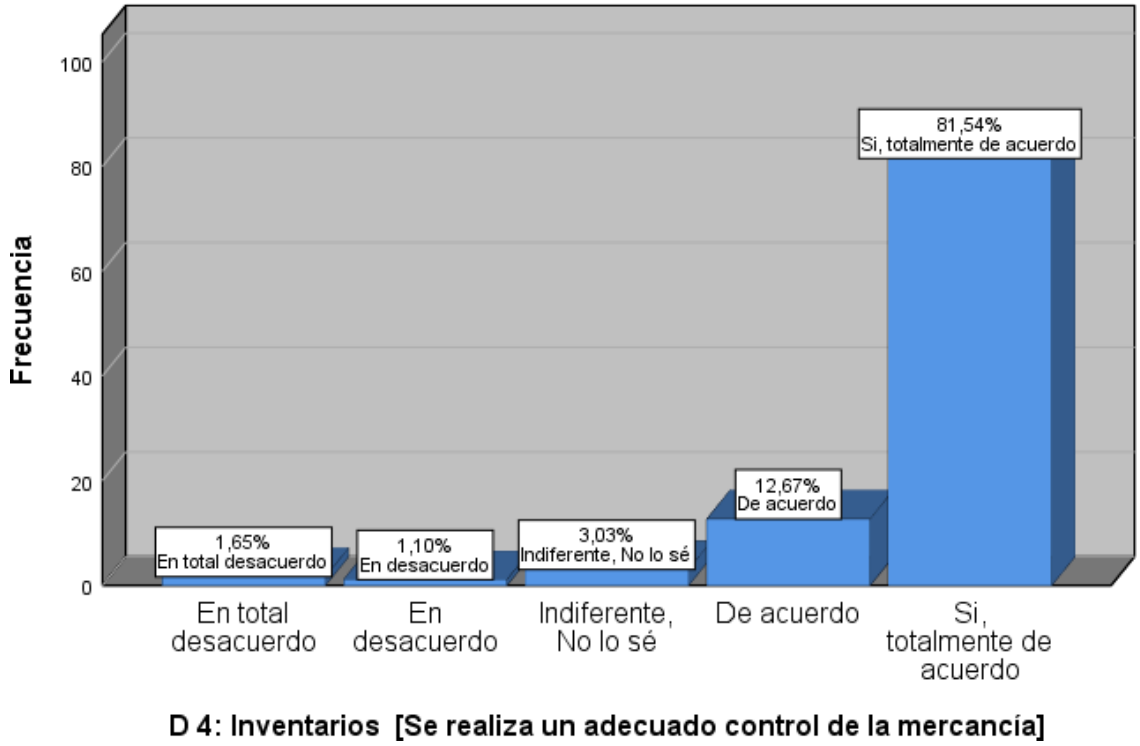
Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Del total de encuestados 363 (100%), el 81.5% (296) manifiesta estar totalmente de acuerdo al afirmar que se realiza un adecuado control de mercadería, seguido con el 12.7% (46) está de acuerdo, el 3% (11) es indiferente y el 2.8% (10) está totalmente en

desacuerdo o en desacuerdo; el 94.2% del total de los encuestados afirmaron estar entre totalmente de acuerdo y de acuerdo. (Ver tabla 21 e Ilustración 15)

Ilustración 14

Pregunta 15. Control de mercadería



Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Tabla 22

Pregunta 16. Faltantes de mercadería

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	2.0	0.6	0.6	0.6
En desacuerdo	4.0	1.1	1.1	1.7
Indiferente, no lo sé	24.0	6.6	6.6	8.3
De acuerdo	104.0	28.7	28.7	36.9
Sí, totalmente de acuerdo	229.0	63.1	63.1	100.0
Total	363.0	100.00	100.0	

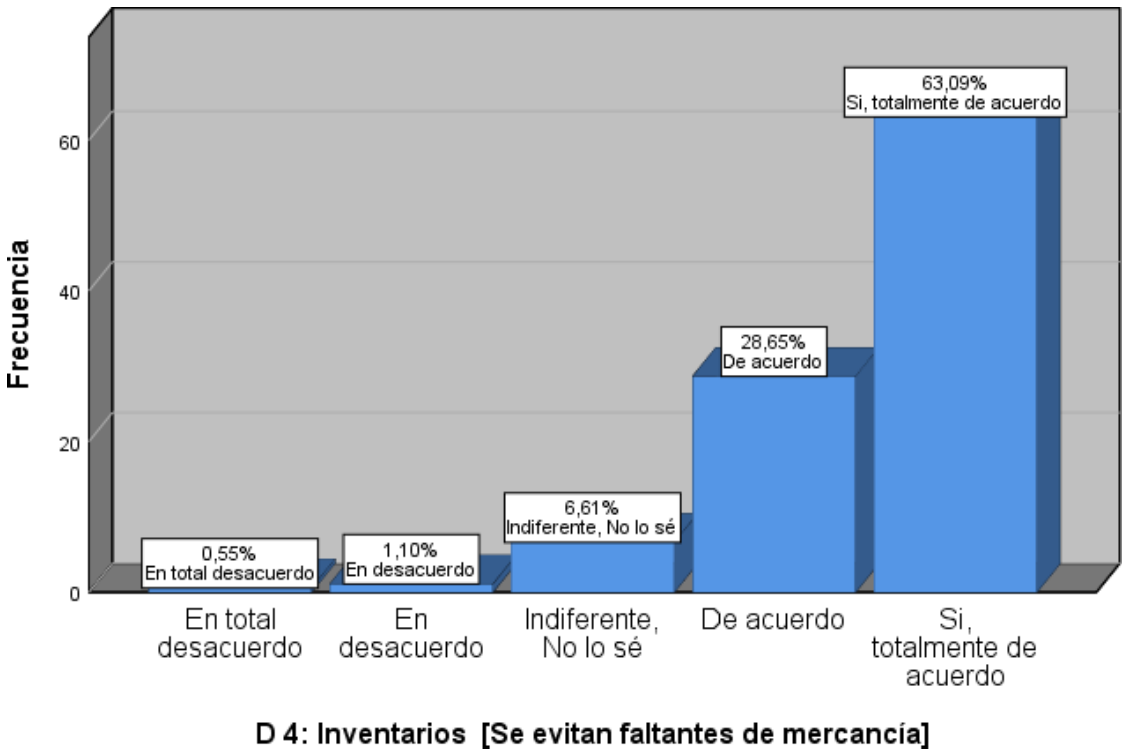
Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Del total de encuestados 363 (100%), el 63.1% (229) manifiesta estar totalmente de acuerdo al afirmar que se evitan faltantes de mercadería, seguido con el 28.7% (104) está de acuerdo, el 6.6% (24) es indiferente y el 1.7% (6) está totalmente en desacuerdo

o en desacuerdo; el 91.8% del total de los encuestados afirmaron estar entre totalmente de acuerdo y de acuerdo. (Ver tabla 22 e Ilustración 16)

Ilustración 15

Pregunta 16. Faltantes de mercadería



Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Tabla 23

Pregunta 17. Almacenamiento de mercadería

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	5.0	1.4	1.4	1.4
En desacuerdo	6.0	1.7	1.7	3.0
Indiferente, no lo sé	16.0	4.4	4.4	7.4
De acuerdo	69.0	19.0	19.0	26.4
Sí, totalmente de acuerdo	267.0	73.6	73.6	100.0
Total	363.0	100.00	100.0	

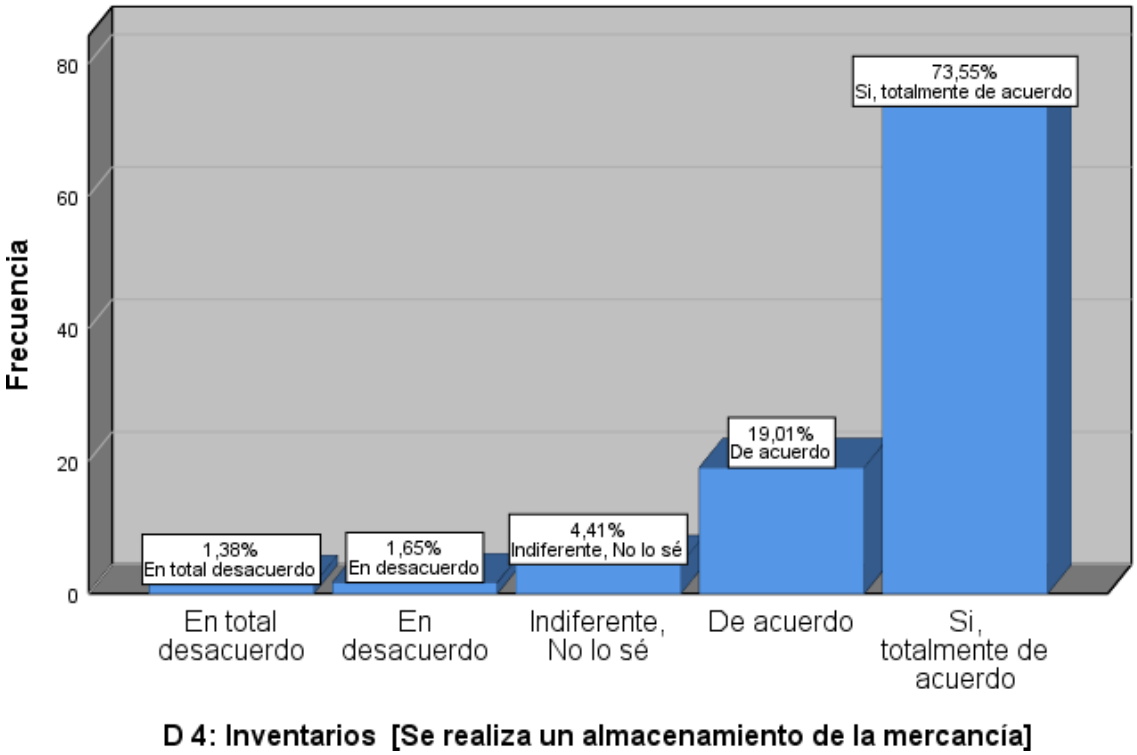
Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Del total de encuestados 363 (100%), el 73.6% (267) manifiesta estar totalmente de acuerdo al afirmar que se realiza un almacenamiento de la mercancía, seguido con el 19% (69) está de acuerdo, el 4.4% (16) es indiferente y el 3% (11) está totalmente en

desacuerdo o en desacuerdo; el 92.56% del total de los encuestados afirmaron estar entre totalmente de acuerdo y de acuerdo. (Ver tabla 23 e Ilustración 17)

Ilustración 16

Pregunta 17. Almacenamiento de la mercadería



Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Tabla 24

Pregunta 18. Espacios para la mercadería

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	6.0	1.7	1.7	1.7
En desacuerdo	6.0	1.7	1.7	3.3
Indiferente, no lo sé	22.0	6.1	6.1	9.4
De acuerdo	69.0	19.0	19.0	28.4
Sí, totalmente de acuerdo	260.0	71.6	71.6	100.0
Total	363.0	100.00	100.0	

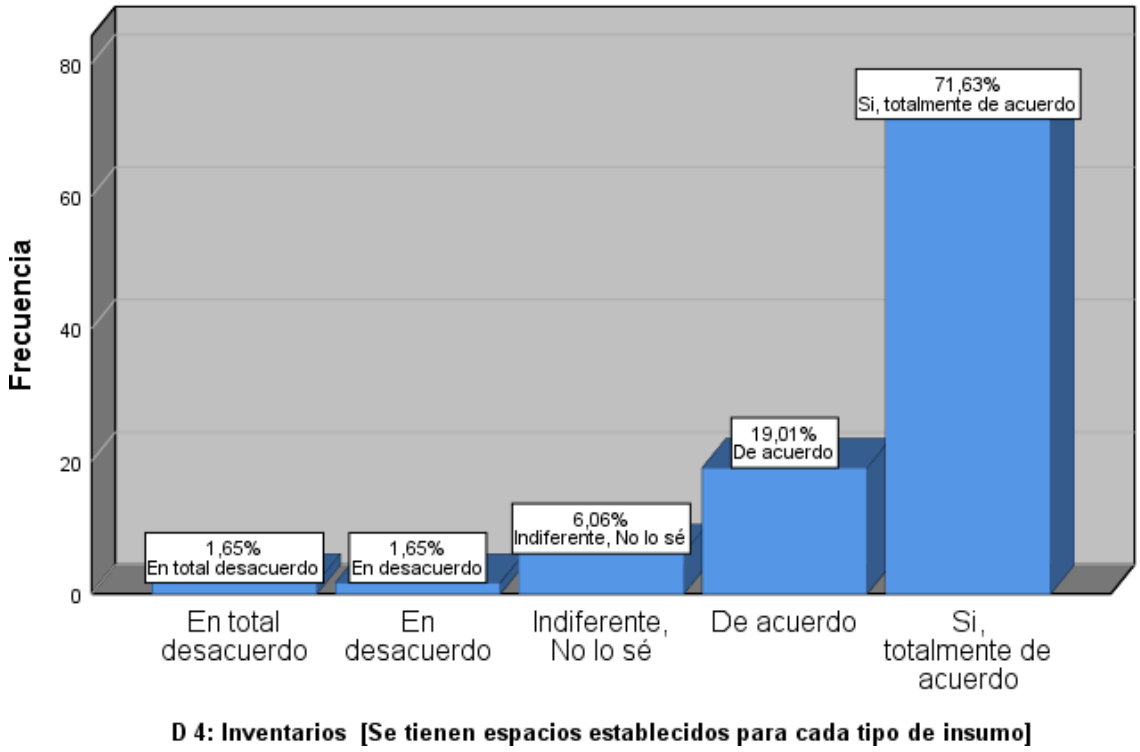
Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Del total de encuestados 363 (100%), el 71.6% (260) manifiesta estar totalmente de acuerdo al afirmar que se tienen espacios establecidos para cada tipo de insumo,

seguido con el 19% (69) está de acuerdo, el 6.1% (22) es indiferente y el 3.3% (12) está totalmente en desacuerdo o en desacuerdo; el 90.6% del total de los encuestados afirmaron estar entre totalmente de acuerdo y de acuerdo. (Ver tabla 26 y Ilustración 18)

Ilustración 17

Pregunta 18. Espacios para la mercadería



Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Tabla 25

Pregunta 19. Calidad del producto según el cliente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	2.0	0.6	0.6	0.6
En desacuerdo	4.0	1.1	1.1	1.7
Indiferente, no lo sé	36.0	9.9	9.9	11.6
De acuerdo	57.0	15.7	15.7	27.3
Sí, totalmente de acuerdo	264.0	72.7	72.7	100.0
Total	363.0	100.00	100.0	

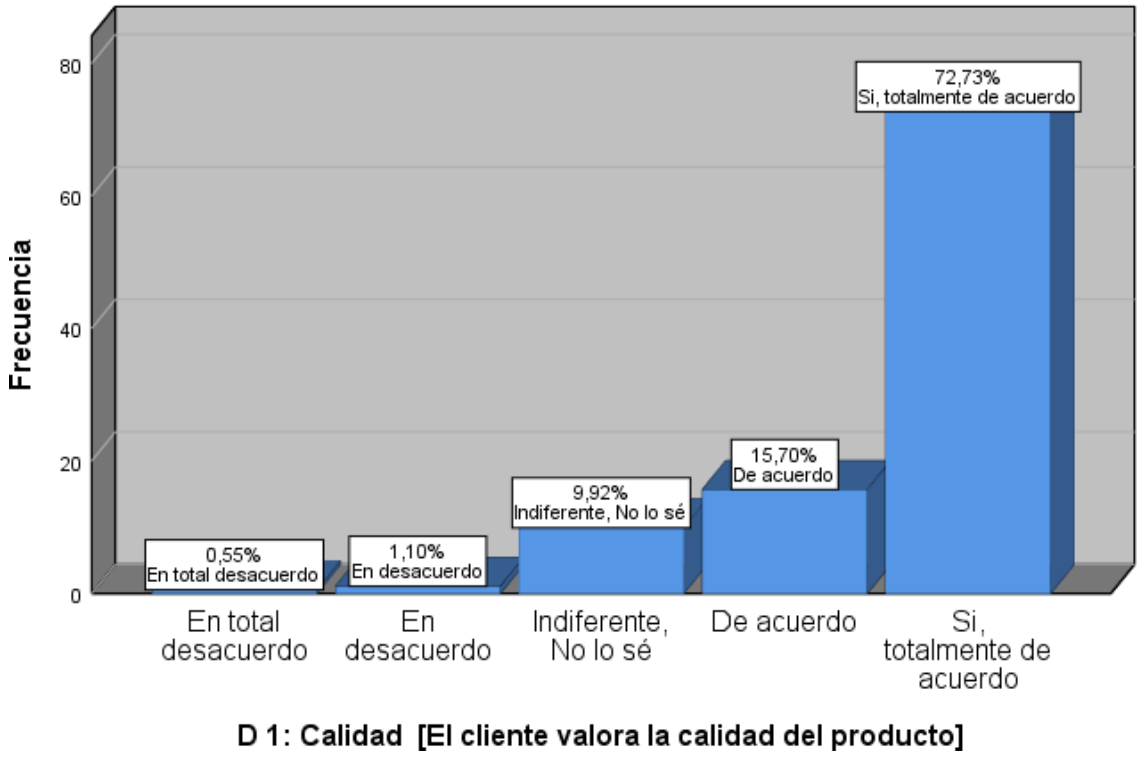
Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Del total de encuestados 363 (100%), el 72.7% (264) manifiesta estar totalmente de acuerdo con el afirmar que el cliente valora la calidad del producto, seguido con el

15.7% (57) está de acuerdo, el 9.9% (36) es indiferente y el 1.7% (6) está totalmente en desacuerdo o en desacuerdo; el 88.4% del total de los encuestados afirmaron estar entre totalmente de acuerdo y de acuerdo. (Ver tabla 25 e Ilustración 19)

Ilustración 18

Pregunta 19. Calidad del producto según el cliente



Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Tabla 26

Pregunta 20. Satisfacción del cliente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente, no lo sé	7.0	1.9	1.9	1.9
De acuerdo	72.0	19.8	19.8	21.8
Sí, totalmente de acuerdo	284.0	78.2	78.2	100.0
Total	363.0	100.00	100.0	

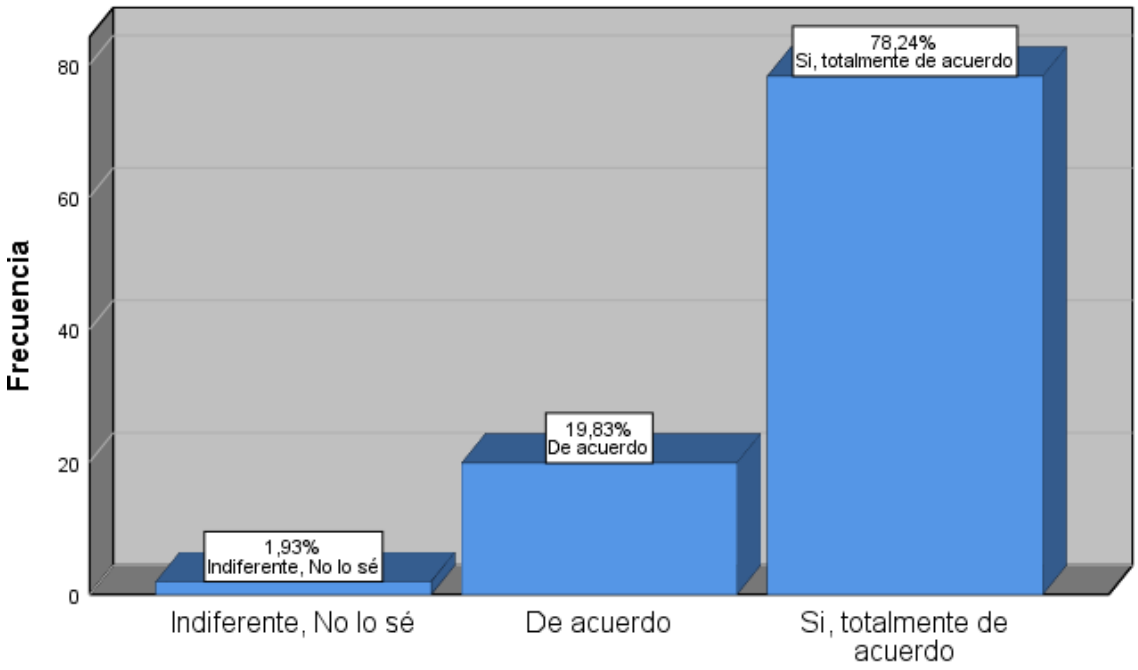
Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Del total de encuestados 363 (100%), el 78.2% (284) manifiesta estar totalmente de acuerdo al afirmar que se logra la satisfacción del cliente en el servicio de venta y post venta, seguido con el 19.8% (72) está de acuerdo y el 1.9% (7) es indiferente; el

98% del total de los encuestados afirmaron estar entre totalmente de acuerdo y de acuerdo. (Ver tabla 26 e Ilustración 20)

Ilustración 19

Pregunta 20. Satisfacción del cliente



Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Tabla 27

Pregunta 21. Aceptación del producto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	4.0	1.1	1.1	1.1
Indiferente, no lo sé	61.0	16.8	16.8	17.9
De acuerdo	121.0	33.3	33.3	51.2
Sí, totalmente de acuerdo	177.0	48.8	48.8	100.0
Total	363.0	100.00	100.0	

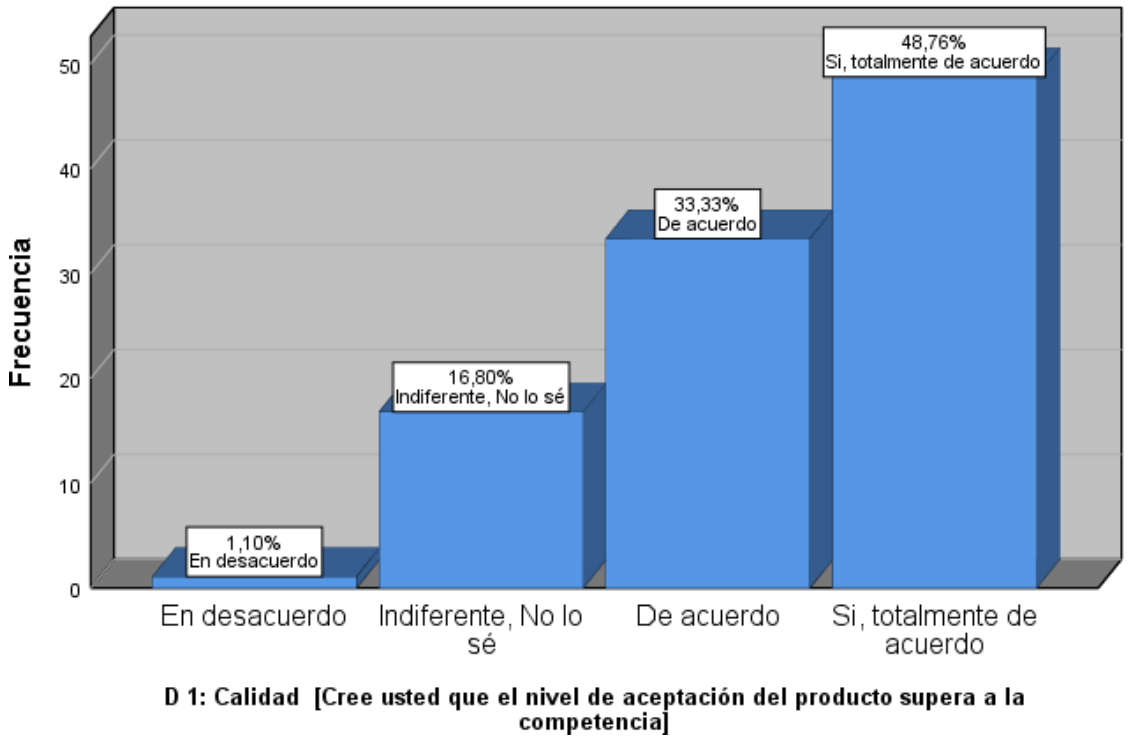
Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Del total de encuestados 363 (100%), el 48.8% (177) manifiesta estar totalmente de acuerdo al afirmar que el nivel de aceptación del producto supera a la competencia, seguido con el 33.3% (121) está de acuerdo, el 16.8% (61) es indiferente y el 1.1% (4)

está en desacuerdo; el 82.1% del total de los encuestados afirmaron estar entre totalmente de acuerdo y de acuerdo. (Ver tabla 27 e Ilustración 21)

Ilustración 20

Pregunta 21. Aceptación del producto



Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Tabla 28

Pregunta 22. Quejas y reclamos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	4.0	1.1	1.1	1.1
En desacuerdo	12.0	3.3	3.3	4.4
Indiferente, no lo sé	32.0	8.8	8.8	13.2
De acuerdo	91.0	25.1	25.1	38.3
Sí, totalmente de acuerdo	224.0	61.7	61.7	100.0
Total	363.0	100.0	100.0	

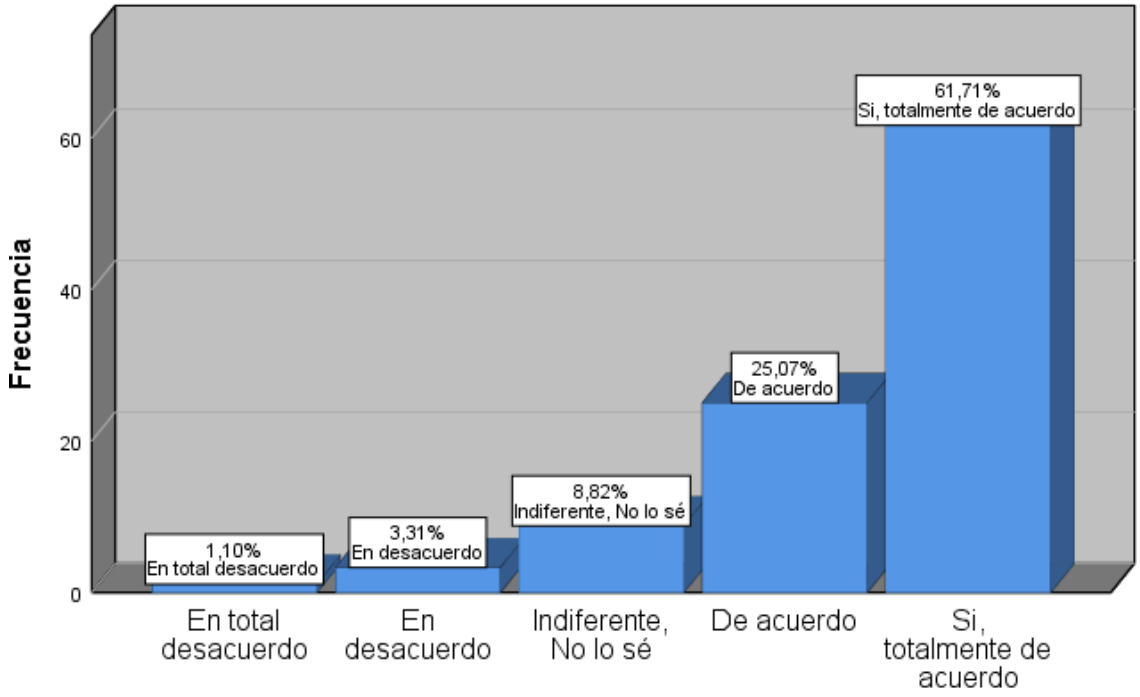
Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Del total de encuestados 363 (100%), el 61.7% (224) manifiesta estar totalmente de acuerdo al afirmar que se realiza una solución oportuna de quejas y reclamos, seguido

con el 25.1% (91) está de acuerdo, el 8.8% (32) es indiferente y el 4.4% (16) está totalmente en desacuerdo o en desacuerdo; el 86.8% del total de los encuestados afirmaron estar entre totalmente de acuerdo y de acuerdo. (Ver tabla 28 e Ilustración 22)

Ilustración 21

Pregunta 22. Quejas y reclamos



D 1: Calidad [Se realiza una solución oportuna de quejas y reclamos]

Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Tabla 29

Pregunta 23. Presupuesto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	6.0	1.7	1.7	1.7
En desacuerdo	8.0	2.2	2.2	3.9
Indiferente, no lo sé	23.0	6.3	6.3	10.2
De acuerdo	89.0	24.5	24.5	34.7
Sí, totalmente de acuerdo	237.0	65.3	65.3	100.0
Total	363.0	100.0	100.0	

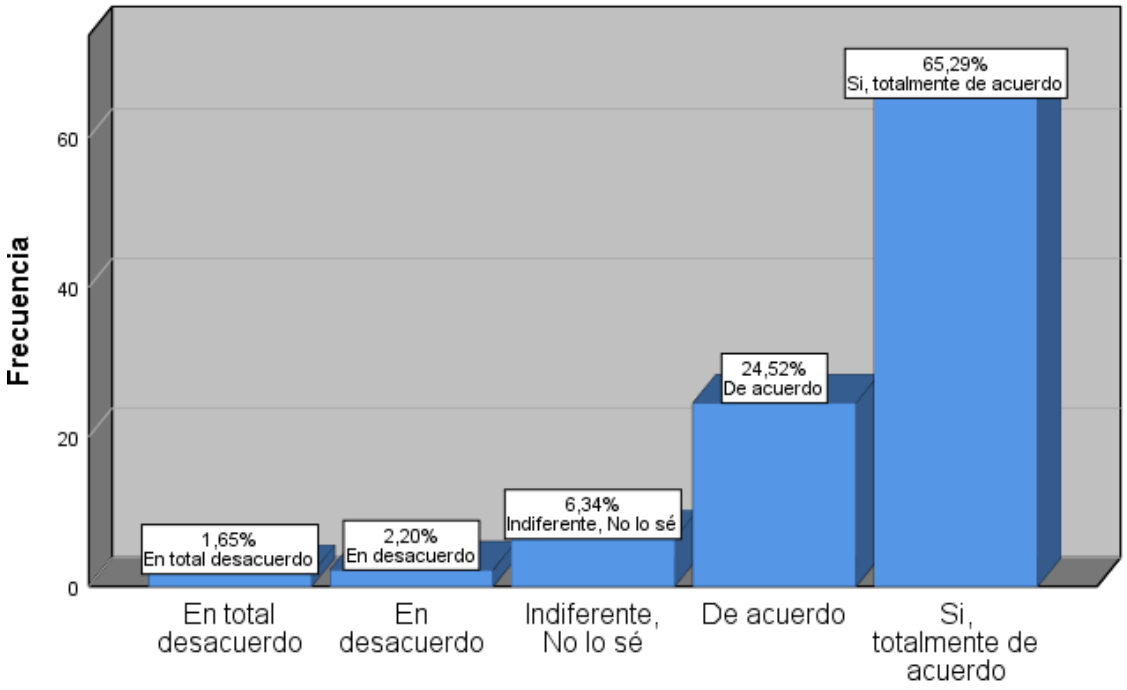
Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Del total de encuestados 363 (100%), el 65.3% (237) manifiesta estar totalmente de acuerdo al afirmar que se tiene un presupuesto para las compras de insumos, seguido

con el 24.5% (89) está de acuerdo, el 6.3% (23) es indiferente y el 3.9% (14) está totalmente en desacuerdo o en desacuerdo; el 89.8% del total de los encuestados afirmaron estar entre totalmente de acuerdo y de acuerdo. (Ver tabla 29 e Ilustración 23)

Ilustración 22

Pregunta 23. Presupuesto



D 2: Costos [Se tiene un presupuesto para las compras de insumos]

Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Tabla 30

Pregunta 24. Precio del producto

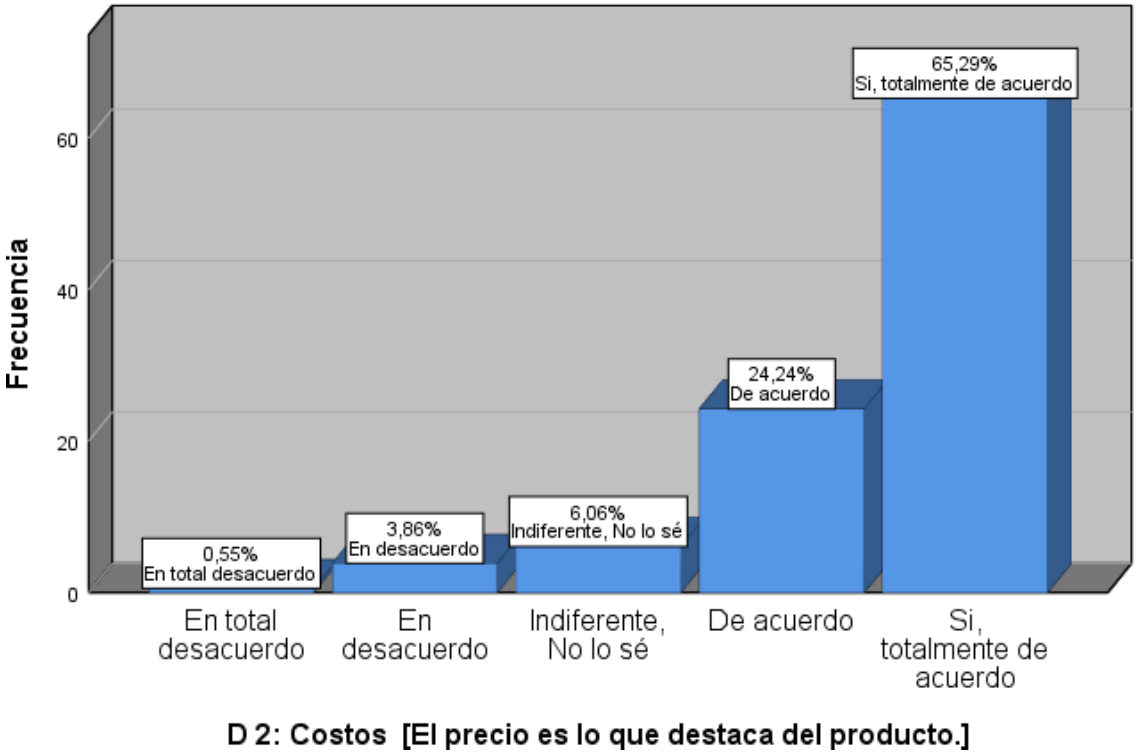
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	2.0	0.6	0.6	0.6
En desacuerdo	14.0	3.9	3.9	4.4
Indiferente, no lo sé	22.0	6.1	6.1	10.5
De acuerdo	88.0	24.2	24.2	34.7
Sí, totalmente de acuerdo	237.0	65.3	65.3	100.0
Total	363.0	100.0	100.0	

Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Del total de encuestados 363 (100%), el 65.3% (237) manifiesta estar totalmente de acuerdo al afirmar que el precio es lo que destaca del producto, seguido con el 24.2% (88) está de acuerdo, el 6.1% (22) es indiferente y el 4.4% (16) está totalmente en desacuerdo o en desacuerdo; el 89.5% del total de los encuestados afirmaron estar entre totalmente de acuerdo y de acuerdo. (Ver tabla 30 e Ilustración 24)

Ilustración 23

Pregunta 24. Precio del producto



Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Tabla 31

Pregunta 25. Abastecimiento de insumos

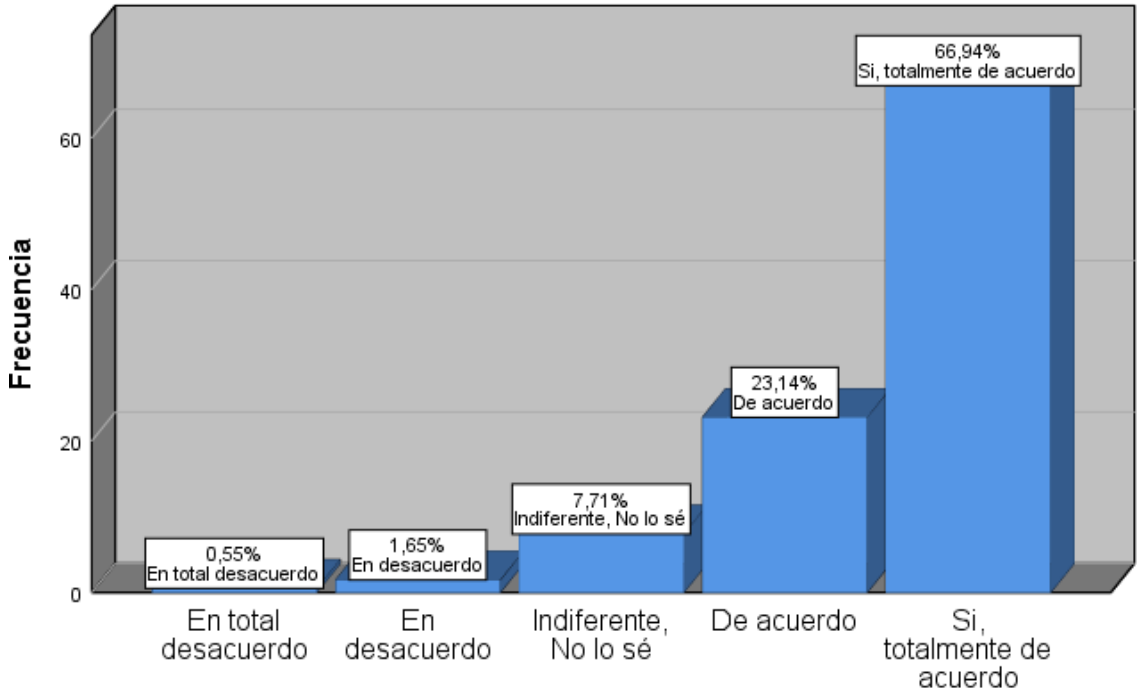
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	2.0	0.6	0.6	0.6
En desacuerdo	6.0	1.7	1.7	2.2
Indiferente, no lo sé	28.0	7.7	7.7	9.9
De acuerdo	84.0	23.1	23.1	33.1
Sí, totalmente de acuerdo	243.0	66.9	66.9	100.0
Total	363.0	100.0	100.0	

Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Del total de encuestados 363 (100%), %), el 66.9% (243) manifiesta estar totalmente de acuerdo al afirmar que se abastece oportunamente de insumos en la producción, seguido con el 23.1% (84) está de acuerdo, el 7.7% (28) es indiferente y el 2.2% (8) está totalmente en desacuerdo o en desacuerdo; el 89.5% del total de los encuestados afirmaron estar entre totalmente de acuerdo y de acuerdo. (Ver tabla 31 e Ilustración 25)

Ilustración 24

Pregunta 25. Abastecimiento de insumos



Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Tabla 32

Pregunta 26. Entrega del producto

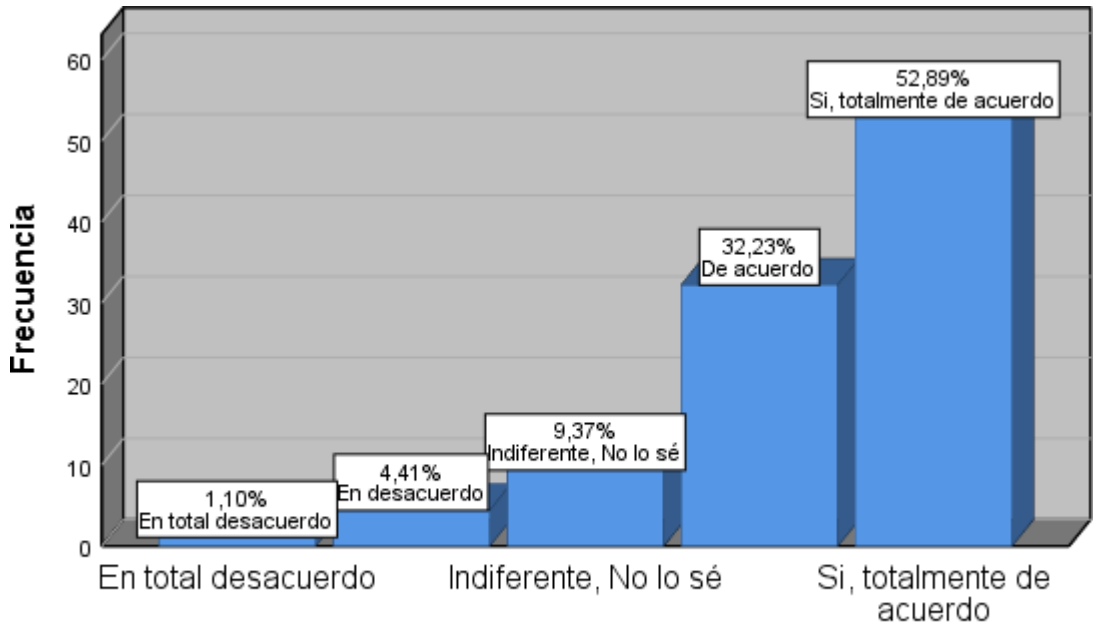
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	4.0	1.1	1.1	1.1
En desacuerdo	16.0	4.4	4.4	5.5
Indiferente, no lo sé	34.0	9.4	9.4	14.9
De acuerdo	117.0	32.2	32.2	47.1
Sí, totalmente de acuerdo	192.0	52.9	52.9	100.0
Total	363.0	100.0	100.0	

Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022

Del total de encuestados 363 (100%), %), el 52.9% (192) manifiesta estar totalmente de acuerdo al afirmar que se abastece a todos los clientes, seguido con el 32.2% (117) está de acuerdo, el 9.4% (34) es indiferente y el 5.5% (20) está totalmente en desacuerdo o en desacuerdo; el 85.1% del total de los encuestados afirmaron estar entre totalmente de acuerdo y de acuerdo. (Ver tabla 32 e Ilustración 26)

Ilustración 25

Pregunta 26. Entrega del producto



Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

5.1.2.2. Análisis por dimensiones

Desempeño

Tabla 33

Consolidado de la dimensión "Desempeño"

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	6.0	1.7	1.7	1.7
En desacuerdo	30.0	8.3	8.3	9.9
Indiferente, no lo sé	35.0	9.6	9.6	19.6
De acuerdo	119.0	32.8	32.8	52.3
Sí, totalmente de acuerdo	173.0	47.7	47.7	100.0

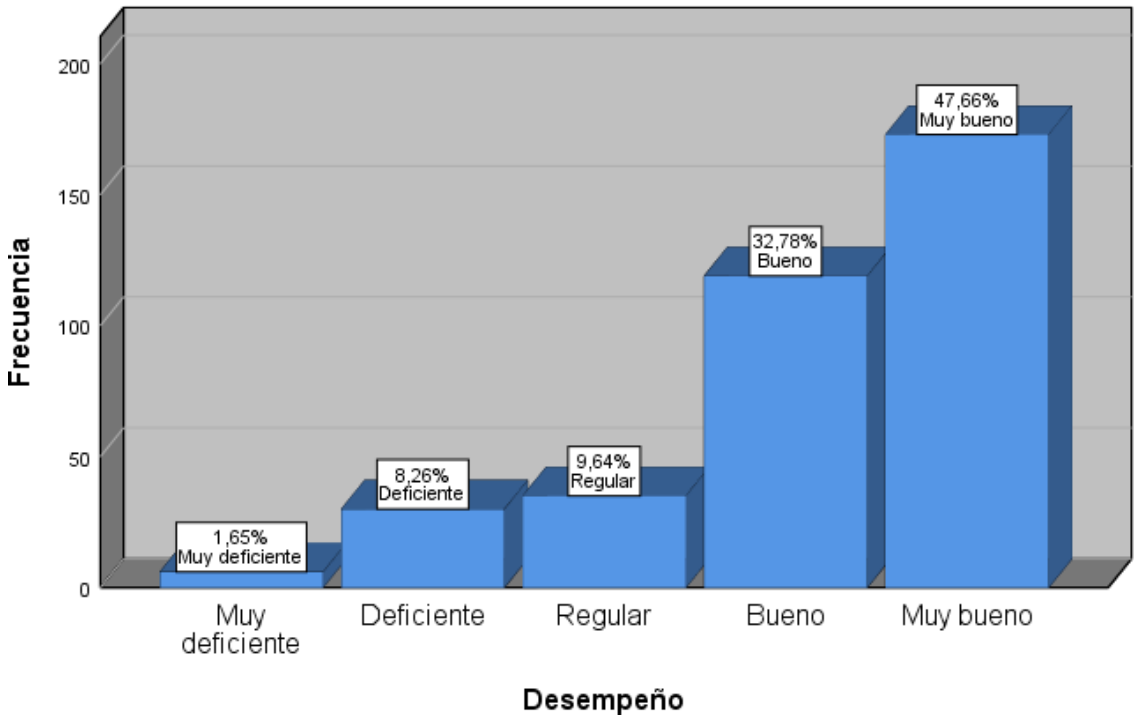
Total	363.0	100.0	100.0	

Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Del total de encuestados 363 (100%), %), el 47.66% (173) se encuentra con un muy buen desempeño en su organización, entendiéndose a esta dimensión como el proceso de evaluar la eficiencia y eficacia con la que varios empleados de una empresa realizan sus actividades y contribuyen al logro de los objetivos establecidos por la empresa, seguido con el 32.78% (119) en un estado bueno, 9.64% (35) es deficiente o muy deficiente y el 9.9% (36) es regular; el 86.8% del total de los se encuentran entre muy bueno y bueno. (Ver tabla 33 e Ilustración 27)

Ilustración 26

Frecuencia de la dimensión "Desempeño"



Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Procesos

Tabla 34

Consolidado de la dimensión "Procesos"

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	8.0	2.2	2.2	2.2

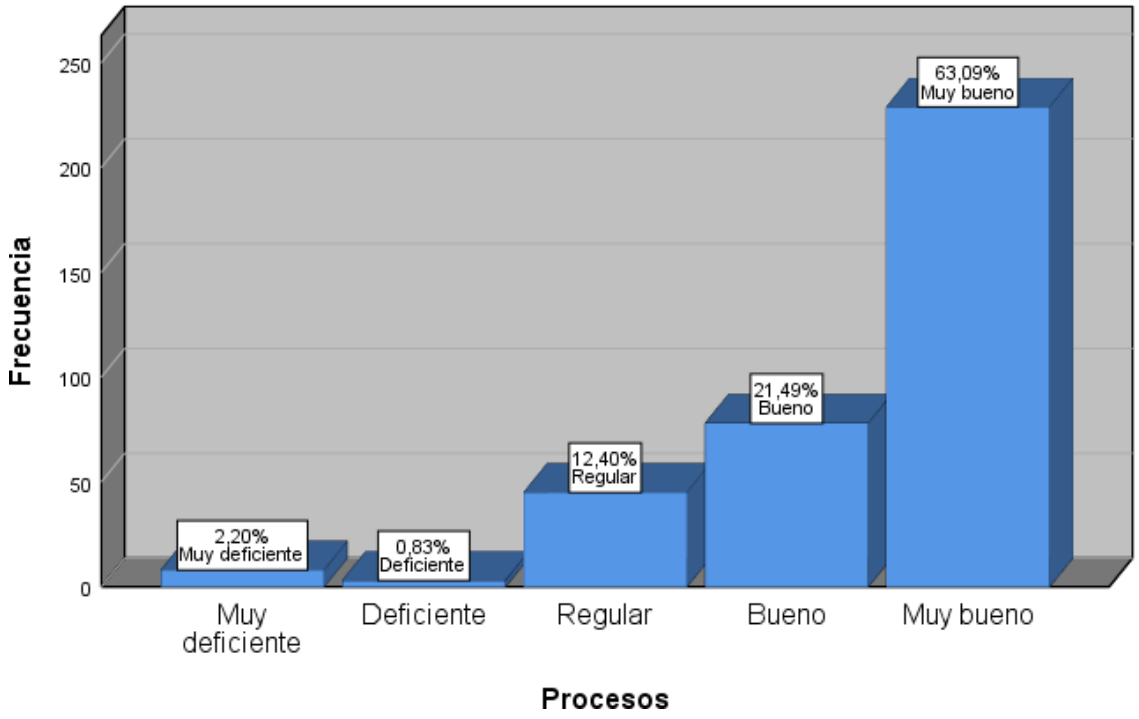
En desacuerdo	3.0	0.8	0.8	3.0
Indiferente, no lo sé	45.0	12.4	12.4	15.4
De acuerdo	78.0	21.5	21.5	36.9
Sí, totalmente de acuerdo	229.0	63.1	63.1	100.0
Total	363.0	100.0	100.0	

Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Del total de encuestados 363 (100%), %), el 63.09% (229) se encuentra muy bien con los procesos en su organización, entendiéndose a esta dimensión como una serie de pasos destinados a transformar insumos en productos que requieren la participación conjunta o aporte de personas y materiales para lograr el objetivo previsto, seguido con el 21,49% (78) en un estado bueno, 12,40% (45) es regular y el 3% (11) es deficiente o muy deficiente; el 84.58% del total de los se encuentran entre muy bueno y bueno. (Ver tabla 34 e Ilustración 28)

Ilustración 27

Frecuencia de la dimensión "Procesos"



Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Abastecimiento

Tabla 35

Consolidado de la dimensión "Abastecimiento"

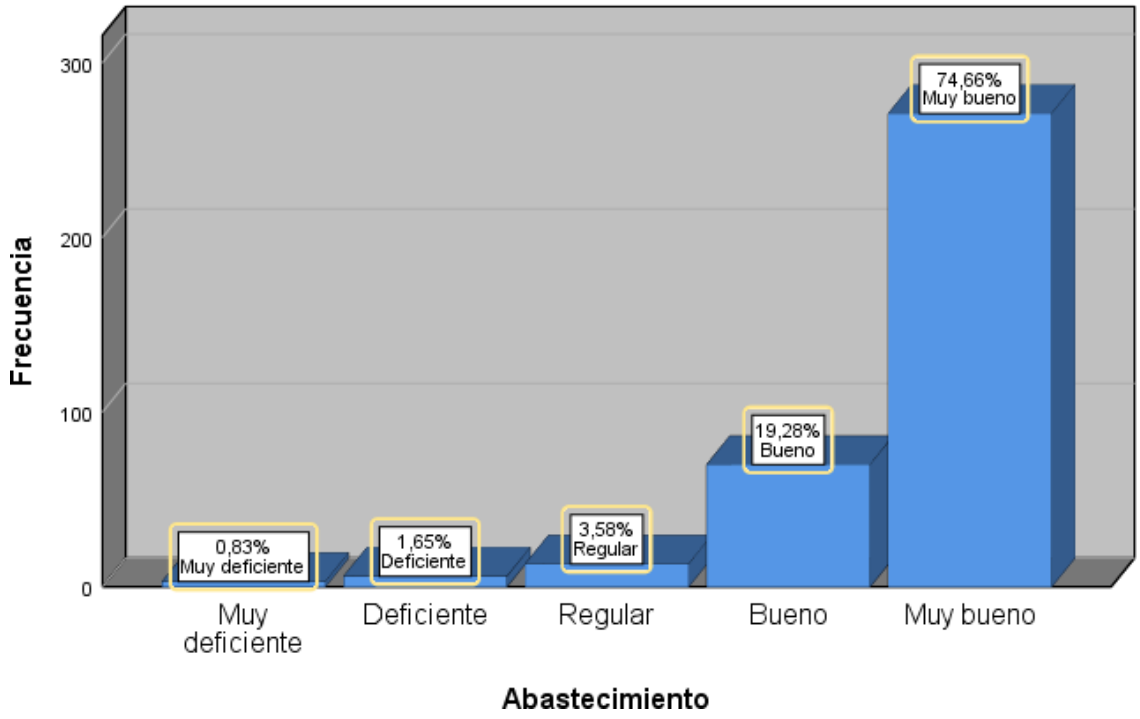
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	3.0	0.8	0.8	0.8
En desacuerdo	6.0	1.7	1.7	2.5
Indiferente, no lo sé	13.0	3.6	3.6	6.1
De acuerdo	70.0	19.3	19.3	25.3
Sí, totalmente de acuerdo	271.0	74.7	74.7	100.0
Total	363.0	100.0	100.0	

Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Del total de encuestados 363 (100%), %), el 74.7% (271) se encuentra muy bien con el abastecimiento en su organización, entendiéndose a esta dimensión como la capacidad de obtener recursos durante el tiempo necesario para llevar a cabo el proceso productivo, seguido con el 19,3% (70) en un estado bueno, 3.58% (13) es regular y el 2,5% (9) es deficiente o muy deficiente; el 94% del total de los que se encuentran entre muy bueno y bueno. (Ver tabla 35 e Ilustración 29)

Ilustración 28

Frecuencia de la dimensión "Abastecimiento"



Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Inventarios

Tabla 36

Consolidado de la dimensión "Inventarios"

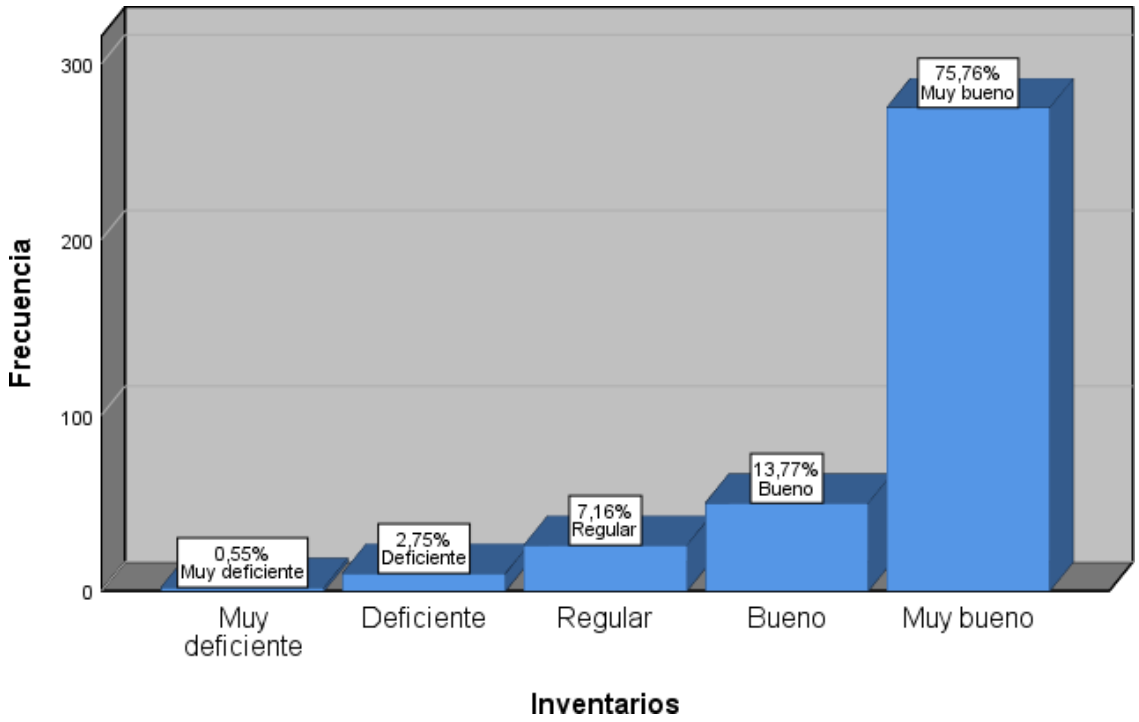
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	2.0	0.6	0.6	0.6
En desacuerdo	10.0	2.8	2.8	3.3
Indiferente, no lo sé	26.0	7.2	7.2	10.5
De acuerdo	50.0	13.8	13.8	24.2
Sí, totalmente de acuerdo	275.0	75.8	75.8	100.0
Total	363.0	100.0	100.0	

Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Del total de encuestados 363 (100%), %), el 75.8% (275) se encuentra muy bien con el inventario en su organización, entendiéndose a esta dimensión como un conjunto de bienes o artículos que una empresa necesita intercambiar para su venta, seguido con el 13.8% (50) en un estado bueno, 7.16% (26) es regular y el 2.5% (12) es deficiente o muy deficiente; el 89.6% del total de los que se encuentran entre muy bueno y bueno. (Ver tabla 36 e Ilustración 30)

Ilustración 29

Frecuencia de la dimensión "Inventarios"



Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Calidad

Tabla 37

Consolidado de la dimensión "Calidad"

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	2.0	0.6	0.6	0.6
En desacuerdo	6.0	1.7	1.7	2.2
Indiferente, no lo sé	30.0	8.3	8.3	10.5
De acuerdo	67.0	18.5	18.5	28.9
Sí, totalmente de acuerdo	258.0	71.1	71.1	100.0
Total	363.0	99.45	100.0	

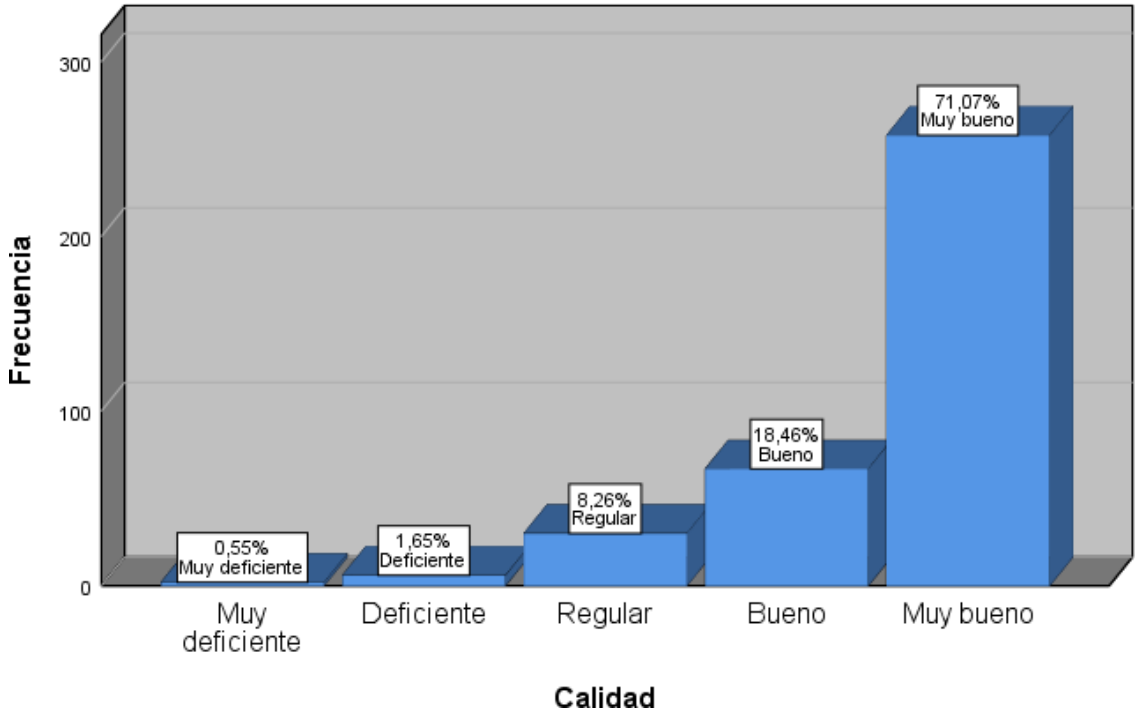
Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Del total de encuestados 363 (100%), %), el 71.1% (258) se encuentra muy bien con la calidad en su organización, entendiéndose a esta dimensión como la capacidad de una organización para reducir la incertidumbre y garantizar que los clientes valoren un producto o servicio, seguido con el 18.5% (67) en un estado

bueno, 8.3% (30) es regular y el 2.2% (8) es deficiente o muy deficiente; el 89.6% del total de los que se encuentran entre muy bueno y bueno. (Ver tabla 37 e Ilustración 31)

Ilustración 30

Frecuencia de la dimensión "Calidad"



Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Costos

Tabla 38

Consolidado de la dimensión "Costos"

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	6.0	1.7	1.7	1.7
En desacuerdo	8.0	2.2	2.2	3.9
Indiferente, no lo sé	26.0	7.2	7.2	11.0
De acuerdo	92.0	25.3	25.3	36.4
Sí, totalmente de acuerdo	231.0	63.6	63.6	100.0
Total	363.0	100.0	100.0	

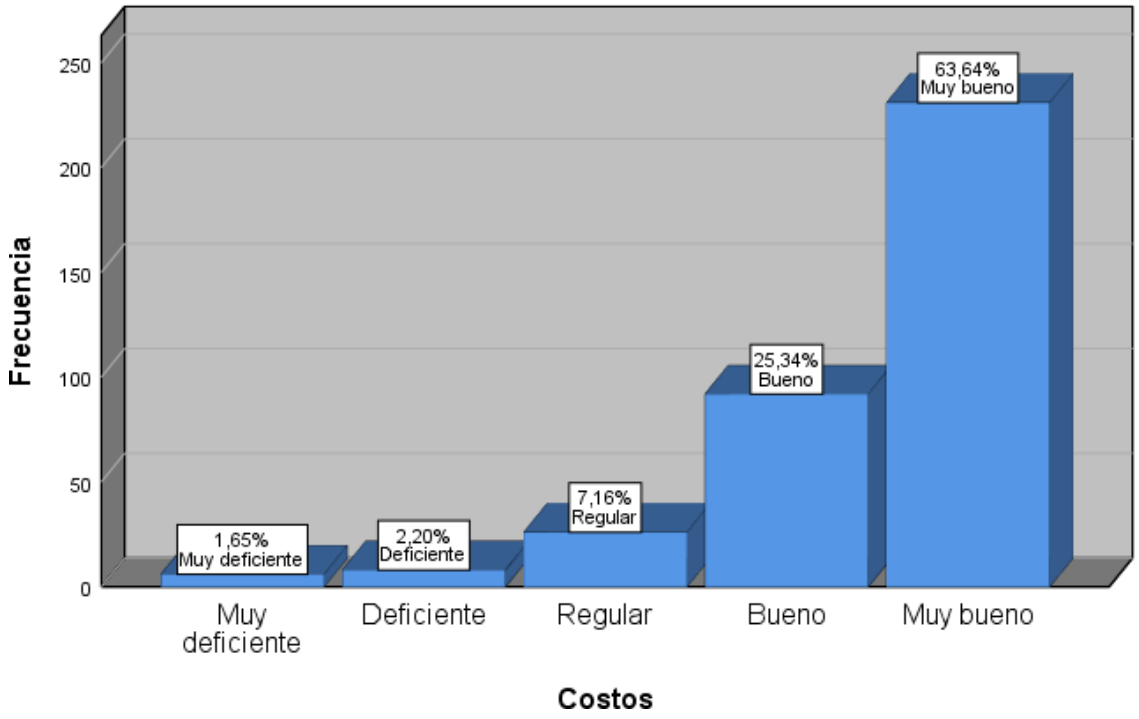
Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Del total de encuestados 363 (100%), %), el 63.6% (231) se encuentra muy bien con los costos en su organización, entendiéndose a esta dimensión como el valor monetario consumido por los factores que intervienen en la actividad

económica para producir un bien, servicio o actividad, seguido con el 25.3% (92) en un estado bueno, 7.2% (26) es regular y el 3.9% (14) es deficiente o muy deficiente; el 88.6% del total de los que se encuentran entre muy bueno y bueno. (Ver tabla 38 e Ilustración 32)

Ilustración 31

Frecuencia de la dimensión "Costos"



Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

5.1.2.3. Análisis por variable

Gestión de operaciones

Tabla 39

Consolidado de la variable "Gestión de operaciones"

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	3.0	0.8	0.8	0.8
En desacuerdo	6.0	1.7	1.7	2.5
Indiferente, no lo sé	45.0	12.4	12.4	14.9
De acuerdo	114.0	31.4	31.4	46.3
Sí, totalmente de acuerdo	195.0	53.7	53.7	100.0

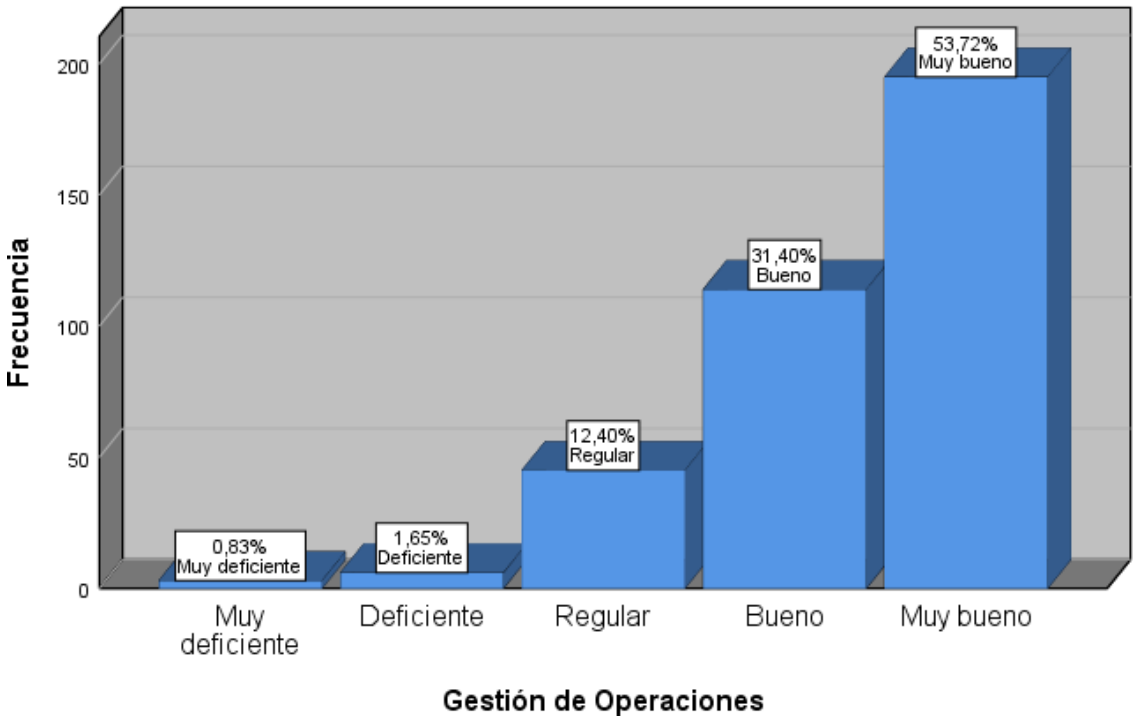
Total	363.0	99.17	100.0	

Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Del total de encuestados 363 (100%), %), el 53.7% (195) se encuentra muy bien con la gestión de operaciones de su organización, entendiéndose a esta variable como la planificación, ejecución y seguimiento de las actividades en una empresa con el objetivo de mejorar el desempeño de los procesos internos, seguido con el 31.4% (114) en un estado bueno, 12.4% (45) es regular y el 2.5% (9) es deficiente o muy deficiente; el 85.1% del total de los que se encentran entre muy bueno y bueno. (Ver tabla 39 e Ilustración 33)

Ilustración 32

Frecuencia de la variable "Gestión de operaciones"



Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Competitividad

Tabla 40

Consolidado de la variable "Competitividad"

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	2.0	0.6	0.6	0.6
En desacuerdo	6.0	1.7	1.7	2.2

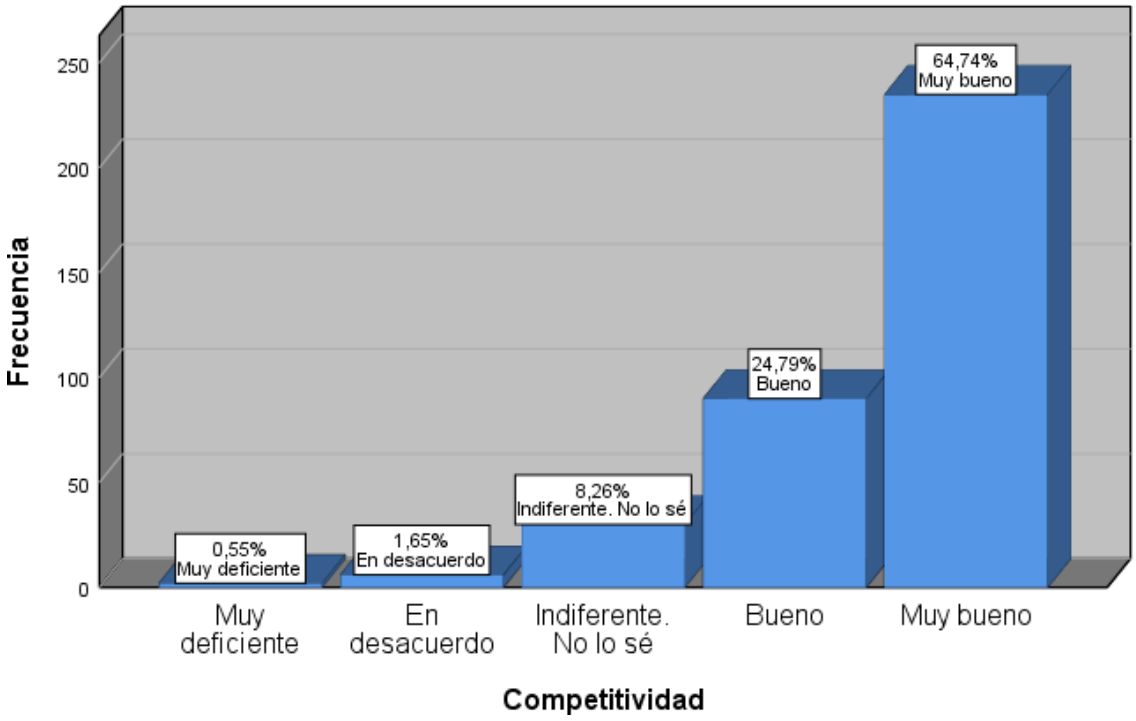
Indiferente, no lo sé	30.0	8.3	8.3	10.5
De acuerdo	90.0	24.8	24.8	35.3
Sí, totalmente de acuerdo	235.0	64.7	64.7	100.0
Total	363.0	99.45	100.0	

Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

Del total de encuestados 363 (100%), %), el 64.7% (235) se encuentra muy bien con la competitividad de su organización, entendiéndose a esta variable como la capacidad de una empresa para crear valor para los clientes, proveedores y accionistas mejor que sus competidores, seguido con el 24.8% (90) en un estado bueno, 8.3% (30) es regular y el 2.2% (8) es deficiente o muy deficiente; el 89.5% del total de los que se encentran entre muy bueno y bueno. (Ver tabla 40 e Ilustración 34)

Ilustración 33

Frecuencia de la variable "Competitividad"



Nota: Desarrollado internamente a partir del sondeo efectuado en octubre de 2022.

5.1.2.4. Prueba de normalidad

A partir de ella se va a corroborar si los datos siguen una distribución normal. Para efecto de esta determinación, el investigador asume un porcentaje de confiabilidad, por lo general se opta por un 95% y un nivel de significancia de 0.05 (α < > Alfa), donde

este último será comparado con *p* el cual indica la significancia originada a partir de cargar cada uno de los ítems al software. Sin embargo, es importante recalcar que existe un 5% de riesgo de que los datos tengan una distribución contraria al resultado.

Para la prueba de normalidad primero se realizará el planteamiento de la hipótesis nula (Ho) e hipótesis alternativa (H1), luego determinamos el nivel de significancia, el cual vendría a ser α=0.05, como ya se mencionó anteriormente. El valor estadístico de prueba para la presente hipótesis es Kolmogorow Smirnov. Con respecto a la toma de decisión se planteará lo siguiente:

Si alfa (Sig) > 0.05; se acepta la hipótesis nula

Si alfa (Sig) <0.05; se rechaza la hipótesis nula

Tomando como referencia ello, realizaremos la prueba de normalidad de la Variable 1: Gestión de Operaciones y Variable 2: Competitividad, obteniendo el resultado siguiente:

Tabla 41

Prueba Normalidad de las variables Gestión de Operaciones y Competitividad

	Kolmogorov - Smimov			Shapiro - Wilk		
	Estadístico	gl	Sig	Estadístico	gl	Sig
Gestión de operaciones	,148	363.0	,000	,887	363.0	,000
Competitividad	,169	363.0	,000	,876	363.0	,000

Fuente. Elaboración Propia

$H_0 = La\ muestra\ aleatoria\ tiene\ una\ distribución\ normal.$

$H_1 = La\ muestra\ aleatoria\ no\ tiene\ una\ distribución\ normal.$

Basándonos en los datos proporcionados por el software, se elige realizar la prueba de Kolmogorov-Smirnov dado que el tamaño de la muestra supera los 50

elementos. Al emplear un nivel de significancia α = 0.05 y al obtener un valor superior a p, se infiere que los datos no exhiben una distribución normal. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula (Ho) que afirma que la muestra aleatoria sigue una distribución normal, y se acepta la hipótesis alternativa (H1).

En resumen, no se afirma que la Variable 01, Variable 02 y el conjunta de ellas sigan una distribución normal, ya que el valor de α de la Variable 1 =0,000 y la Variable 2 = 0,000 es menor a 0.05. Por lo tanto, se utilizarán estadísticos no paramétricos que respetan la naturaleza de la distribución de datos.

Por este motivo, para la presente investigación donde se busca establecer la relación entre las variables “Gestión de Operaciones” y “Competitividad” con una distribución de los datos no normal, se decidió establecer como test de contrastación de hipótesis a la Correlación de Spearman, ya que se acopla muy bien a la mencionada investigación y ayuda a cumplir los objetivos establecidos.

5.1.2.5. Juicio de expertos

La evaluación del instrumento utilizado en esta investigación, una encuesta diseñada para recopilar datos relevantes ha sido sometida al riguroso escrutinio del "juicio de expertos". Tres profesionales altamente calificados en el campo pertinente a este estudio han participado en esta evaluación. Su profundo conocimiento y experiencia les permitieron analizar minuciosamente la encuesta bajo 10 indicadores que garantizarán la obtención eficaz y relevante de información para los propósitos de este estudio. Los aportes y comentarios detallados de estos expertos fueron fundamentales para perfeccionar y validar el instrumento, asegurando su idoneidad para alcanzar los fines de este trabajo académico.

Tabla 42

Resumen de validación de instrumento por expertos

Indicadores	Criterios	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Promedio

Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.	90%	100%	100%	97%
Objetividad	Está expresado en conductas observables.	90%	90%	100%	93%
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	70%	90%	90%	83%
Organización	Existe una organización lógica.	100%	100%	100%	100%
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	90%	90%	100%	93%
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la investigación a realizar.	90%	90%	100%	93%
Consistencia	Basado en aspectos teórico-científicos del tema de investigación.	100%	90%	100%	97%
Coherencia	Entre dimensiones (si hubiera), indicadores, ítems e índices.	90%	100%	100%	97%
Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.	90%	90%	100%	93%
Pertinencia	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.	100%	90%	100%	97%
Promedio		91%	93%	99%	94%

Fuente. Elaboración Propia

Los resultados derivados de la validación del instrumento por parte de expertos son altamente positivos. El juicio del primer experto arrojó una evaluación del 91%, situándose dentro del rango catalogado como "excelente", el segundo experto otorgó una evaluación del 93%, también ubicada en el rango de "excelente"; por su parte, el tercer experto emitió una evaluación del 99%, confirmando la excelencia del instrumento. El

promedio de estos resultados es del 94%, colocando de manera consistente y robusta el instrumento, la encuesta en este caso, dentro del rango de calificación "excelente".

5.2 Prueba de hipótesis

Como se puede ver en la siguiente tabla se detalla el grado de relación que puede existir entre las variables según el coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 43

Grado de relación según correlación de Spearman

Grado de relación según rho de Spearman	
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva muy perfecta

Nota. Adaptado de Metodología de la investigación de Hernández et al (2010)

5.2.1 Prueba de la hipótesis general

Paso 1: Formulación de hipótesis

Hipótesis nula H_0: No Existe una relación positiva y significativa entre la Gestión de Operaciones y la competitividad de las MYPES del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022.

Hipótesis alternativa H1: Existe una relación positiva y significativa entre la Gestión de Operaciones y la competitividad de las MYPES del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022.

Paso 2: Verificación del nivel de significancia

Se realizará un cálculo de Chi Cuadrado con un nivel de significancia del 5% para verificar la hipótesis general.

Tabla 44

Tabla de contingencia Hipótesis General

			Competitividad (V2)					
			En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente, no lo sé	De acuerdo	Sí, totalmente de acuerdo	Total
Gestión de operaciones (V1)	En total desacuerdo	Recuento	0	2	1	0	0	3
		% dentro de V2	0.0%	33.3%	3.3%	0.0%	0.0%	0.8%
	En desacuerdo	Recuento	2	0	4	0	0	6
		% dentro de V2	100.0%	0.0%	13.3%	0.0%	0.0%	1.7%
	Indiferente, no lo sé	Recuento	0	2	17	13	13	45
		% dentro de V2	0.0%	33.3%	56.7%	14.4%	5.5%	12.4 %
	De acuerdo	Recuento	0	2	8	51	53	114
		% dentro de V2	0.0%	33.3%	26.7%	56.7%	22.6%	31.4 %
	Sí, totalmente de acuerdo	Recuento	0	0	0	26	169	195
		% dentro de V2	0.0%	0.0%	0.0%	28.9%	71.9%	53.7 %
	Total	Recuento	2	6	30	90	235	363
		% dentro de V2	100%	100%	100%	100%	100%	100 %

Fuente. Elaboración Propia

Tabla 45

Prueba de chi cuadrado hipótesis general

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	358, 229a	16	,000
Razón de verosimilitud	178,387	16	,000
Asociación lineal por lineal	148,479	1	,000

N de casos válidos	363

Fuente. Elaboración Propia

Paso 3: Regla de decisión

Se rechazará HO si el nivel de significancia que se calcula en base al análisis resulta menor al 5%

Paso 4: Calculo de los estadísticos

En relación a los datos presentados en la tabla 47, se observa que el estadístico de Chi cuadrado es 358,229 y el nivel de significancia es 0,000, el cual es inferior a 0,005.

Paso 5: Conclusión

Tabla 46

Coeficiente de Spearman hipótesis general

			GESTIÓN DE OPERACIONES	COMPETITIVIDAD
Rho de Spearman	GESTIÓN DE OPERACIONES	Coeficiente de correlación	1,000	,565**
		Sig. (bilateral)	-	,000
		N	363	363
	COMPETITIVDAD	Coeficiente de correlación	,565**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	-
		N	363	363

Fuente. Elaboración Propia

Tras examinar la tabla anterior, se registra un valor de 0,565 para el análisis de Spearman, indicando una relación positiva y moderada entre las variables de Gestión de Operaciones y Competitividad. Además, el valor de significancia para el coeficiente de correlación de Spearman es 0,000, por debajo de 0,05, lo que sugiere una conexión entre ambas variables y conlleva al rechazo de la hipótesis nula.

5.2.2. Prueba de hipótesis específica N°1

Paso 1: Formulación de hipótesis

Hipótesis nula H_0: No Existe una relación positiva y significativa entre el desempeño y la competitividad de las MYPES del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022.

Hipótesis alternativa H1: Existe una relación positiva y significativa entre el desempeño y la competitividad de las MYPES del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022.

Paso 2: Verificación del nivel de significancia

Para verificar la hipótesis general, se llevará a cabo el cálculo del Chi Cuadrado con un nivel de significancia del 5%.

Tabla 47

Tabla de contingencia hipótesis específica N°1

			Competitividad (V2)					
			En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente, no lo sé	De acuerdo	Sí, totalmente de acuerdo	Total
DESEMPEÑO	En total desacuerdo	Recuento	0	2	2	0	2	6
		% dentro de V2	0.0%	33.3%	6.7%	0.0%	0.9%	1.7%
	En desacuerdo	Recuento	2	0	7	13	8	30
		% dentro de V2	100.0%	0.0%	23.3%	14.4%	3.4%	8.3%
	Indiferente, no lo sé	Recuento	0	2	4	13	16	35
		% dentro de V2	0.0%	33.3%	13.3%	14.4%	6.8%	9.6%
	De acuerdo	Recuento	0	0	10	30	79	119
		% dentro de V2	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	33.6%	32.8%

Sí, totalmente de acuerdo	Recuento	0	2	7	34	130	173
	% dentro de V2	0.0%	33.3%	23.3%	37.8%	55.3%	47.7%
Total	Recuento	2	6	30	90	235	363
	% dentro de V2	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente. Elaboración Propia

Tabla 48

Prueba de chi cuadrado hipótesis específica N°1

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	103,986a	16	,000
Razón de verosimilitud	63,533	16	,000
Asociación lineal por lineal	48,134	1	,000
N de casos válidos	363		

Fuente. Elaboración Propia

Paso 3: Regla de decisión

La hipótesis nula será rechazada si el nivel de significancia obtenido del análisis es menor al 5%.

Paso 4: Cálculo de los estadísticos

En referencia a lo obtenido en la tabla 50, el estadístico Chi cuadrado es 103,986 y el nivel de significancia es 0.000, el cual es menor que 0.005.

Paso 5: Conclusión

Tabla 49

Coeficiente de Spearman hipótesis especifica N°1

			DESEMPEÑO	COMPETITIVIDAD
Rho de Spearman	CONSOLIDADO GESTIÓN DE OPERACIONES	Coeficiente de correlación	1,000	,296**
		Sig. (bilateral)	-	,000

	N	363	363
CONSOLIDAD COMPETITIVIDAD	Coeficiente de correlación	,296**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	-
	N	363	363

Fuente. Elaboración Propia

Del análisis de la tabla previa, se obtiene un valor de 0,296 en el análisis de Spearman, indicando una relación positiva, aunque baja entre la dimensión de Desempeño y la variable de Competitividad. Además, el valor de significancia esperado para el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,000, menor que 0,05, lo que sugiere una conexión entre ambas variables y conduce al rechazo de la hipótesis nula.

5.2.3. Prueba de hipótesis específica Nº2

Paso 1: Formulación de hipótesis

Hipótesis nula H_0: No Existe una relación positiva y significativa entre los procesos y la competitividad de las MYPES del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022.

Hipótesis alternativa H1: Existe una relación positiva y significativa entre los procesos y la competitividad de las MYPES del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022.

Paso 2: Verificación del nivel de significancia

Se procederá a realizar el cálculo del Chi Cuadrado con un nivel de significancia del 5% para confirmar la hipótesis general.

Tabla 50

Tabla de contingencia hipótesis específica N°2

		Competitividad (V2)					
		En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente, no lo sé	De acuerdo	Sí, totalmente de acuerdo	Total
PROCESOS	Recuento	0	2	4	2	0	8

En total desacuerdo	% dentro de V2	0.0%	33.3%	13.3%	2.2%	0.0%	2.2%
En desacuerdo	Recuento	0	0	3	0	0	3
	% dentro de V2	0.0%	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.8%
Indiferente, no lo sé	Recuento	0	2	12	15	16	45
	% dentro de V2	0.0%	33.3%	40.0%	16.7%	6.8%	12.4 %
De acuerdo	Recuento	0	2	7	23	46	78
	% dentro de V2	0.0%	33.3%	23.3%	25.6%	19.6%	21.5 %
Sí, totalmente de acuerdo	Recuento	2	0	4	50	173	229
	% dentro de V2	100.0%	0.0%	13.3%	55.6%	73.6%	63.1 %
Total	Recuento	2	6	30	90	235	363
	% dentro de V2	100%	100%	100%	100%	100%	100 %

Fuente. Elaboración Propia

Tabla 51

Prueba de chi cuadrado hipótesis específica N°2

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	132,710A	16	,000
Razón de verosimilitud	94,455	16	,000
Asociación lineal por lineal	75,859	1	,000
N de casos válidos	363		

Fuente. Elaboración Propia

Paso 3: Regla de decisión

Se descartará la hipótesis nula si el nivel de significancia obtenido del análisis es inferior al 5%.

Paso 4: Cálculo de los estadísticos

Con relación a los resultados presentados en la tabla 53, se observa que el valor del estadístico Chi cuadrado es de 132,710 y el nivel de significancia es de 0,000, el cual es inferior a 0,005.

Paso 5: Conclusión

Tabla 52

Coeficiente de Spearman hipótesis especifica N°2

			PROCESOS	COMPETITIVIDAD
Rho de Spearman	PROCESOS	Coeficiente de correlación	1,000	,383
		Sig. (bilateral)	-	,000
		N	363	363
	COMPETITIVDAD	Coeficiente de correlación	,383	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	-
		N	363	363

Fuente. Elaboración Propia

Mediante el análisis de la tabla previa, se registra un valor de 0,383 en la evaluación de Spearman, indicando una relación positiva y débil entre la dimensión de Procesos y la variable de Competitividad. Además, el valor de significancia esperado para el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,000, menor que 0,05, lo que sugiere una relación significativa entre ambas variables y conduce al rechazo de la hipótesis nula.

5.2.4. Prueba de hipótesis específica Nº3

Paso 1: Formulación de hipótesis

Hipótesis nula H_0: No Existe una relación positiva y significativa entre el abastecimiento y la competitividad de las MYPES del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022.

Hipótesis alternativa H1: Existe una relación positiva y significativa entre el abastecimiento y la competitividad de las MYPES del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022.

Paso 2: Verificación del nivel de significancia

Se realizó el cálculo del Chi Cuadrado con un nivel de significancia del 5% para validar la hipótesis general.

Tabla 53

Tabla de contingencia hipótesis específica N°3

			Competitividad (V2)					
			En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente, no lo sé	De acuerdo	Sí, totalmente de acuerdo	Total
ABASTECIMIENTO	En total desacuerdo	Recuento	2	0	1	0	0	3
		% dentro de V2	100.0%	0.0%	3.3%	0.0%	0.0%	0.8%
	En desacuerdo	Recuento	0	2	2	2	0	6
		% dentro de V2	0.0%	33.3%	6.7%	2.2%	0.0%	1.7%
	Indiferente, no lo sé	Recuento	0	0	5	4	4	13
		% dentro de V2	0.0%	0.0%	16.7%	4.4%	1.7%	3.6%
	De acuerdo	Recuento	0	4	10	18	38	70
		% dentro de V2	0.0%	66.7%	33.3%	20.0%	16.2%	19.3%
	Sí, totalmente de acuerdo	Recuento	0	0	12	66	193	271
		% dentro de V2	0.0%	0.0%	40.0%	73.3%	82.1%	74.7%
	Total	Recuento	2	6	30	90	235	363

	% dentro de V2	100%	100%	100%	100%	100%	100 %

Fuente. Elaboración Propia

Tabla 54

Prueba de chi cuadrado hipótesis específica N°3

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	329,481a	16	,000
Razón de verosimilitud	80,189	16	,000
Asociación lineal por lineal	82,285	1	,000
N de casos válidos	363		

Fuente. Elaboración Propia

Paso 3: Regla de decisión

La hipótesis nula será rechazada si el nivel de significancia obtenido del análisis es menor al 5%.

Paso 4: Cálculo de los estadísticos

Basado en los resultados presentados en la tabla 56, se observa que el estadístico Chi cuadrado es 329,481 y el nivel de significancia es 0,000, el cual es inferior a 0,005.

Paso 5: Conclusión

Tabla 55

Coeficiente de Spearman hipótesis especifica N°3

			PROCESOS	COMPETITIVIDAD
Rho de Spearman	ABASTECIMIENTO	Coeficiente de correlación	1,000	,307**
		Sig. (bilateral)	-	,000
		N	363	363
	COMPETITIVDAD	Coeficiente de correlación	,307**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	-
		N	363	363

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

Fuente. Elaboración Propia

A partir del análisis de la tabla previa, se registra un valor de 0,307 en el análisis de Spearman, indicando una relación positiva y leve entre la dimensión de Abastecimientos y la variable de Competitividad. Además, el valor de significancia esperado para el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,000, por debajo de 0,05, lo que sugiere una conexión entre ambas variables y lleva al rechazo de la hipótesis nula.

5.2.5. Prueba de hipótesis específica Nº4

Paso 1: Formulación de hipótesis

Hipótesis nula H_0: No Existe una relación positiva y significativa entre los inventarios y la competitividad de las MYPES del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022.
Hipótesis alternativa H1: Existe una relación positiva y significativa entre los inventarios y la competitividad de las MYPES del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022.

Paso 2: Verificación del nivel de significancia

Se llevará a cabo el cálculo del Chi Cuadrado con un nivel de significancia del 5% para validar la hipótesis general.

Tabla 56

Tabla de contingencia hipótesis específica N°4

			Competitividad (V2)					
			En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente, no lo sé	De acuerdo	Sí, totalmente de acuerdo	Total
INVENTARIOS	En total desacuerdo	Recuento	2	0	0	0	0	2
		% dentro de V2	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.6 %
		Recuento	0	2	6	0	2	10

En desacuerdo	% dentro de V2	0.0%	33.3%	20.0%	0.0%	0.9%	2.8 %
Indiferente, no lo sé	Recuento	0	2	12	7	5	26
	% dentro de V2	0.0%	33.3%	40.0%	7.8%	2.1%	7.2 %
De acuerdo	Recuento	0	0	2	27	21	50
	% dentro de V2	0.0%	0.0%	6.7%	30.0 %	8.9%	13.8 %
Sí, totalmente de acuerdo	Recuento	0	2	10	56	207	275
	% dentro de V2	0.0%	33.3%	33.3%	62.2 %	88.1%	75.8 %
Total	Recuento	2	6	30	90	235	363
	% dentro de V2	100%	100%	100%	100%	100%	100 %

Fuente. Elaboración Propia

Tabla 57

Prueba de chi cuadrado hipótesis específica N°4

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	519,144a	16	,000
Razón de verosimilitud	127,942	16	,000
Asociación lineal por lineal	117,332	1	,000
N de casos válidos	363		

Fuente. Elaboración Propia

Paso 3: Regla de decisión

La hipótesis nula será rechazada si el nivel de significancia obtenido del análisis es inferior al 5%.

Paso 4: Cálculo de los estadísticos

Basado en los resultados presentados en la tabla 24, se observa que el estadístico Chi cuadrado es de 519,144 y el nivel de significancia es 0,000, el cual es inferior a 0,005.

Paso 5: Conclusión estadística

Tabla 58

Coeficiente de Spearman hipótesis especifica N°4

			PROCESOS	COMPETITIVIDAD
Rho de Spearman	INVENTARIOS	Coeficiente de correlación	1,000	,448**
		Sig. (bilateral)	-	,000
		N	363	363
	COMPETITIVDAD	Coeficiente de correlación	,448**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	-
		N	363	363

Fuente. Elaboración Propia

A partir del análisis de la tabla previa, se registra un valor de 0,448 en el análisis de Spearman, indicando una relación positiva y moderada entre la dimensión de Inventarios y la variable de Competitividad. Además, el valor de significancia esperado para el coeficiente de correlación es de 0,000, menor que 0,05, lo que sugiere una conexión entre ambas variables y conduce al rechazo de la hipótesis nula.

5.3 Discusión de resultados

Según Aceituno, Alosilla y Moscoso (2021), la sección de discusión en un trabajo de investigación se enfoca en presentar los resultados principales, estableciendo conexiones entre las conclusiones del investigador y los hallazgos anteriores. Además, que el alcance de la discusión puede considerar posibles limitaciones de los resultados, finalizando con las conclusiones razonables que se pudieran extraer de lo que se estaba investigando. Por otro lado, según Rijalba (2021), la discusión en una tesis adquiere relevancia al permitir al investigador contrastar y validar sus hallazgos en relación con las investigaciones previas. Además, facilita el reconocimiento de las contribuciones y limitaciones del trabajo de investigación, permite contrastar los resultados con el marco

teórico, otorga coherencia al estudio y proporciona respuestas al problema de investigación.

La hipótesis general de esta investigación plantea la posibilidad de relación entre las variables de estudio. Tras el análisis estadístico de muestras no paramétricas, se confirmó una correlación positiva entre dichas variables. En la actualidad, el Perú experimenta una etapa posterior a la COVID-19, donde la mayoría de las empresas aún no se han recuperado por completo o no operan al máximo de su capacidad. Esta situación ha afectado a muchos negocios debido a su falta de preparación ante adversidades. Por consiguiente, esta investigación subraya la relevancia fundamental de la gestión de operaciones. No solo permite a las empresas estar listas para enfrentar desafíos presentes y futuros, sino que también contribuye al desarrollo rentable a largo plazo de los negocios.

La tesis de Pérez (2020), relacionada a la Gestión de Operaciones, la Calidad y Competitividad, se obtuvo que hay relación entre la primera y segunda variable mencionada demostrando que las empresas industriales con una buena gestión de operaciones permiten obtener una adecuada competitividad. Además, el estudio realizado por Angulo y Pérez (2022) reveló la presencia de una conexión de nivel moderado entre las variables analizadas en el sector de estudio, concluyendo que una buena gestión se posiciona como el elemento primordial para fomentar una competitividad destacada en dicho mercado. Ambas nos indican la influencia positiva que ejerce la gestión de operaciones en la competitividad de las MYPES diferenciándose principalmente en el grado de correlación entre las variables según el ámbito de estudio de cada una.

La primera hipótesis específica busca establecer una relación entre el desempeño y la competitividad. Brazzolotto (2012), nos indica que el desempeño es definido como la evaluación de los empleados de una organización con el fin de discriminar a los

empleados efectivos e improductivos y conocer cómo están desempeñando sus labores diarias, de esta manera identificar quiénes efectivamente agregan valor y quienes no. Al existir una correlación positiva y baja, se puede considerar que existe relación entre la dimensión desempeño y la variable de competitividad; como es positivo, entonces hay una relación directa entre dicha dimensión y la variable competitividad. Además, de acuerdo con Brazollotto (2012) la efectividad de los empleados se ven reflejados en la comunicación efectiva, motivación e incentivos que se recibe por parte del gerente, quien también demuestra un buen desempeño a partir de las capacitaciones constantes que va teniendo.

Con relación a la segunda hipótesis específica busca establecer una relación entre los procesos y la competitividad. Betran, Carmona y Carrasco (2011), nos señala que un proceso consiste en un conjunto de actividades interconectadas o que interactúan entre sí para convertir las entradas en salidas deseadas, añadiéndoles valor en el proceso. Esta teoría se alinea con los resultados obtenidos ya que la gran mayoría de las microempresas de La Victoria gestionan sus procesos en función a la planificación, la organización, el control, y la dirección que se tiene para el logro de los objetivos empresariales.

El análisis de la tercera hipótesis específica revela una correlación positiva entre el abastecimiento y la competitividad. Ruiz y Ablanedo (2013), mencionan que las funciones de abastecimiento tienen como objetivo lograr ahorros máximos, así como también hacer seguimiento a las entregas de suministros y materiales. El resultado estadístico obtenido nos indica que los micro y pequeños empresarios de La Victoria poseen un accionar claro ante diversas situaciones que puedan afrontar su negocio, como es el caso de compra de insumos, tomar decisiones, cuando abastecerse, el seguimiento que se realiza, el control en la recepción, entre otros.

La cuarta hipótesis específica relacionada a saber si hay una relación entre la gestión de inventarios y la competitividad. Duran (2012) afirmó que los inventarios abarcan materias primas, suministros o trabajos en curso esenciales para la producción y eventual comercialización como productos finales. En el caso de las empresas comerciales, engloba todos los bienes y productos finales destinados a la venta. Acorde con lo expresado por Duran (2012), los inventarios son necesarios para poder realizar la comercialización, generar ingresos y poder cumplir con lo que se ha planificado. El resultado de esta hipótesis final indica una correlación moderada y positiva, lo que respalda la noción presentada por Duran (2012) de que las micro y pequeñas empresas de La Victoria gestionan sus inventarios como parte fundamental de sus actividades diarias, lo que influye directamente en su competitividad y en el logro de sus metas empresariales.

CONCLUSIONES

Se establecen las siguientes conclusiones como resultado del presente estudio:

- Se identificó la existencia de una relación positiva con un nivel correlacional moderado entre la variable Gestión de Operaciones y la variable Competitividad, con un coeficiente de Spearman equivalente a 0,565 y posee un nivel de trascendencia de 0.000, ello comprueba lo abordado en el objetivo general acerca de la relación entre estas dos variables.
- Se evidenció una conexión favorable, aunque de nivel de correlación moderado, entre la dimensión de Desempeño y la variable de Competitividad. Esto se respalda con un coeficiente de Spearman de 0.296 y un nivel de significancia de 0.000. Estos resultados confirman el logro del objetivo específico N° 1, que busca analizar la relación entre la dimensión de Desempeño y la variable de Competitividad.
- Se logró demostrar la relación positiva con un nivel correlacional bajo entre la dimensión Procesos y la variable Competitividad, teniendo como coeficiente de Spearman el equivalente a 0,383 y con una significancia de 0.000, de manera que, valida lo sostenido en el objetivo específico N° 2 la cual indica la relación entre la dimensión y variable en mención.
- Se concluyó que surge una relación positiva con un nivel correlacional bajo entre la dimensión Abastecimiento y la variable Competitividad, sustentado en el resultado obtenido del factor correlación con un valor de 0,307 con un nivel de significancia de 0.000, logrando corroborar lo descrito en el objetivo específico N°3 respecto a la dimensión y variable anteriormente mencionada.
- Se identificó con notoriedad la relación positiva con un nivel correlacional moderada entre la dimensión Inventarios y la variable Competitividad, reflejado en el resultado obtenido del factor correlación con un valor de 0,448 y con un

nivel de significancia de 0.000, correspondiendo aseverar lo mencionado en el objetivo específico N°4 referido a la existencia del vínculo entre la dimensión señalada y la variable en cuestión.

- Con los resultados, previamente descritos, tenemos por conclusión general que la gestión de operaciones contribuye en la competitividad de estas empresas del sector textil, esta gestión de operaciones nace de una adecuada planificación estratégica y administración empresarial que impacta en los procesos que ejecuta y el producto que ofrece al mercado.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda implementar estrategias para fortalecer su proceso de gestión de operaciones considerando los tópicos más importantes en el desarrollo de un negocio, que se limitan a temas económicos y al uso eficiente de los recursos humanos y materiales de la empresa, que se pueden lograr a partir de un adecuado desempeño, abastecimiento gestión de procesos e inventarios, para establecer objetivos claros a partir de una evaluación objetiva de las necesidades más importantes del negocio y que son apremiantes para mejorar la competitividad de la organización en el largo plazo.
- Se recomienda desarrollar un plan de trabajo con objetivo claros y logrables en base al desempeño de la empresa, además se debe implementar una adecuada gestión del abastecimiento que se alinee a las operaciones que se desea ejecutar y que logre cumplir los objetivos de ingresos que se necesita para el desarrollo del negocio.
- Se recomienda establecer un adecuado control de inventarios para que se puedan identificar los productos con mejor rotación, y se les pueda destinar unamayor inversión esos tipos de productos, que puedan permitir al negocio ser competitivos a nivel de ingresos. Por otra parte, permite controlar la calidad y detectar perdidas o robos.
- Se recomienda capacitarse sobre las actividades involucradas en la organización, para conseguir una mejor formación para la gestión del negocio y también para conocer nuevas herramientas que permitan una eficiente gestión de la empresa.
- Se recomienda realizar una adecuada planificación de su abastecimiento, para evitar faltas de stock en las temporadas de mayor demanda, si no se cuenta con datos sobre cuánta demanda hubo en determinados años en el negocio, entonces

se debe empezar con recopilar, armando una base datos y tomar decisiones según la tendencia de la demanda.

- Se recomienda que los microempresarios mención generen anualmente su planeamiento estratégico que abarque las decisiones pertinentes que ayuden a impulsar la competitividad del negocio, alineará mejor a los de las recomendaciones anteriores ofreciendo una mayor contextualización de la empresa en el mercado considerando factores internos como externos que la impactan.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acosta, L., Guerrero, K. y Rodriguez, R. (2008). *Evolución de la competitividad de las pymes del sector textil en Bogotá, para el subsector textil-confecciones, en el periodo 2000 – 2005*. [Tesis de Maestría, Universidad La Salle] https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1051&context=economia

Agudelo, G., Aigneren, M., & Ruiz Restrepo, J. (2010). Experimental y no-experimental. *La sociología en sus escenarios, (18).* https://revistas.udea.edu.co/index.php/ceo/article/view/6545

Alarco, G., Anderson, C., Benzaquen, J., y Chiri, A. (2011). *Competitividad y desarrollo: evolución y perspectivas resientes.* Lima, Perú: Planeta Perú S.A.

Alosilla, C., Alosilla, W. y Moscoso, I. (2021). *Discusión de Resultados.* Concytec https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2256/1/Discusi%C3%B3n_De_Resultados.pdf

Álvarez, J (2006). *Introducción a la calidad. Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad.* España: Ideas Propia Editorial.

Alveiro, C (2009). Evaluación de desempeño como herramienta para el análisis del capital humano. *Visión de futuro (11)*, 1-22. https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935472005.pdf

Angulo López, M. & Pérez Ochoa, K. (2022). *La gestión administrativa y su relación con la competitividad de las Mypes del sector comercial de Tingo María, 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. http://hdl.handle.net/10757/659799

Banco de Desarrollo de América Latina (2018). *América Latina: en busca de pymes más competitivas.* CAF. https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2016/06/america-latina-en-busca-de-pymes-mas-competitivas/

Brazzolotto, S. (2012). *Aplicación de la evaluación de desempeño por competencia a las organizaciones.* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cuyo], https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5289/brazzolotto-trabajo-de-investigacion.pdf

Builes, R. (18 de enero de 2021). *El presente de las mypes en Latinoamérica*. Universidad de Lima. https://www.ulima.edu.pe/entrevista/rosana-builes-18-01-2021

Cabanillas, N., (2023). *Gestión Empresarial y la Competitividad en las Mypes Exportadoras Textiles del Emporio de Gamarra* [Tesis para optar la licenciatura, Universidad Ricardo Palma]. https://hdl.handle.net/20.500.14138/6766

Cabrera, A., López, P. y Ramírez, M. (2011*). La competitividad empresarial: un marco conceptual para su estudio*. América Economía. http://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/ssrnid2016597.pdf

Carrasco, J. (2009). *Gestión procesos con responsabilidad social desde la mejora hasta el rediseño.* Evolución editorial.

Chase, R.B; Jacobs, F.R y Aquilano, N.J. (2009). *Administración de Operaciones*. Mc Graw-Hill

Chaves-Barboza, E., & Rodríguez-Miranda, L. (2018). Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE). *Revista Ensayos Pedagógicos, 13*(1), 71-106. https://doi.org/10.15359/rep.13-1.4

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2020). *MIPYMES en América Latina Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*. Repositorio Cepal. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1900361_es.pdf

Collier, D. y Evan, R. (2009). Administración de Operaciones Cengage Learning.

Comex Perú (05 de junio de 2020). *Las Mypes peruanas en 2019 y su realidad ante la crisis.* ComexPeru. https://www.comexperu.org.pe/articulo/las-mype-peruanas-en-2019-y-su-realidad-ante-la-crisis

Cruz, A. (2018). *La importancia de la gestión de operaciones en una organización*. ESAN. https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/10/la-importancia-de-la-gestion-de-operaciones-en-una-organizacion/

Cuellar, Y. (2016). *Diseño de un modelo de gestión para el adecuado manejo de quejas y reclamos en el departamento de servicio al cliente*. [Tesis para optar el título profesional, Universidad de Militar Nueva Granada]. https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14977/CuellarEscobarYessicaAndrea2016.pdf?sequence=y

Cuervo, A. (1994). Análisis y planificación financiera de la empresa. Civitas ediciones.

De la Cruz, A. (20 de octubre de 2020). *La importancia de la gestión de operaciones en una organización.* Esan. https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/10/la-importancia-de-la-gestion-de-operaciones-en-una-organizacion/

Díaz, J.F. (2006). Estructura factorial y fiabilidad del Inventario de Perspectiva Temporal de Zimbardo. *Psicothema (18),* 565-571. https://www.redalyc.org/pdf/727/72718336.pdf

Duque Moya, T. & Oñate Núñez, C. (2019). *El modelo de gestión de la calidad y la competitividad del sector textil de la provincia de Tungurahua* [Tesis de Titulación, Universidad Técnica de Ambato] https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/30298

Duran, Y. (2012). Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas. *Visión Gerencial (1),* 55-78 https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545892008

Ferguson, C. y Gould, J. (2016). *Costos y presupuestos*. Peru: Soluciones gráficas

Ferraz, J., Kupfer, D., y Haguenauser, L. (1996). El desafío competitivo para la industria brasileña. *Revista de cepal (58)* 1-31. https://www.cepal.org/es/publicaciones/12019-desafio-competitivo-la-industria-brasilena#:~:text=Las%20empresas%20brasile%C3%B1as%20buscan%20renovar,e%20internacionalizaci%C3%B3n%20comercial%20y%20patrimonial.

Fundación CETMO. (2006). *Medir la satisfacción de los clientes*. CETMO. https://www.mitma.gob.es/recursos_mfom/pdf/46E6424E-F140-4F6B-9463-FD0B2CAA31A8/25587/Cap5Medirlasatisfacciondelosclientes1.pdf

Heizer, H., y Render, R. (1996). *Principios de administración de operaciones*. Pearson

Henríquez (2012). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. *Pensamiento y gestión (32),* 1-29 http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/1018/1/Talledo%20Diaz%2c%20Francesca%20Paola.pdf

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill Educación.* Observatorio Cartagena. http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf

Huaripuma, C. & Nizama, S. (2021). *Planeamiento estratégico y competitividad de las Mypes textiles del Emporio Comercial de Gamarra, Lima, 2021* [Tesis de Licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú]. https://hdl.handle.net/20.500.12867/5641

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/10.21670/ref.2017.35.a06

INEI (2019). *Resultado de la Encuesta de Micro y Pequeñas Empresas 2019*. Novena Edición. Portal Congreso. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1139/index.html

INEI. (2002). *Guía para la aplicación del análisis multivariado a las encuestas de HO gares.* Inei. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0512/Libro.pdf

ISO. (2011). *Gestión de calidad, satisfacción del cliente, directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones*. Organitation International de Normalisation. http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/ISO%2010002%20Ed%202004QUEJAS.pdf

KrajewskiI, L. J., Ritzman, P. T., y MalHO tra, K. M. (2008). Administración de operaciones, procesos y cadenas de valor, (3ra ed). México: Pearson Educacion de Mexico.

Krajewski, L. J. & Ritzman, L. P. (2000). *Administración de operaciones: estrategia y análisis*. Quinta Edición. México: Pearson educación.

Kumari, Mehak. (2022). Asian Textile Industry in Current Scenario: Economic Concept. *American Economic Journal: Economic Policy*. 7. 288-299.

Ito, K. y Morales, J. (2021) Motivación y competitividad: Un estudio en el aula de japonés como lengua extranjera. *Porta Linguarum 35*, 205-219. https://doi.org/10.30827/portalin.v0i35.15724

Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento* [Archivo PDF]. https://padron.entretemas.com.ve/INICC2018-2/lecturas/u2/kerlinger-investigacion.pdf

KrajewskiI, L. J., Ritzman, P. T., y MalHO tra, K. M. (2008). *Administración de operaciones, procesos y cadenas de valor*, (3ra ed). México: Pearson Educación de México.

Laveriano, W. (2010). *Importancia del control de inventarios en la empresa* [Archivo PDF]. http://biblioteca.esucomex.cl/RCA/Importancia%20del%20control%20de%20inventarios%20en%20la%20empresa.pdf

Lavolpe, A. y Smolje, A. (2016). *La gestión de costos: apuntes para el marco teórico y su práctica en la empresa actual* [Archivo PDF]. https://www.intercostos.org/documentos/congreso-15/LAVOLPE.pdf

Lima, R. (2019). *Competitividad y rentabilidad en las pymes textiles del distrito de Ate - Vitarte, 2019.* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://hdl.handle.net/20.500.12692/85835

Larios, R. y Rosa, P. (2017). Estado actual de las MiPymes del sector textil de la confección en Lima. *Ingeniería Industrial*. 35, 113-137. https://www.redalyc.org/pdf/3374/337453922006.pdf

López, M., y Gutiérrez, M. L. (2019). *Cómo realizar e interpretar un análisis factorial exploratorio utilizando SPSS*. REIRE: revista d'innovació i recerca en educació, 12(2), 11. https://doi.org/10.1344/reire2019.12.227057

Mallar, M. Á. (2010). La Gestión por Procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Visión de futuro, 13*(1) http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttextypid=S1668-87082010000100004ylng=esytlng=es.

Martínez, D. y Milla, A. (2012). *La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral*. Madrid. España: Editorial Diaz de santos S.A.

Mazo, A. Z., Molina, P. A., y Guisao, É.Y. (2011). La planeación de la demanda como requisito para la gestión de las cadenas de suministro en las empresas en Colombia. *Revista Politécnica, 7*(12), 11 - 21. https://revistas.elpoli.edu.co/index.php/pol/article/view/176

Meléndez, W. (2017). *Diseño de un sistema lean de planificación y control operacional centrado en el balanceo de recursos para proyectos continuos y repetitivos en empresas de servicios eléctricos* [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica de Chile]. http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1594527

Mendoza, M.T. y Ceballos Polanco, N. (2016). El abastecimiento estratégico y su aplicación en las empresas. *Saber, Ciencia Y Libertad, 11*(1), 129–140. https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2016v11n1.498

Meneses Hinostroza, G. & Tineo Carrasco, A. (2022). *Gestión empresarial y competitividad en el sector MYPE del rubro textil de Lima Metropolitana 2021.* [Tesis de Titulación, Universidad Tecnológica del Perú]. https://hdl.handle.net/20.500.12867/5526

Ministerio de la Producción (2019). *Estadística MIPYME*. Ogeiee. https://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/en/sHO rtcode/estadistica-oee/estadisticas-mipyme

Montesinos, E. J., (2018). *Gestión de operaciones y ventajas competitivas en la empresa Centro de Acopio y Alimentos El Salvador E.I.R.L. - Lima-2018 eléctricos* [Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/733

Montoya, O. (2007). Aplicación del análisis factorial a la investigación de mercados. Caso de estudio. *Scientia et Technica, 1*(35), Article 35. https://doi.org/10.22517/23447214.5443

Montoya R., Montoya R., y Castellanos D. Oscar Fernando. (2008). De La Noción De Competitividad A Las Ventajas De La Integración Empresarial. *Revista Facultad De Ciencias Económicas: Investigación Y Reflexión, 16*(1), 59-70. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-68052008000100005&lng=en&tlng=es

Murphy, K. R. (1990). *Job performance and productivity. In K. R. Murphy y F. E. Saal* (Eds). PsycHO logy in organizations: Integrating science and practice (pp. 157-176). Hillsadle, N.J.: Erlbaum

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero., Hugo (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis.* Ediciones de la U. https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-lainv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2004), *Promoting entrepreneurship and innovative SMEs in a global economy* [Archivo PDF]. https://www.oecd.org/cfe/smes/31919590.pdf

Quizhpe, S. (2020) *Estrategias competitivas para el desarrollo de las PYMES, en el corredor turístico ferroviario del Ecuador, con enfoque sistémico.* [Tesis de Doctorado, Universidad de Alicante] http://hdl.handle.net/10045/109257

Paquita, E. (2019). *Competitividad de la MYPE de confecciones mediante la Gestión Integral.* [Tesis de titulación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11373/Paquita_pe.pdf?sequence=1yisAllowed=y

Pérez, J. (2020). *Gestión de operaciones en relación con la Calidad y Competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industria de Villa el Salvador, 2019* [Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40931

Prado, C. (2018). *Competitividad y asociatividad empresarial en pequeñas y medianas empresas del sector comercio en Ciudad Obregón.* [Tesis de maestría, Instituto

Tecnológico de Sonora]. https://www.itson.mx/oferta/mgo/Documents/Carmen%20Prado.pdf

Prieto, J. (2014). *Diseño de una red de acceso mediante fibra óptica*. [Tesis de bachillerato, Universidad Politécnica de Madrid]. http://oa.upm.es/33869/1/PFC_jaime_prieto_zapardiel.pdf

Rijalba Palacios, P. (2021). *Guía rápida para la elaboración de la discusión de los resultados de la tesis. Academia*. Academia. https://www.academia.edu/52511134/GU%C3%8DA_R%C3%81PIDA_PARA_LA_ELABORACI%C3%93N_DE_LA_DISCUSI%C3%93N_DE_LOS_RESULTADOS_DE_LA_TESIS

Risques, M. (2022). *Competitividad en las cadenas globales de producción de la industria automotriz: un estudio de caso del Grupo PSA y su planta ensambladora en Vigo (2005-2019).* [Tesis de Doctorado, Universidad Complutense de Madrid] https://docta.ucm.es/entities/publication/e80db5d7-7708-4cb7-b3da-596377967780

Salas, K., Maiguel, H. y Acevedo, J. (2017). Metodología de Gestión de Inventarios para determinar los niveles de integración y colaboración en una cadena de suministro. Ingeniare. *Revista chilena de ingeniería, 25*(2), 326-337. https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052017000200326

Salazar, C.A (2019). *La influencia de la productividad empresarial en la competitividad de las medianas empresas manufactureras textiles del cantón Quito en la provincia de Pichincha-Ecuador.* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://hdl.handle.net/20.500.12672/10259

Sanabria, P.E, Romero, V.C, y Flórez Lizcano, C.I (2014). *El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad.* Universidad yEmpresa., (16), pp. 165-213. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5243466

Silverio, C. (13 de setiembre de 2018). *Las 9 fallas más comunes en el desempeño operativo*. TBM. https://www.tbmcg.mx/recursos/blog/fallas-mas-comunes-en-el-desempeno-operativo/

Soberon Tocas, C. & Surichaqui Martinez, T. (2020). *Factores que inciden en la competitividad de las Mypes del sector textil confecciones de Gamarra.* [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. info:eu-repo/semantics/bachelorThesis

Vásquez, I. (2016). *Tipos de estudio y métodos de investigación* [Archivo PDF]. https://nodo.ugto.mx/wp-content/uploads/2016/05/Tipos-de-estudio-y-m%C3%A9todos-de-investigaci%C3%B3n.pdf

Victor, L.G.G, y Evandro, T. (2019). La competitividad y sus factores determinantes: un análisis sistémico para países en desarrollo. *Revista de la CEPAL*. volumen (129), pp 1-21. https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45005/RVE129_Medeiros.pdf

Zapata, E. (2004). Las pymes y su problemática empresarial, Análisis de casos. *Revista escuela de Administración de negocios, 52*(8), 119-135. https://www.redalyc.org/pdf/206/20605209.pdf

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Nivel de Investigación: Correlacional

TITULO: Gestión de Operaciones y la competitividad de las MYPES del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES		METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	**OBJETIVO GENERAL**	**HIPÓTESIS GENERAL**	**VARIABLE INDEPENDIENTE**	**VARIABLE DEPENDIENTE**	
¿Qué relación existe entre la Gestión de Operaciones y la competitividad de las MYPES del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022?	Determinar la relación que existe entre la Gestión de Operaciones y competitividad de las MYPES del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022.	Existe una relación positiva y significativa entre la Gestión de Operaciones y la competitividad de las MYPES del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022.	Gestión de Operaciones	Competitividad	**ENFOQUE:** CUANTITATIVO **NIVEL DE INVESTIGACIÓN:** CORRELACIONAL **TIPO DE INVESTIGACIÓN:** TRANSVERSAL **DISEÑO:** NO-EXPERIMENTAL **MÉTODO:** HIPOTÉTICO-DEDUCTIVO **MODELO DE MÉTODO CIENTÍFICO DE INVESTIGACIÓN:** METODO GENERAL DE INVESTIGACIÓN, HERNÁNDEZ, FERNÁNDEZ Y BAPTISTA **TÉCNICA:** ENCUESTA **INSTRUMENTO:** FICHAS VIRTUALES - CUESTIONARIO **POBLACIÓN:** 361 MYPES DE TEXTILES MANUFACTURERAS
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**	**HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**	**DIMENSIONES DE LA VARIABLE INDEPEDIENTE**	**DIMENSIONES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE**	
¿Qué relación existe entre el Desempeño y la competitividad de las MYPES del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022?	Determinar la relación que existe entre el Desempeño y la competitividad de las MYPES del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022.	Existe una relación positiva y significativa entre el desempeño y la competitividad de las MYPES del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022.	Desempeño	Calidad	
¿Qué relación existe entre los Procesos y la competitividad de las MYPES del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022?	Determinar la relación que existe entre los Procesos y la competitividad de las MYPES del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022.	Existe una relación positiva y significativa entre los procesos y la competitividad de las MYPES del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022.	Procesos	Costos	
¿Qué relación existe entre el Abastecimiento y la competitividad de las MYPES del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022?	Determinar la relación que existe entre el Abastecimiento y la competitividad de las MYPES del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022.	Existe una relación positiva y significativa entre el abastecimiento y la competitividad de las MYPES del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022.	Abastecimiento		
¿Qué relación existe entre los Inventarios y la competitividad delas MYPES del sector textil en eldistrito de La Victoria, Lima, 2022?	Determinar la relación que existe entre los Inventarios y la competitividad de las MYPES del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022.	Existe una relación positiva y significativa entre los inventarios y la competitividad de las MYPES del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022.	Inventarios		

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
Variable 1: Gestión de Operaciones	Heizer y Render (1996) definen la gestión de operaciones como un conjunto de actividades que crea valor en forma de bienes y servicios al transformar los insumos en productos terminados.	Desempeño	Rendimiento	El rendimiento de la empresa es la optima	**Escala Ordinal** Alternativas (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Regular (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
				El gerente se capacita constantemente en temas empresariales	
			Comunicación	La comunicación es la adecuada con los trabajadores	
				La comunicación lo ayuda a desenvolverse mejor en su actividad.	
			Motivación	El personal de la empresa se encuentra motivado	
				Se realizan incentivos a los trabajadores para un mejor desempeño laboral	
		Procesos	Organización	La organización de la empresa está relacionado con las actividades que realizan	
			Planeación	Se planifican las actividades realizadas dentro de la empresa	
			Control	Se realiza un correcto seguimiento a las actividades de fabricación o producción	
			Dirección	El avance que tiene la empresa está acorde a sus metas	
		Abastecimiento	Compras	Se realiza una gestión de las compras en la empresa	
				Las compras se realizan antes de que falten insumos	
			Recepción	El proveedor cumple con entregar la mercadería exacta	
				Se realiza una revisión adecuada de la mercadería antes de almacenarla	
		Inventarios	Control de Stock	Se realiza un adecuado control de la mercancía	
				Se evitan faltantes o perdidas de mercancía	
			Almacenamiento	Se realiza un almacenamiento de la mercancía	
				Se tienen espacios establecidos para cada tipo de insumo	

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
Variable 2: Competitividad	Gutiérrez (2014) define la competitividad como la capacidad de una empresa de generar valor para el cliente, proveedores y los accionistas, de mejor manera que sus competidores.	Calidad	Satisfacción del cliente	Se logra la satisfacción del cliente en el servicio de venta y post venta	**Escala Ordinal** Alternativas (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Regular (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
				El cliente valora la calidad del producto	
				Cree usted que el nivel de aceptación del producto supera a la competencia.	
			Solución oportuna de quejas y reclamos	Se realiza una solución oportuna de quejas y reclamos	
		Costos	Costo de mercancía vendida	Se tiene un presupuesto para las compras de insumos	
				El precio es lo que destaca del producto.	
			Rotación de inventario	Se abastece oportunamente de insumos en la producción	
				Considera que abastecen a todos los clientes	

ANEXO 3: CUESTIONARIO

TITULO: Gestión de Operaciones y la competitividad de las MYPES del sector textil en el distrito de La Victoria, Lima, 2022

INSTRUCCIONES - BLOQUE I

Al lado derecho de cada pregunta colocar una **Aspa (X)** en **solo uno** de los recuadros, la información es totalmente confidencial.

ASPECTOS GENERALES DE LA ENCUESTA

A	**Nombre y Apellidos**

B	**Número de celular**

C	**Edad**				
	(a) 20 – 27 años	(b) 28 – 35 años	(c) 36 – 43 años	(d) 44 – 51 años	(a) 51 años a más

D	**Nombre de la empresa**

E	**Cargo o puesto en la empresa**

F	**¿Cuántos trabajadores tiene tu empresa?**

	(a) 1 a 10 trabajadores	(b) de 10 a 100 trabajadores

G	**Nivel de Estudios**				
	(a) Sin estudios	(b) Primaria	(c) Secundaria	(d) Estudios técnicos	(e) Universitarios de pregrado o postgrado

H	**¿Cuántos años lleva su negocio?**			
	(a) menor a 1 año	(b) de 1 a 2 años	(c) de 3 a 5 años	(d) de 5 años a más

I	**Distrito de ubicación de la empresa**

INSTRUCCIONES - BLOQUE II Y III

Al lado derecho de cada pregunta, colocar UNA ASPA (X) en SOLO UNO de los recuadros numerados del 1 al 5.

- *Marcar el Valor 1 (uno) si considera que la Respuesta es: En total desacuerdo*
- *Marcar el Valor 2 (dos) si considera que la Respuesta es: En desacuerdo*
- *Marcar el Valor 3 (tres) si considera que la Respuesta es: Indiferente. No lo sé*
- *Marcar el Valor 4 (cuatro) si considera que la Respuesta es: De acuerdo*
- *Marcar el Valor 5 (cinco) si considera que la Respuesta es: Sí, totalmente de acuerdo*

BLOQUE II

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE OPERACIONES

	Dimensión 1: Desempeño	1	2	3	4	5
1	El rendimiento de la empresa es la óptima					
2	El gerente se capacita constantemente en temas empresariales					
3	La comunicación entre los colaboradores es la adecuada					

4	La comunicación lo ayuda a desenvolverse mejor en su actividad					
5	El personal de la empresa se encuentra motivado					
6	Se realizan incentivos a los trabajadores para un mejor desempeño laboral					
	Dimensión 2: Procesos					
7	La organización de la empresa está relacionada con las actividades que realizan					
8	Se planifican las actividades realizadas dentro de la empresa					
9	Se realiza un correcto seguimiento a las actividades de fabricación					
10	El avance que tiene la empresa está acorde a sus metas					
	Dimensión 3: Abastecimiento					
11	Se realiza una gestión de las compras en la empresa					
12	Las compras se realizan antes de que falten insumos					
13	El proveedor cumple con entregar la mercadería exacta					
14	Se realiza una revisión adecuada de la mercadería antes de almacenarla					
	Dimensión 4: Inventarios					
15	Se realiza un adecuado control de la mercancía					
16	Se evitan faltantes de mercancía					
17	Se realiza un adecuado almacenamiento de la mercancía					
18	Se tienen espacios establecidos para cada tipo de insumo					

BLOQUE III

Variable Dependiente: Competitividad

	Dimensión 1: Calidad	1	2	3	4	5
1	El cliente valora la calidad del producto					
2	Se logra la satisfacción del cliente en el servicio de venta y post venta					
3	Cree usted que el nivel de aceptación del producto supera a la competencia					
4	Se realiza una solución oportuna de quejas y reclamos					
	Dimensión 2: Costos					

5	Se tiene un presupuesto para las compras de insumos					
6	El precio es lo que destaca del producto.					
7	Se abastece oportunamente de insumos en la producción					
8	Considera que abastecen a todos los clientes en el tiempo necesario					

ANEXO 4: Opinión de expertos – Experto 1

Nombre del instrumento: Cuestionario

I. DATOS DEL INFORMANTE:

1.1 Apellidos y Nombres: Roncal Bardales, Brian Paul

1.2 Cargo e Institución donde labora: Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Docente

II. DATOS DE LOS ESTUDIANTE:

1.1 Apellidos y Nombres: Cayo Vargas Mario Ricardo y Laura Quispe Edicson

1.2 Licenciatura: Administración

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-30%	Regular 31-50%	Buena 51-70%	Muy Buena 71-90%	Excelente 91-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X		
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la investigación a realizar.				X	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos del tema de investigación.					X
8.COHERENCIA	Entre dimensiones (si hubiera), indicadores, ítems e índices				X	
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					X

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 71% - 90% V. INFORME DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

Lugar y fecha: Ciudad de Lima, 31 de agosto del año 2022.



.....

Firma del Experto Informante

DNI. Nº 43599113 Teléfono Nº 989031199

ANEXO 5: Opinión de expertos – Experto 2

Nombre del instrumento: Cuestionario

I. **DATOS DEL INFORMANTE:**

1.1 Apellidos y Nombres: Huaranga Toledo Hober Livio

1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente, Universidad Nacional Mayor de San Marcos

II. **DATOS DE LOS ESTUDIANTE:**

1.1 Apellidos y Nombres: Cayo Vargas Mario Ricardo y Laura Quispe Edicson

1.2 Licenciatura: Administración

III. **ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-30%	Regular 31-50%	Buena 51-70%	Muy Buena 71-90%	Excelente 91-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					100%
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				90%	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				90%	
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					100%
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				90%	
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la investigación a realizar.				90%	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos del tema de investigación.				90%	
8.COHERENCIA	Entre dimensiones (si hubiera), indicadores, ítems e índices					100%
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación				90%	
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.				90%	

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 93% V. INFORME DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(…) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

Lugar y fecha: Ciudad de Lima, 22 de agosto del año 2022.

.....

Firma del Experto Informante

DNI. Nº 32136049 Teléfono Nº 988616161

ANEXO 5: Opinión de expertos – Experto 3

Nombre del instrumento: Cuestionario

I. DATOS DEL INFORMANTE:

1.1 Apellidos y Nombres: RIVERA ROJAS CLAUDIA NOEMI

1.2 Cargo e Institución donde labora: UNMSM

II. DATOS DE LOS ESTUDIANTE:

1.1 Apellidos y Nombres: Cayo Vargas Mario Ricardo y Laura Quispe Edicson

1.2 Licenciatura: Administración

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-30%	Regular 31-50%	Buena 51-70%	Muy Buena 71-90%	Excelente 91-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					100%
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					100%
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				90%	
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					100%
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					100%
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la investigación a realizar.					100%
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos del tema de investigación.					100%
8.COHERENCIA	Entre dimensiones (si hubiera), indicadores, ítems e índices					100%
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación					100%
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					100%

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 99 % V. INFORME DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(…) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

Lugar y fecha: Ciudad de Lima,08 de Agosto del año 2022.



.....

Firma del Experto Informante

DNI. N°45820772 Teléfono N° 961812060

Anexo 6: Matriz de correlaciones de la variable "Gestión de operaciones"

		D 1: Desempeño [El rendimiento de la empresa es la optima]	D 1: Desempeño [El gerente se capacita constantemente en temas empresariales]	D 1: Desempeño [La comunicación entre los colaboradores es la adecuada]	D 1: Desempeño [La comunicación lo ayuda a desenvolverse mejor en su actividad]	D 1: Desempeño [El personal de la empresa se encuentra motivado]	D 1: Desempeño [Se realizan incentivos a los trabajadores para un mejor desempeño laboral]	D 2: Procesos [La organización de la empresa está relacionada con las actividades que realizan]	D 2: Procesos [Se planifican las actividades realizadas dentro de la empresa]	D 2: Procesos [Se realiza un correcto seguimiento a las actividades de fabricación]	D 2: Procesos [El avance que tiene la empresa está acorde a sus metas]	D 3: Abastecimiento [Se realiza una gestión de las compras en la empresa]	D 3: Abastecimiento [Las compras se realizan antes de que falten insumos]	D 3: Abastecimiento [El proveedor cumple con entregar la mercadería exacta]	D 3: Abastecimiento [Se realiza una revisión adecuada de la mercadería antes de almacenarla]	D 4: Inventarios [Se realiza un adecuado control de la mercancía]	D 4: Inventarios [Se evitan faltantes de mercancía]	D 4: Inventarios [Se realiza un almacenamiento de la mercancía]	D 4: Inventarios [Se tienen espacios establecidos para cada tipo de insumo]
Correlación	D 1: Desempeño [El rendimiento de la empresa es la optima]	1.000	0.304	0.115	-0.005	0.096	0.240	0.079	0.093	0.063	0.246	0.224	0.127	-0.012	0.029	0.122	0.181	0.163	0.128
	D 1: Desempeño [El gerente se capacita constantemente en temas empresariales]	0.304	1.000	0.097	-0.036	0.089	0.238	0.130	0.149	0.174	0.289	0.014	-0.001	0.012	-0.005	0.048	-0.056	0.089	0.091
	D 1: Desempeño [La comunicación entre los colaboradores es la adecuada]	0.115	0.097	1.000	0.511	0.479	0.242	0.269	0.227	0.362	-0.112	0.180	0.276	0.125	0.060	0.044	0.162	0.238	0.202
	D 1: Desempeño [La comunicación lo ayuda a desenvolverse mejor en su actividad]	-0.005	-0.036	0.511	1.000	0.389	0.181	0.078	0.071	0.249	-0.154	0.036	0.205	0.088	0.216	0.121	0.142	0.015	-0.025
	D 1: Desempeño	0.096	0.089	0.479	0.389	1.000	0.532	0.357	0.273	0.227	0.105	0.183	0.131	0.125	0.137	0.057	0.063	0.117	0.191

[El personal de la empresa se encuentra motivado]																		
D 1: Desempeño [Se realizan incentivos a los trabajadores para un mejor desempeño laboral]	0.240	0.238	0.242	0.181	0.532	1.000	0.279	0.327	0.174	0.248	0.232	0.182	-0.002	0.053	0.047	0.011	0.256	0.121
D 2: Procesos [La organización de la empresa está relacionada con las actividades que realizan]	0.079	0.130	0.269	0.078	0.357	0.279	1.000	0.620	0.247	0.159	0.221	0.018	0.112	0.129	-0.076	0.018	-0.011	0.101
D 2: Procesos [Se planifican las actividades realizadas dentro de la empresa]	0.093	0.149	0.227	0.071	0.273	0.327	0.620	1.000	0.317	0.159	0.287	0.242	0.101	0.258	0.173	0.153	0.192	0.155
D 2: Procesos [Se realiza un correcto seguimiento a las actividades de fabricación]	0.063	0.174	0.362	0.249	0.227	0.174	0.247	0.317	1.000	0.049	0.209	0.241	0.154	0.147	0.102	0.204	0.337	0.280
D 2: Procesos [El avance que tiene la empresa está acorde a sus metas]	0.246	0.289	-0.112	-0.154	0.105	0.248	0.159	0.159	0.049	1.000	0.085	0.030	0.053	0.129	0.077	-0.102	0.144	0.007
D 3: Abastecimiento [Se realiza una gestión de las compras en la empresa]	0.224	0.014	0.180	0.036	0.183	0.232	0.221	0.287	0.209	0.085	1.000	0.274	0.235	0.200	0.283	0.194	0.263	0.225

D 3: Abastecimiento [Las compras se realizan antes de que falten insumos]	0.127	-0.001	0.276	0.205	0.131	0.182	0.018	0.242	0.241	0.030	0.274	1.000	0.242	0.235	0.305	0.284	0.212	0.140
D 3: Abastecimiento [El proveedor cumple con entregar la mercadería exacta]	-0.012	0.012	0.125	0.088	0.125	-0.002	0.112	0.101	0.154	0.053	0.235	0.242	1.000	0.272	0.232	0.163	0.130	0.150
D 3: Abastecimiento [Se realiza una revisión adecuada de la mercadería antes de almacenarla]	0.029	-0.005	0.060	0.216	0.137	0.053	0.129	0.258	0.147	0.129	0.200	0.235	0.272	1.000	0.489	0.236	0.175	0.056
D 4: Inventarios [Se realiza un adecuado control de la mercancía]	0.122	0.048	0.044	0.121	0.057	0.047	-0.076	0.173	0.102	0.077	0.283	0.305	0.232	0.489	1.000	0.374	0.312	0.119
D 4: Inventarios [Se evitan faltantes de mercancía]	0.181	-0.056	0.162	0.142	0.063	0.011	0.018	0.153	0.204	-0.102	0.194	0.284	0.163	0.236	0.374	1.000	0.141	0.158
D 4: Inventarios [Se realiza un almacenamiento de la mercancía]	0.163	0.089	0.238	0.015	0.117	0.256	-0.011	0.192	0.337	0.144	0.263	0.212	0.130	0.175	0.312	0.141	1.000	0.554
D 4: Inventarios [Se tienen espacios establecidos para cada tipo de insumo]	0.128	0.091	0.202	-0.025	0.191	0.121	0.101	0.155	0.280	0.007	0.225	0.140	0.150	0.056	0.119	0.158	0.554	1.000

Sig. (unilateral)	D 1: Desempeño [El rendimiento de la empresa es la optima]		0.000	0.014	0.461	0.034	0.000	0.068	0.039	0.115	0.000	0.000	0.008	0.408	0.294	0.010	0.000	0.001	0.007
	D 1: Desempeño [El gerente se capacita constantemente en temas empresariales]	0.000		0.033	0.246	0.045	0.000	0.007	0.002	0.000	0.000	0.392	0.494	0.409	0.461	0.183	0.142	0.046	0.042
	D 1: Desempeño [La comunicación entre los colaboradores es la adecuada]	0.014	0.033		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.016	0.000	0.000	0.009	0.128	0.200	0.001	0.000	0.000
	D 1: Desempeño [La comunicación lo ayuda a desenvolverse mejor en su actividad]	0.461	0.246	0.000		0.000	0.000	0.069	0.090	0.000	0.002	0.247	0.000	0.047	0.000	0.011	0.003	0.386	0.318
	D 1: Desempeño [El personal de la empresa se encuentra motivado]	0.034	0.045	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.022	0.000	0.006	0.009	0.005	0.138	0.116	0.013	0.000
	D 1: Desempeño [Se realizan incentivos a los trabajadores para un mejor desempeño laboral]	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.485	0.155	0.188	0.420	0.000	0.011
	D 2: Procesos [La organización de la empresa	0.068	0.007	0.000	0.069	0.000	0.000		0.000	0.000	0.001	0.000	0.363	0.017	0.007	0.074	0.369	0.418	0.028

está relacionada con las actividades que realizan]																		
D 2: Procesos [Se planifican las actividades realizadas dentro de la empresa]	0.039	0.002	0.000	0.090	0.000	0.000	0.000		0.000	0.001	0.000	0.000	0.027	0.000	0.000	0.002	0.000	0.002
D 2: Procesos [Se realiza un correcto seguimiento a las actividades de fabricación]	0.115	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.175	0.000	0.000	0.002	0.003	0.027	0.000	0.000	0.000
D 2: Procesos [El avance que tiene la empresa está acorde a sus metas]	0.000	0.000	0.016	0.002	0.022	0.000	0.001	0.001	0.175		0.054	0.287	0.159	0.007	0.073	0.026	0.003	0.450
D 3: Abastecimiento [Se realiza una gestión de las compras en la empresa]	0.000	0.392	0.000	0.247	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.054		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
D 3: Abastecimiento [Las compras se realizan antes de que falten insumos]	0.008	0.494	0.000	0.000	0.006	0.000	0.363	0.000	0.000	0.287	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.004
D 3: Abastecimiento [El proveedor cumple con entregar la mercadería exacta]	0.408	0.409	0.009	0.047	0.009	0.485	0.017	0.027	0.002	0.159	0.000	0.000		0.000	0.000	0.001	0.007	0.002
D 3: Abastecimiento [Se realiza	0.294	0.461	0.128	0.000	0.005	0.155	0.007	0.000	0.003	0.007	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.142

una revisión adecuada de la mercadería antes de almacenarla]																	
D 4: Inventarios [Se realiza un adecuado control de la mercancía]	0.010	0.183	0.200	0.011	0.138	0.188	0.074	0.000	0.027	0.073	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.012
D 4: Inventarios [Se evitan faltantes de mercancía]	0.000	0.142	0.001	0.003	0.116	0.420	0.369	0.002	0.000	0.026	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000		0.004	0.001
D 4: Inventarios [Se realiza un almacenamiento de la mercancía]	0.001	0.046	0.000	0.386	0.013	0.000	0.418	0.000	0.000	0.003	0.000	0.000	0.007	0.000	0.000	0.004		0.000
D 4: Inventarios [Se tienen espacios establecidos para cada tipo de insumo]	0.007	0.042	0.000	0.318	0.000	0.011	0.028	0.002	0.000	0.450	0.000	0.004	0.002	0.142	0.012	0.001	0.000	

Anexo 7: Matriz de anti - imagen de la variable “Gestión de operaciones”

Matrices anti-imagen

		D 1: Desempeño [El rendimiento de la empresa es la optima]	D 1: Desempeño [El gerente se capacita constantemente en temas empresariales]	D 1: Desempeño [La comunicación entre los colaboradores es la adecuada]	D 1: Desempeño [La comunicación lo ayuda a desenvolverse mejor en su actividad]	D 1: Desempeño [El personal de la empresa se encuentra motivado]	D 1: Desempeño [Se realizan incentivos a los trabajadores para un mejor desempeño laboral]	D 2: Procesos [La organización de la empresa está relacionada con las actividades que realizan]	D 2: Procesos [Se planifican las actividades realizadas dentro de la empresa]	D 2: Procesos [Se realiza un correcto seguimiento a las actividades de fabricación]	D 2: Procesos [El avance que tiene la empresa está acorde a sus metas]	D 3: Abastecimiento [Se realiza una gestión de las compras en la empresa]	D 3: Abastecimiento [Las compras se realizan antes de que falten insumos]	D 3: Abastecimiento [El proveedor cumple con entregar la mercadería exacta]	D 3: Abastecimiento [Se realiza una revisión adecuada de la mercadería antes de almacenarla]	D 4: Inventarios [Se realiza un adecuado control de la mercancía]	D 4: Inventarios [Se evitan faltantes de mercancía]	D 4: Inventarios [Se realiza un almacenamiento de la mercancía]	D 4: Inventarios [Se tienen espacios establecidos para cada tipo de insumo]
Correlación anti-imagen	D 1: Desempeño [El rendimiento de la empresa es la optima]	,666[a]	-0.248	-0.067	0.010	0.047	-0.107	-0.025	0.072	0.089	-0.178	-0.166	-0.041	0.094	0.038	-0.008	-0.198	-0.025	-0.038
	D 1: Desempeño [El gerente se capacita constantemente en temas empresariales]	-0.248	,584[a]	-0.109	0.070	0.083	-0.158	0.014	-0.054	-0.166	-0.189	0.124	0.086	-0.036	0.038	-0.107	0.118	0.106	-0.074
	D 1: Desempeño [La comunicación entre los	-0.067	-0.109	,711[a]	-0.387	-0.299	0.121	-0.157	0.011	-0.096	0.171	-0.039	-0.177	-0.012	0.129	0.092	-0.045	-0.221	0.029

colaboradores es la adecuada]																	
D 1: Desempeño [La comunicación lo ayuda a desenvolverse mejor en su actividad]	0.010	0.070	-0.387	,677[a]	-0.178	-0.083	0.071	0.073	-0.157	0.129	0.090	-0.044	0.015	-0.200	-0.061	-0.004	0.110	0.109
D 1: Desempeño [El personal de la empresa se encuentra motivado]	0.047	0.083	-0.299	-0.178	,704[a]	-0.463	-0.131	0.029	0.001	-0.095	0.003	0.095	-0.068	-0.051	-0.054	0.023	0.169	-0.194
D 1: Desempeño [Se realizan incentivos a los trabajadores para un mejor desempeño laboral]	-0.107	-0.158	0.121	-0.083	-0.463	,683[a]	-0.029	-0.130	0.060	-0.093	-0.107	-0.127	0.105	0.087	0.084	0.028	-0.247	0.134
D 2: Procesos [La organización de la empresa está relacionada con las actividades que realizan]	-0.025	0.014	-0.157	0.071	-0.131	-0.029	,626[a]	-0.569	-0.077	-0.093	-0.100	0.189	-0.091	-0.075	0.169	0.029	0.203	-0.062
D 2: Procesos [Se planifican las actividades realizadas dentro de la empresa]	0.072	-0.054	0.011	0.073	0.029	-0.130	-0.569	,716[a]	-0.109	0.003	-0.053	-0.174	0.096	-0.107	-0.103	-0.056	-0.075	0.020
D 2: Procesos [Se realiza un correcto seguimiento a las actividades de fabricación]	0.089	-0.166	-0.096	-0.157	0.001	0.060	-0.077	-0.109	,830[a]	-0.023	-0.057	-0.081	-0.032	-0.004	0.104	-0.131	-0.207	-0.064
D 2: Procesos [El avance que tiene la empresa está acorde a sus metas]	-0.178	-0.189	0.171	0.129	-0.095	-0.093	-0.093	0.003	-0.023	,642[a]	0.026	-0.039	-0.045	-0.111	-0.008	0.131	-0.134	0.119
D 3: Abastecimiento [Se realiza una gestión de las compras en la empresa]	-0.166	0.124	-0.039	0.090	0.003	-0.107	-0.100	-0.053	-0.057	0.026	,845[a]	-0.099	-0.137	-0.011	-0.159	0.000	-0.036	-0.065
D 3: Abastecimiento [Las compras se realizan antes de que falten insumos]	-0.041	0.086	-0.177	-0.044	0.095	-0.127	0.189	-0.174	-0.081	-0.039	-0.099	,784[a]	-0.150	-0.044	-0.104	-0.105	0.048	-0.026
D 3: Abastecimiento [El proveedor cumple con entregar la mercadería exacta]	0.094	-0.036	-0.012	0.015	-0.068	0.105	-0.091	0.096	-0.032	-0.045	-0.137	-0.150	,771[a]	-0.143	-0.063	-0.040	0.001	-0.062
D 3: Abastecimiento [Se realiza una revisión adecuada de la mercadería antes de almacenarla]	0.038	0.038	0.129	-0.200	-0.051	0.087	-0.075	-0.107	-0.004	-0.111	-0.011	-0.044	-0.143	,731[a]	-0.354	-0.046	-0.060	0.046
D 4: Inventarios [Se realiza un adecuado control de la mercancía]	-0.008	-0.107	0.092	-0.061	-0.054	0.084	0.169	-0.103	0.104	-0.008	-0.159	-0.104	-0.063	-0.354	,685[a]	-0.258	-0.224	0.084
D 4: Inventarios [Se evitan faltantes de mercancía]	-0.198	0.118	-0.045	-0.004	0.023	0.028	0.029	-0.056	-0.131	0.131	0.000	-0.105	-0.040	-0.046	-0.258	,741[a]	0.086	-0.089
D 4: Inventarios [Se realiza un almacenamiento de la mercancía]	-0.025	0.106	-0.221	0.110	0.169	-0.247	0.203	-0.075	-0.207	-0.134	-0.036	0.048	0.001	-0.060	-0.224	0.086	,611[a]	-0.506
D 4: Inventarios [Se tienen espacios establecidos para cada tipo de insumo]	-0.038	-0.074	0.029	0.109	-0.194	0.134	-0.062	0.020	-0.064	0.119	-0.065	-0.026	-0.062	0.046	0.084	-0.089	-0.506	,639[a]

Anexo 8: Varianza total explicada de la variable “Gestión de operaciones”

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	3.966	22.034	22.034	3.966	22.034	22.034
2	1.953	10.851	32.885	1.953	10.851	32.885
3	1.743	9.681	42.566	1.743	9.681	42.566
4	1.380	7.669	50.235	1.380	7.669	50.235
5	1.214	6.745	56.980	1.214	6.745	56.980
6	0.992	5.511	62.491			
7	0.939	5.219	67.710			
8	0.874	4.857	72.566			
9	0.775	4.305	76.872			
10	0.669	3.716	80.588			
11	0.635	3.530	84.118			
12	0.597	3.315	87.433			
13	0.490	2.723	90.156			
14	0.468	2.600	92.755			
15	0.395	2.196	94.952			
16	0.383	2.126	97.078			
17	0.284	1.578	98.656			
18	0.242	1.344	100.000			

Anexo 9: Matriz de correlación de la variable "Competitividad"

		D 1: Calidad [El cliente valora la calidad del producto]	D 1: Calidad [Se logra la satisfacción del cliente en el servicio de venta y post venta]	D 1: Calidad [Cree usted que el nivel de aceptación del producto supera a la competencia]	D 1: Calidad [Se realiza una solución oportuna de quejas y reclamos]	D 2: Costos [Se tiene un presupuesto para las compras de insumos]	D 2: Costos [El precio es lo que destaca del producto.]	D 2: Costos [Se abastece oportunamente de insumos en la producción]	D 2: Costos [Considera que abastecen a todos los clientes]
Correlación	D 1: Calidad [El cliente valora la calidad del producto]	1.000	0.355	0.156	0.135	0.198	0.152	0.085	0.175
	D 1: Calidad [Se logra la satisfacción del cliente en el servicio de venta y post venta]	0.355	1.000	0.299	0.245	0.074	0.214	0.075	0.198
	D 1: Calidad [Cree usted que el nivel de aceptación del producto supera a la competencia]	0.156	0.299	1.000	0.164	0.137	0.178	0.101	0.122
	D 1: Calidad [Se realiza una solución oportuna de quejas y reclamos]	0.135	0.245	0.164	1.000	0.275	0.251	0.196	0.255
	D 2: Costos [Se tiene un presupuesto para las compras de insumos]	0.198	0.074	0.137	0.275	1.000	0.285	0.296	0.204
	D 2: Costos [El precio es lo que destaca del producto.]	0.152	0.214	0.178	0.251	0.285	1.000	0.387	0.288
	D 2: Costos [Se abastece oportunamente de insumos en la producción]	0.085	0.075	0.101	0.196	0.296	0.387	1.000	0.431
	D 2: Costos [Considera que abastecen a todos los clientes]	0.175	0.198	0.122	0.255	0.204	0.288	0.431	1.000

Anexo 10: Matriz anti – imagen de la variable "Competitividad"

Matrices anti-imagen

		D 1: Calidad [El cliente valora la calidad del producto]	D 1: Calidad [Se logra la satisfacción del cliente en el servicio de venta y post venta]	D 1: Calidad [Cree usted que el nivel de aceptación del producto supera a la competencia]	D 1: Calidad [Se realiza una solución oportuna de quejas y reclamos]	D 2: Costos [Se tiene un presupuesto para las compras de insumos]	D 2: Costos [El precio es lo que destaca del producto.]	D 2: Costos [Se abastece oportunamente de insumos en la producción]	D 2: Costos [Considera que abastecen a todos los clientes]
Correlación anti-imagen	D 1: Calidad [El cliente valora la calidad del producto]	,681[a]	-0.303	-0.031	0.013	-0.157	-0.023	0.030	-0.082
	D 1: Calidad [Se logra la satisfacción del cliente en el servicio de venta y post venta]	-0.303	,644[a]	-0.231	-0.161	0.092	-0.116	0.058	-0.092
	D 1: Calidad [Cree usted que el nivel de aceptación del producto supera a la competencia]	-0.031	-0.231	,763[a]	-0.054	-0.066	-0.073	-0.012	-0.010
	D 1: Calidad [Se realiza una solución oportuna de quejas y reclamos]	0.013	-0.161	-0.054	,788[a]	-0.192	-0.099	-0.020	-0.133
	D 2: Costos [Se tiene un presupuesto para las compras de insumos]	-0.157	0.092	-0.066	-0.192	,739[a]	-0.142	-0.169	-0.018
	D 2: Costos [El precio es lo que destaca del producto.]	-0.023	-0.116	-0.073	-0.099	-0.142	,791[a]	-0.265	-0.081
	D 2: Costos [Se abastece oportunamente de insumos en la producción]	0.030	0.058	-0.012	-0.020	-0.169	-0.265	,685[a]	-0.345
	D 2: Costos [Considera que abastecen a todos los clientes]	-0.082	-0.092	-0.010	-0.133	-0.018	-0.081	-0.345	,743[a]

Anexo 11: Varianza total explicada de la variable “Competitividad”

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	2.507	31.334	31.334	2.507	31.334	31.334
2	1.250	15.628	46.962	1.250	15.628	46.962
3	0.864	10.806	57.768			
4	0.860	10.748	68.516			
5	0.792	9.906	78.422			
6	0.691	8.639	87.061			
7	0.530	6.627	93.689			
8	0.505	6.311	100.000			

Anexo 10: Varianza total explicada del instrumento

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	5.480	21.078	21.078	5.480	21.078	21.078
2	2.185	8.405	29.483	2.185	8.405	29.483
3	1.812	6.969	36.452	1.812	6.969	36.452
4	1.584	6.092	42.544	1.584	6.092	42.544
5	1.481	5.698	48.242	1.481	5.698	48.242
6	1.291	4.965	53.207	1.291	4.965	53.207
7	1.092	4.201	57.409	1.092	4.201	57.409
8	1.060	4.079	61.487	1.060	4.079	61.487
9	0.995	3.828	65.315			
10	0.903	3.473	68.788			
11	0.829	3.189	71.977			
12	0.816	3.137	75.114			
13	0.748	2.877	77.991			
14	0.718	2.760	80.751			
15	0.615	2.366	83.118			
16	0.570	2.192	85.310			
17	0.532	2.047	87.358			
18	0.494	1.899	89.257			
19	0.489	1.881	91.138			
20	0.463	1.783	92.921			
21	0.403	1.552	94.472			
22	0.380	1.460	95.932			
23	0.332	1.276	97.208			
24	0.275	1.056	98.265			
25	0.241	0.928	99.193			
26	0.210	0.807	100.000			

Anexo 11: Matriz de operacionalización de la variable 1: Gestión de operaciones

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable 1: Gestión de Operaciones	Heizer y Render (1996) definen la gestión de operaciones como un conjunto de actividades que crea valor en forma de bienes y servicios al transformar los insumos en productos terminados.	Desempeño	Rendimiento	El rendimiento de la empresa es la optima	**Escala Ordinal** Alternativas (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Regular (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
				El gerente se capacita constantemente en temas empresariales	
			Comunicación	La comunicación es la adecuada con los trabajadores	
				La comunicación lo ayuda a desenvolverse mejor en su actividad.	
			Motivación	El personal de la empresa se encuentra motivado	
				Se realizan incentivos a los trabajadores para un mejor desempeño laboral	
		Procesos	Organización	La organización de la empresa está relacionada con las actividades que realizan	
			Planeación	Se planifican las actividades realizadas dentro de la empresa	
			Control	Se realiza un correcto seguimiento a las actividades de fabricación o producción	
			Dirección	El avance que tiene la empresa está acorde a sus metas	
		Abastecimiento	Compras	Se realiza una gestión de las compras en la empresa	
				Las compras se realizan antes de que falten insumos	
			Recepción	El proveedor cumple con entregar la mercadería exacta	
				Se realiza una revisión adecuada de la mercadería antes de almacenarla	
		Inventarios	Control de Stock	Se realiza un adecuado control de la mercancía	
				Se evitan faltantes o perdidas de mercancía	
			Almacenamiento	Se realiza un almacenamiento de la mercancía	
				Se tienen espacios establecidos para cada tipo de insumo	

Fuente: Tomado de Montesinos Quispe y Evelyn Judith en su trabajo de tesis universitaria titulado "Gestión de Operaciones y Ventajas Competitivas en la empresa Centro de Acopio y Alimentos El Salvador E.I.R.L. - Lima-2018".

Anexo 12: Matriz de operacionalización de la variable 2: Competitividad

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable 2: Competitividad	Gutiérrez (2014) explica que la competitividad se refiere a la habilidad de una compañía para crear valor de manera superior a sus competidores, beneficiando a clientes, proveedores y accionistas.	Calidad	Satisfacción del cliente	Se logra la satisfacción del cliente en el servicio de venta y post venta	**Escala Ordinal** Alternativas (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Regular (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
				El cliente valora la calidad del producto	
				Cree usted que el nivel de aceptación del producto supera a la competencia.	
			Solución oportuna de quejas y reclamos	Se realiza una solución oportuna de quejas y reclamos	
		Costos	Costo de mercancía vendida	Se tiene un presupuesto para las compras de insumos	
				El precio es lo que destaca del producto.	
			Rotación de inventario	Se abastece oportunamente de insumos en la producción	
				Considera que abastecen a todos los clientes	

Fuente: Tomado de Montesinos Quispe y Evelyn Judith en su trabajo de tesis universitaria titulado "Gestión de Operaciones y Ventajas Competitivas en la empresa Centro de Acopio y Alimentos El Salvador E.I.R.L. - Lima-2018".