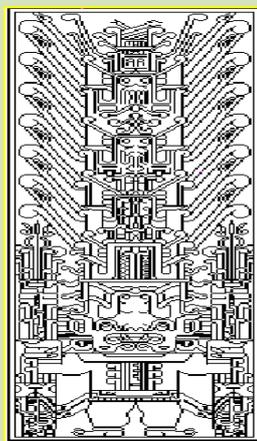


**UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**



TESIS:

**“LOS SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS ORIENTADOS A
ELEVAR LA PRODUCTIVIDAD DE LAS GRANDES INDUSTRIAS
TEXTILES DE LIMA METROPOLITANA”**

PRESENTADO POR:

TINOCO NEYRA DAVID ARTURO

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**

LIMA- PERÚ

2018

DEDICATORIA:

A mi esposa, hijos, padre, madre y hermanos

DAVID ARTURO TINOCO NEYRA

AGRADECIMIENTO:

Mi especial agradecimiento para los distinguidos Miembros del Jurado:

DR.DOMINGO HERNANDEZ CELIS

DR.JORGE LUIS AMBROSIO REYES

DR.CARLOS ALBERTO NOVOA URIBE

Por su criterio objetivo en la evaluación de este trabajo de investigación.

Asimismo mi agradecimiento para mi asesor:

DR. EFRAÍN JAIME GUARDIA HUAMANÍ

Por las sugerencias recibidas para el mejoramiento de este trabajo.

Muchas gracias para todos.

DAVID ARTURO TINOCO NEYRA

RESUMEN:

La tesis denominada: **“LOS SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS ORIENTADOS A ELEVAR LA PRODUCTIVIDAD DE LAS GRANDES INDUSTRIAS TEXTILES DE LIMA METROPOLITANA”**; cuyo problema se ha identificado en la productividad de las empresas de Lima Metropolitana. Esto se concreta en la economía, eficiencia, efectividad, mejora continua y competitividad de dichas empresas. Esta problemática se expresa en la siguiente pregunta: ¿En qué grado influyen los sistemas de gestión integrados en la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana? Ante la problemática, se propone la solución a través de la formulación de la hipótesis: Los sistemas de gestión integrados influyen en grado estadísticamente significativo en la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana. Este trabajo se ha orientado al siguiente objetivo: - Establecer el grado de influencia de los sistemas de gestión integrados en la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana. La investigación es de tipo explicativa, descriptiva y correlacional; del nivel descriptivo-explicativo; se utilizó los métodos descriptivo e inductivo. El diseño es el no experimental. La población estuvo compuesta por 20,300 personas y la muestra estuvo compuesta por 381 personas. El tipo de muestreo aplicado es el muestreo probabilístico. Las técnicas utilizadas para la recopilación de datos fueron las encuestas. El instrumento utilizado fue el cuestionario. Se aplicaron las siguientes técnicas de análisis de información: análisis documental, indagación, conciliación de datos, tabulación, comprensión de gráficos. Se aplicó las siguientes técnicas de procesamiento de datos: ordenamiento y clasificación, registro manual, proceso computarizado con Excel y proceso computarizado con SPSS. El resultado más importante es que el 85 por ciento de los encuestados acepta que los sistemas de gestión integrados influyen en grado estadísticamente significativo en la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

Palabras clave: Los sistemas de gestión integrados influyen en grado estadísticamente significativo en la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

DAVID ARTURIO TINOCO NEYRA

ABSTRACT

The thesis entitled: "**THE INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEMS ORIENTED TO RAISE THE PRODUCTIVITY OF THE GREAT TEXTILE INDUSTRIES OF LIMA METROPOLITANA**"; whose problem has been identified in the productivity of companies in Metropolitan Lima. This is reflected in the economy, efficiency, effectiveness, continuous improvement and competitiveness of these companies. This problem is expressed in the following question: To what degree do the integrated management systems in the productivity of the large textile industries of Metropolitan Lima influence? Given the problematic, the solution is proposed through the formulation of the hypothesis: Integrated management systems influence statistically significant degree in the productivity of the large textile industries of Metropolitan Lima. This work has been oriented to the following objective: - To establish the degree of influence of the integrated management systems in the productivity of the great textile industries of Metropolitan Lima. The research is explanatory, descriptive and correlational; Of the descriptive-explanatory level; Descriptive and inductive methods were used. The design is non-experimental. The population was composed of 20,300 people and the sample consisted of 381 people. The type of sampling applied is probabilistic sampling. The techniques used for data collection were surveys. The instrument used was the questionnaire. The following information analysis techniques were applied: documentary analysis, inquiry, data reconciliation, tabulation, chart comprehension. The following data processing techniques were applied: sorting and sorting, manual registration, computerized Excel process and computerized process with SPSS. The most important result is that 85 percent of respondents agree that integrated management systems have a statistically significant effect on the productivity of the large textile industries in Metropolitan Lima.

Key words: Integrated management systems influence statistically significance in the productivity of the large textile industries of Metropolitan Lima.

DAVID ARTURO TINOCO NEYRA

RESUMO:

A tese intitulada: "Sistemas de Gestão Integrados de fomento à produtividade das indústrias de grande empresa têxtil de Lima"; cujo problema foi identificado na produtividade das empresas na região metropolitana de Lima. Este materializa na economia, eficiência, eficácia, melhoria contínua e competitividade dessas empresas. Este problema é expresso na seguinte pergunta: Até que ponto influenciar os sistemas de gestão integrada na produtividade de grandes indústrias têxteis de Lima? Gerenciamento de sistemas grau de influência significância estatística integrada na produtividade de grandes indústrias têxteis em Metropolitan Lima para o problema, a solução através da formulação da hipótese é proposta. Este trabalho tem sido destinado a seguintes objetivos: - Para estabelecer o grau de influência de sistemas de gestão integrada na produtividade das grandes indústrias têxteis de Lima. A pesquisa é explicativa, descritivo e de correlação; nível descritivo-explicativo; foram utilizados os métodos descritivos e indutivos. O design não é experimental. A população foi composta por 20.300 pessoas e a amostra foi composta de 381 pessoas. A amostragem probabilística de amostragem aplicado. As técnicas utilizadas para coleta de dados foram inquéritos. O instrumento utilizado foi o questionário. análise documental, inquérito, reconciliação de dados, tabulação, a compreensão de gráficos: as seguintes técnicas de análise de informação foram aplicadas. e um sistema de classificação, registro manual, o processo informatizado com o Excel eo processo informatizado, com SPSS: As seguintes técnicas de processamento de dados aplicados. O resultado mais importante é que 85 por cento dos entrevistados concordam que o grau de gestão de sistemas integrados influência estatisticamente significativa na produtividade de grandes indústrias têxteis de Lima.

Palavras-chave: sistemas de gestão integrada influenciar grau de significância estatística na produtividade de grandes indústrias têxteis de Lima.

DAVID ARTURO TINOCO NEYRA

INTRODUCCIÓN:

La investigación titulada: **“LOS SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS ORIENTADOS A ELEVAR LA PRODUCTIVIDAD DE LAS GRANDES INDUSTRIAS TEXTILES DE LIMA METROPOLITANA”**, se ha desarrollado en el marco del Reglamento de Grados de la Escuela Universitaria de Postgrado de la Universidad Nacional Federico Villarreal y el proceso científico generalmente aceptado y cuyo objeto es optar el grado de Doctor en Administración; así como contribuir a la solución de la problemática de la productividad de las industrias textiles. Para una razonable presentación del trabajo se tienen la siguiente capitulación:

El **Capítulo I**, se refiere al **planteamiento del problema** y dentro del mismo se considera los antecedentes, planteamiento del problema, objetivos, justificación, alcances y limitaciones y la definición precisa de las variables. El problema ha sido identificado en la productividad de las empresas de Lima Metropolitana. Esto se concreta en la economía, eficiencia, efectividad, mejora continua y competitividad de dichas empresas. Las Empresas de Lima Metropolitana, pese al esfuerzo de sus autoridades y funcionarios no han tomado las decisiones más adecuadas en lo económico, financiero, administrativo, operativo; lo que afecta su productividad. Las Empresas de Lima Metropolitana no vienen siendo lo suficientemente eficientes, debido a una inadecuada racionalización de recursos, lo que afecta la productividad empresarial.

El **Capítulo II**, contiene el **marco teórico de la investigación**. Específicamente se refiere a las teorías generales y específicas sobre el tema. Dentro de las teorías específicas está el tratamiento de las teorías sobre los sistemas de gestión integrados; productividad empresarial; y, grandes industrias textiles de Lima Metropolitana. También en este capítulo presenta el marco conceptual de la investigación y la hipótesis.

El **Capítulo III**, está referido al **método** y dentro del mismo se trata el tipo de investigación, diseño de investigación, estrategia de la prueba de hipótesis, variables de la investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos; procesamiento; y, análisis de datos.

El **Capítulo IV**, está referido a la presentación de **resultados** y dentro de ello se presenta la

contrastación de hipótesis y el análisis e interpretación de dichos resultados.

El **Capítulo V**, presenta la **discusión** y específicamente se realiza la discusión de los resultados, la presentación de conclusiones, recomendaciones y las referencias bibliográficas.

Finalmente se presenta los anexos correspondientes y dentro del mismo se considera la matriz de consistencia y la encuesta realizada.

DAVID ARTURO TINOCO NEYRA

**“LOS SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS ORIENTADOS A ELEVAR LA
PRODUCTIVIDAD DE LAS GRANDES INDUSTRIAS TEXTILES DE LIMA
METROPOLITANA”**

ÍNDICE

Dedicatoria	02
Agradecimiento	03
Resumen	04
Abstract	05
Resumo	06
Introducción	07

CAPÍTULO I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes de la investigación	12
1.2 Delimitación de la investigación	20
1.3 Planteamiento del problema	21
1.4 Objetivos de la investigación	23
1.5 Justificación e importancia de la investigación	23
1.6 Alcances y limitaciones de la investigación	24
1.7 Definición de las variables	24

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1. Teorías generales relacionadas con la investigación	25
2.1.1. Teoría general de la economía-	25
2.1.2. Teoría general de la administración	26
2.1.3. Teoría general de las finanzas	28
2.1.4. Teoría general de la calidad	30
2.1.5. Teoría general de la responsabilidad social empresarial	33
2.2. Bases teóricas especializadas sobre la investigación	38

2.2.1. Sistemas de gestión integrados	38
2.2.2. Productividad empresarial	54
2.2.3. Grandes industrias textiles de Lima Metropolitana	57
2.3. Marco conceptual de la investigación	67
2.3.1. Conceptos de sistemas de gestión integrados	67
2.3.2. Conceptos de productividad empresarial	74
2.4. Hipótesis de la investigación	78

CAPITULO III:

MÉTODO

3.1. Tipo de investigación	79
3.2. Nivel de la investigación	79
3.3. Métodos de la investigación	79
3.4. Diseño de investigación	79
3.5. Estrategia de prueba de hipótesis	80
3.6. Operacionalización de las variables de la investigación	81
3.7. Población de la investigación	82
3.8. Muestra de la investigación	82
3.9. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	83
3.10. Técnicas de procesamiento de datos	84
3.11. Técnicas de análisis de datos	84

CAPÍTULO IV:

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Contrastación de la hipótesis	85
4.2. Análisis e interpretación de los resultados	94

CAPÍTULO V:
DISCUSIÓN

5.1. Discusión de los resultados obtenidos	110
5.2. Conclusiones	111
5.3. Recomendaciones	112
5.4. Referencias bibliográficas	113
ANEXOS:	
Anexo No. 1: Matriz de consistencia	117
Anexo No. 2: Instrumento: Encuesta	118
Anexo No. 3: Validación del instrumento por expertos	121
Anexo No. 4: Confiabilidad del instrumento con el alfa de Cronbach	122
Anexo No. 5: Definición de términos	124

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.1 ANTECEDENTES NACIONALES

Los antecedentes bibliográficos nacionales son los siguientes:

Ávila (2013); en su Tesis: “Gestión estratégica integral para el mejoramiento continuo; señala que:

“La gestión estratégica integral es la interacción de los distintos sistemas que operan en las empresas; lo cual es básico para concretar la creatividad e innovación en los recursos, actividades, procesos y funciones empresariales. En este contexto presenta el proceso de la administración empresarial, las políticas, estrategias y tácticas para administrar eficiente y económicamente los recursos hasta alcanzar las metas, objetivos y misión de cada empresa. Es necesario hacer algunas puntualizaciones sobre la productividad y otros términos asociados que son necesarios para generar mejoramiento continuo. La eficacia se basa en alcanzar las metas establecidas en la empresa. La eficiencia es el logro de las metas con la menor cantidad de recursos. Obsérvese que el punto clave en ésta definición es ahorro o reducción de recursos al mínimo. La productividad se basa en la relación producto-insumo (trabajo y/o capital) en un período específico, con el adecuado control de la calidad. Así, la productividad se eleva cuando se reducen los insumos y se mantienen los mismos productos; se incrementan los productos y se reducen los insumos para elaborarlos; se incrementan los productos con los mismos insumos”.

Romero (2015); en su Tesis: Las empresas industriales y su competitividad; señala que:

“Las empresas tienen su corolario en la competitividad que puedan lograr. Dicha competitividad es la imposición de unas empresas frente a otras. La competitividad comprende la imposición en recursos, actividades, procesos, procedimientos y especialmente en productos. En todo este proceso está presente el gran nivel de productividad de las empresas. En la empresa, la productividad es fundamental para crecer o para aumentar la rentabilidad, para ser competitiva. Así, la productividad

empresarial es el resultado de las acciones que se deben llevar a cabo para conseguir los objetivos de la empresa y crear un buen ambiente laboral. La productividad empresarial exige una buena gestión de los recursos que se poseen para conseguir que todas las labores desarrolladas dentro de la compañía apunten a la competitividad, desde las que están destinadas a la fabricación o producción del servicio a las que se refieren a los métodos utilizados y a la relación interna de la compañía, sean eficientes. La productividad suele estar asociada a la eficiencia y al tiempo: cuanto menos tiempo se invierta en lograr el resultado deseado, mayor será el carácter productivo del sistema que utilizamos en nuestra empresa o negocio. Aunque esencialmente la productividad está ligada a la competitividad empresarial. Para lograr una buena productividad empresarial es vital comenzar por una buena gestión empresarial, es decir, las técnicas que se aplican al conjunto de una empresa con el objetivo de mejorar la productividad, la sostenibilidad, la competitividad y para garantizar la viabilidad de la empresa a medio y largo plazo”.

Nina (2014), en su Tesis: Productividad y optimización de empresas; señala que:

“El aumento de la productividad tiene muchos beneficios para las empresas, sea cual sea su tamaño o sector de actividad, porque ayuda a conseguir los objetivos empresariales marcados en mayor grado y con mayor eficacia; supone un gran ahorro de costes, ya que permite deshacernos de aquellos elementos innecesarios para la consecución de nuestros objetivos; supone un gran ahorro de tiempo, lo que nos da la posibilidad de realizar un mayor número de tareas en un menor tiempo y, generalmente, con menor esfuerzo. Esto, a la larga, nos permite reservar ese “tiempo de más” a tareas que permitan hacer crecer nuestro negocio; dota al negocio de mayor agilidad y, por lo tanto, flexibilidad a la hora de responder a los cambios en las demandas de sus clientes o del mercado en general”.

Se agrega que “En el marco de la productividad, el tiempo es uno de los factores clave. El tiempo es, de hecho, uno de los factores más relevantes a la hora de hablar de eficiencia y, por ende, de productividad, ya que se trata de uno de los insumos o recursos más valiosos de los que disponemos. Gestionar correctamente el tiempo de ejecución de tareas supone, un importante ahorro de costos, mayor margen de maniobra y flexibilidad, y mayor capacidad de producción. Existen diversas técnicas de gestión y optimización del tiempo, como el método GTD (las siglas de Getting Things Done),

basado en la idea de que una persona debe liberarse mentalmente de estar pensando en las tareas que tiene pendientes, para concentrarse en las que está realizando y ser más eficaz. Asimismo se describe la administración empresarial eficiente como aquella actividad profesional que procura ser económica, eficiente, productiva y efectiva y que además se desarrolla en sus vertientes de planeación, organización, dirección, coordinación y control; y la forma como puede ser aplicada para optimizar la gestión de las empresas”.

Estrada (2013); en su Tesis: Administración financiera para la gestión óptima de una empresa del Estado:

“Se refiere a la manera de administrar eficientemente los recursos, como forma de optimizar los mismos en favor de la empresa y obtener los mejores resultados económicos y financieros. De esta forma las entidades del estado no solo dependen de los recursos del tesoro público si no que diversifican la administración de sus recursos para lograr sus fines. Los recursos financieros deben planearse convenientemente; organizarse por áreas, productos, servicios; direccionarse con las decisiones más informadas; coordinarse con las dependencias, las actividades y otros recursos; luego tienen que controlarse para verificar su cumplimiento correcto; también podrían retroalimentarse para entrar en un plan de mejora continua. El principal resultado es el siguiente: el 95, dicho resultado servirá para realizar la discusión respectiva cuando se desarrolle la tesis % de los encuestados acepta que la diversificación de la administración financiera facilita la gestión óptima de una entidad del Estado”.

Vallejos (2014); en su Tesis: Buen Gobierno basado en resultados para el mejoramiento continuo y la competitividad de las entidades del Estado:

“Desarrolla la filosofía, principios y doctrina del Buen Gobierno basado en resultados y lo propone como alternativa para el mejoramiento continuo y la competitividad de las entidades del Estado. Las principales conclusiones son las siguientes: el buen gobierno basado en resultados ayuda a la economía, eficiencia y efectividad de las entidades del Estado; el buen gobierno es planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar los recursos y actividades para el mejoramiento continuo institucional; y, el buen gobierno es un

instrumento facilitador de la competitividad de las entidades del Estado. , dicho resultado servirá para realizar la discusión respectiva cuando se desarrolle la tesis”.

Alva y Juárez (2014); en su Tesis: Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A Del Distrito de Trujillo-2014; señala que:

“La productividad laboral es el volumen total de bienes producidos, dividido entre la cantidad de recursos utilizados para generar esa producción. Se puede agregar que en la producción sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y la mano de obra, pero se debe tomar en cuenta, que la productividad está condicionada por el avance de los medios de producción y todo tipo de adelanto, además del mejoramiento de las habilidades del recurso humano”.

Se agrega que “La productividad es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios; traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, denotando además la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, conocimientos, energía, etc. son usados para producir bienes y servicios en el mercado. Por lo anterior, puede considerarse la productividad como una medida de lo bien que se han combinado y utilizado los recursos para cumplir los resultados específicos logrados. Los factores que influyen en la productividad fundamentalmente son; la inversión de capital, la investigación y desarrollo, la tecnología, los valores, actitudes sociales y las políticas gubernamentales. Según las teorías más aceptadas, existen cuatro factores determinantes primarios en la productividad en las organizaciones; el entorno, las características de la organización, las características del trabajo, las aptitudes y actitudes de los individuos. La mayoría de las variables producidas por el entorno son incontrolables. Entre otras, se encuentran las leyes y normativas dictadas por el Estado, los cambiantes valores y actitudes sociales que influyen en los individuos, los cambios en la tecnología, los precios de la materia prima, la energía y el capital”.

Según Navarro (2013), en su Tesis: Satisfacción laboral y su influencia en la productividad; considera que:

“La estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo, las condiciones generales y la antigüedad dentro de la delegación de recursos humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos. Según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos los empleados de la delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el organismo judicial les brinda el material ya la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, así mismo les da los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben beneficios extras por ser empleados de una institución del estado”.

Se agrega que “La productividad es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. En realidad la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida”.

Según Gómez (2013); en su Tesis: Niveles de satisfacción laboral en la banca comercial de Lima; sostiene que:

“En el área comercial del banco líder de estudio, los promedios de la satisfacción laboral de las variables demográficas puesto laboral y edad de los empleados tienen diferencias significativas. En relación al puesto laboral, existen diferencias considerables en el nivel de satisfacción laboral de los puestos administrativos (gerente y funcionario) y los puestos operativos (promotor de servicio y asesor existe una diferencia significativa si los puestos laborales son vistos desde sub-grupos de sexo y factores. Siempre los gerentes tienen mayores niveles de satisfacción laboral, seguido por los funcionarios y por debajo de ellos los promotores de ventas y asesores de ventas y servicio”.

Se agrega que “El término de productividad global es un concepto que se utiliza en las grandes empresas y organizaciones para contribuir a la mejora de la productividad mediante el estudio y discusión de los factores determinantes de la productividad y de los elementos que intervienen en la misma. A título de ejemplo se indica lo que

establece el Convenio Colectivo de la empresa SEAT, S.A para definir lo que ellos entienden por productividad total: Estudio de los ciclos y cargas de trabajo, así como su distribución; Conjugación productividad- calidad; Alternativas de los apoyos de la producción a fin de mejorar la eficiencia; Estudio de la falta de eficiencia tanto proveniente de los paros técnicos como de los rechazos”.

Se complementa que “Aunque el término productividad tiene distintos tipos de conceptos básicamente se consideran dos: como productividad laboral y como productividad total de los factores (PTF). La productividad laboral o productividad por hora trabajada, se define como el aumento o disminución de los rendimientos en función del trabajo necesario para el producto final. Productividad por hora trabajada o productividad laboral. Comparación de la productividad entre los países miembros de la OCDE en el año 2007, medida como unidad de PIB por hora trabajada”.

Según Guevara (2013); en su Tesis: Evaluación de la satisfacción laboral de los trabajadores:

“La empresa tiene una población importante de adultos jóvenes, con experiencia laboral, evidenciando que este medio de producción cuenta con talento humano joven experimentado, quienes tienen todavía varios años de carrera profesional por cumplir. Por ende, la empresa debería proveer las mejores condiciones para obtener el mayor nivel de satisfacción, a fin de reducir las posibilidades de ausentismo y migración hacia otras empresas”.

Se agrega que “El índice global de satisfacción laboral evidencio que existen diferencias significativas entre la apreciación de los grupos de control y experimental sobre el asunto estudiado, lo cual justifica la implementación de medidas correctivas en la organización del trabajo y la mejora de los programa de calidad de vida existentes a través de la gestión de la gerencia de recursos humanos, con el fin de propiciar el aumento de bienestar psíquico social del trabajador, lo cual contribuirá positivamente en la productividad general”.

Se agrega que “Además de la relación de cantidad producida por recursos utilizados, en la productividad entran a juego otros aspectos muy importantes como: Calidad: La calidad del producto y del proceso se refiere a que un producto se debe fabricar con la mejor calidad posible según su precio y se debe fabricar bien a la primera, o sea, sin re-procesos. Productividad = Salida/ Entradas. Es la relación de eficiencia del sistema,

ya sea de la mano de obra o de los materiales. Entradas: Mano de Obra, Materia prima, Maquinaria, Energía, Capital, Capacidad técnica. Salidas: Productos o servicios. Misma entrada, salida más grande. Entrada más pequeña misma salida. Incrementar salida disminuir entrada. Incrementar salida en mayor proporción que la entrada. Disminuir la salida en forma menor que la entrada”.

1.1.2 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Según Bueno (2014); en su Tesis: La productividad del capital humano en la empresa informativa; se tiene que:

“Una empresa sobrevivirá en el mercado actual mientras el director gestione el factor de producción trabajo con eficiencia y eficacia. Entendemos por eficiencia la virtud y facultad para lograr un efecto determinado; mide la proporción de beneficios obtenidos por la empresa sobre los “inputs” -entradas; bienes o servicios que entran en el proceso de fabricación o producción- utilizados para su obtención (beneficios/costes). La eficacia la definimos como la virtud, actividad, fuerza y poder para obrar; la eficacia mide la proporción de objetivos cumplidos en función de los resultados obtenidos (objetivos/resultados)”.

Se agrega que “Tenemos que indicar que el empresario, para valorar la productividad, tiene que fijar previamente un mínimo de calidad. Para evaluar el trabajo existen, básicamente, dos técnicas que consisten en: 1. Fijar objetivos (por el empresario y el trabajador), valorando después el alcance logrado para cada meta en el tiempo establecido. 2. Utilización de un formulario extenso y pormenorizado donde se recoge una relación de criterios de evaluación aplicables a cada tarea. Los empleados son evaluados respondiendo las preguntas sobre su gestión en distintos niveles”.

Se complementa que “La productividad se mide en unidades físicas, no en valor económico y existen tantas productividades como factores de producción empleados. De lo dicho se sugiere que para conseguir una mayor competitividad es necesario elevar la productividad de todos los factores de producción. No obstante, en el presente estudio sólo vamos a considerar la productividad del factor de producción trabajo, es decir, la cantidad de este factor que es necesario aplicar para conseguir una unidad de producto, no sin indicar que la competitividad del producto será tanto mayor

cuanto mayor sea la productividad de todos los factores de producción empleados; y que será máxima, si también lo son las de cada uno de ellos”.

García (2014); en su Tesis: El gerenciamiento por resultados, como herramienta para la competitividad de las empresas del sector gubernamental:

“Desarrolla la filosofía, principios, doctrina, proceso y otros elementos del gerenciamiento por resultados, el mismo que propone para ser aplicado en las empresas del sector gubernamental, como forma de mejorar los productos y servicios para la población. Las principales conclusiones son las siguientes: El gerenciamiento por resultados ayuda a la gestión empresarial; el gerenciamiento por resultados facilita la transparencia del gobierno; y, el gerenciamiento por resultados ayuda a lograr la misión institucional”.

Fernández (2014); en su Tesis: Benchmarking: Estrategia para la administración por resultados de las empresas públicas:

“Desarrolla la filosofía, doctrina y metodología del benchmarking; asimismo desarrolla el marco teórico de las estrategias y propone al benchmarking como forma de alcanzar la administración por resultados. Las conclusiones de este trabajo son las siguientes: Por intermedio del benchmarking se pueden tomar las mejores experiencias sobre economía, eficiencia y efectividad; el benchmarking puede utilizarse para generar una administración por resultados que sea capaz de encaminar al logro efectivo de la misión de las empresas”.

Novoa (2013); en su Tesis: Benchmarking herramienta para mejorar la administración por resultados y lograr los propósitos empresariales:

“Desarrolla el proceso del benchmarking, la teoría del mejoramiento continuo y la estrategia competitiva del Michael Porter y luego propone al benchmarking como la herramienta nueva de la administración y las finanzas para alcanzar competitividad empresarial. Las principales conclusiones son las siguientes: el benchmarking permite tomar las mejores políticas, estrategias y tácticas de los líderes para luego

aplicarlo e iniciar un proceso y mejora continua; el benchmarking permite tomar los instrumentos de competitividad y aplicarlo en la administración por resultados”

Se agrega que “Como parte del benchmarking, se estará aplicando la administración por resultados (ApR) que es una metodología que integra los objetivos de los diversos departamentos en un largo plazo dando así lugar a mejorar lentamente pero con paso seguro a la organización. La ApR se presenta como una técnica de gestión y también como una técnica de cambio. En este trabajo se analiza la ApR y se propone su empleo como técnica de cambio organizacional. Así mismo, en su estudio y en la propuesta se complementa con la Planeación Estratégica y con el Balance ScoreCard, dos herramientas que aparecen separadas en estudios teóricos, pero que obedecen a principios similares y poseen características que posibilitan el reforzamiento de la ApR para lograr los efectos prácticos deseados”.

1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACION

DELIMITACIÓN ESPACIAL:

Este trabajo se desarrolló en las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

DELIMITACIÓN TEMPORAL:

Esta investigación es de actualidad. Aunque para fines de diagnóstico se tomará información de los años 2014 hasta la actualidad.

DELIMITACIÓN SOCIAL:

La investigación permitió establecer relaciones públicas con las personas relacionadas con las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

DELIMITACIÓN TEÓRICA:

En esta investigación se trata las siguientes teorías:

- Sistemas de gestión integrados
- Productividad empresarial
- Grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.3.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El problema ha sido identificado en la productividad de las empresas de Lima Metropolitana. Esto se concreta en la economía, eficiencia, efectividad, mejora continua y competitividad de dichas empresas.

Se ha determinado que las Empresas de Lima Metropolitana, pese al esfuerzo de sus autoridades y funcionarios no han tomado las decisiones más adecuadas en lo económico, financiero, administrativo, operativo; lo que afecta su productividad. Las Empresas de Lima Metropolitana no vienen siendo lo suficientemente eficientes, debido a una inadecuada racionalización de recursos, lo que afecta la productividad empresarial. Las Empresas de Lima Metropolitana, no vienen logrando efectividad, debido a la falta de cumplimiento de metas y objetivos, lo que afecta la productividad empresarial. Las Empresas de Lima Metropolitana, no tienen programas de mejoramiento de procesos y procedimientos, lo que afecta la productividad empresarial. Las Empresas de Lima Metropolitana no tienen niveles de competencia en recursos, actividades y productos, lo que afecta la productividad empresarial. Las Empresas de Lima Metropolitana, al no tomar las decisiones adecuadas no disponen de un eficiente capital de trabajo, así como de una eficiente estructura de bienes de capital en sus finanzas, lo que afecta la productividad empresarial. Las Empresas de Lima Metropolitana, tienen ingresos que no son suficientes para los costos y gastos que genera su actividad, lo que afecta la productividad empresarial.

Las causas que han dado lugar a los síntomas o efectos, son las siguientes: Las Empresas de Lima Metropolitana, no disponen manuales de políticas que estén engarzadas a las normas y a las necesidades del mercado; lo que no permite incrementar la productividad de dichas empresas. Las Empresas de Lima Metropolitana, no disponen de presupuestos tácticos y operativos que les permitan medir a priori la liquidez. En tanto cualquier resultado que obtengan no puede ser medido, porque no hay un instrumento de comparación; asimismo los resultados obtenidos tampoco se comparan con las entidades del mismo nivel y giro. Otra causa de la situación problemática de las Empresas de Lima Metropolitana, es la deficiente identificación de riesgos en las actividades, procesos y procedimientos empresariales. No disponen de políticas tendentes a la economía, eficiencia, efectividad, mejora continua y competitividad empresarial. Las Empresas de Lima Metropolitana, afrontan una desarticulación de las políticas, estrategias, procesos y procedimientos que no facilitan la

productividad empresarial. No se ejecuta eficientemente el diagnóstico empresarial dentro del marco de la planeación estratégica, que permita visualizar claramente cuáles son las fortalezas y debilidades, así como las oportunidades y amenazas que tienen las empresas. Falta de un seguimiento continuado, preciso y eficiente de la información necesaria que permita no dejar de lado nunca las perspectivas a mediano y largo plazo para saber si se están cumpliendo las metas, objetivos, misión y visión empresarial.

De continuar esta situación: Las Empresas de Lima Metropolitana, continuarán teniendo problemas en la productividad de sus recursos. Las Empresas de Lima Metropolitana, no podrán sacarle el máximo provecho a los recursos que explotan. Las Empresas de Lima Metropolitana, continuarán no cumpliendo metas y objetivos. Las Empresas de Lima Metropolitana continuarán sin procesos de mejoramiento continuo. Las empresas de Lima Metropolitana, algunas más que otras, no aprovecharían las oportunidades para ser competitivas; tampoco aprovecharían las fortalezas y oportunidades que le permitan cumplir sus metas, objetivos que son elementos trascendentes. Dichas entidades no tendrían un marco de referencia propicio sobre el cual pueda fundamentar el proceso de toma de decisiones para elevar la productividad empresarial. La situación problemática no permitiría la existencia de un ambiente propicio para la competitividad. Las Empresas de Lima Metropolitana continuarán teniendo una deficiente estructura de inversiones, lo que no les facilitará el máximo aprovechamiento de sus activos corrientes y no corrientes. Las Empresas de Lima Metropolitana continuarán teniendo una deficiente estructura de ingresos, costos y gastos con lo cual no se explota adecuadamente la infraestructura institucional.

1.3.2. ESTRUCTURACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.2.1.PROBLEMA PRINCIPAL

¿En qué grado influyen los sistemas de gestión integrados en la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana?

1.3.2.2.PROBLEMAS SECUNDARIOS

1) ¿En qué grado intervine la gestión integrada de las fases del proceso administrativo en la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana?

- 2) ¿En qué grado influye la gestión integrada de los sistemas administrativos en la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana?
- 3) ¿En qué grado interviene la gestión integrada de la calidad, la seguridad y lo ambiental en la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer el grado de influencia de los sistemas de gestión integrados en la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1) Determinar el grado de intervención de la gestión integrada de las fases del proceso administrativo en la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.
- 2) Establecer el grado de influencia de la gestión integrada de los sistemas administrativos en la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.
- 3) Determinar el grado de intervención de la gestión integrada de la calidad, la seguridad y lo ambiental en la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACION

1.5.1. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

- 1) Este trabajo se justifica porque busca solucionar el problema de la productividad de las grandes empresas textiles de Lima Metropolitana;
- 2) Dicha solución será mediante los sistemas de gestión integrados.

1.5.2. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

- 1) Este trabajo es importante porque permite enlazar aspectos administrativos con aspectos económicos de las empresas; como es el caso de los sistemas de gestión integrados con la productividad empresarial.
- 2) También es importante porque permite plasmar los conocimientos y experiencia profesional en la solución de la problemática empresarial.

1.6. ALCANCE Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

Este trabajo alcanza a las grandes empresas textiles de Lima Metropolitana.

1.6.2. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

- 1) Las limitaciones que se han tenido son de carácter informativo
- 2) También las limitaciones son de orden financiero.
- 3) Estas entidades tienen mucho celo por la información operativa, financiera y económica.
- 4) En lo financiero estas entidades ni ninguna otra facilita recursos financieros para llevar a cabo investigaciones de este tipo.

1.7. DEFINICIÓN DE VARIABLES

1.7.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Los sistemas de gestión integrados son aquellos aspectos empresariales que contienen un conjunto de elementos adecuadamente entrelazados para cumplir un fin específico dentro de las empresas, por ejemplo el sistema de personal, logística, finanzas, etc.

1.7.2. VARIABLE DEPENDIENTE

La productividad es la relación entre la cantidad de productos obtenida por las grandes industrias textiles y los recursos utilizados para obtener dicha producción en un momento determinado.

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. TEORÍAS GENERALES RELACIONADAS CON EL TEMA

2.1.1. TEORÍA GENERAL DE LA ECONOMÍA

La actividad industrial textil es una actividad económica muy relevante para el país; por lo que resulta adecuado tratar las teorías sobre las cuales se desarrolla la economía de dichas empresas y del país en general.

Para Rincón (2013), en su Libro: Teorías económicas; se tiene que:

“Se entiende por teoría económica cada una de las hipótesis o modelos que pretenden explicar aspectos de la realidad económica. Las Pymes de confecciones textiles del Emporio comercial Gamarra de Lima Metropolitana tienen que aplicar la teoría cuando compran las materias primas, utilizan la mano de obra y consideran los costos indirectos de fabricación. También es aplicable para identificar la demanda y preparar la oferta; para los márgenes de beneficio, para los precios; la rentabilidad y otros aspectos económicos. En la teoría económica se distinguen dos enfoques diferenciados: Microeconomía y Macroeconomía”.

Se agrega que la “**Microeconomía:** El modelo de oferta y demanda describe como varían los precios según el balance entre disponibilidad del producto a diferentes precios (oferta) y los deseos de aquellos con poder adquisitivo según el precio (demanda). La gráfica muestra un desplazamiento a la derecha de d_1 a d_2 con el correspondiente incremento en el precio y en la cantidad requerida para alcanzar un nuevo punto de equilibrio en el mercado en la curva de oferta (s). La microeconomía es una parte de la economía que estudia el comportamiento económico de agentes económicos individuales, como son los consumidores, las empresas, los trabajadores y los inversores; así como de los mercados. Considera las decisiones que toma cada uno para cumplir ciertos objetivos propios. Los elementos básicos en los que se centra el análisis microeconómico son los bienes, los precios, los mercados y los agentes económicos. La gran mayoría de los modelos que se exponen en el presente artículo tienen como base la existencia de un marco económico y social de economía descentralizada, en el que existe propiedad privada. La microeconomía tiene varias

ramas de desarrollo de las cuales las más importantes son: la teoría del consumidor, la de la demanda, la del productor, la del equilibrio general, y la de los mercados de activos financieros. No pueden considerarse enteramente separadas porque los resultados de unos aspectos influyen sobre los otros. Por ejemplo, las empresas no sólo ofertan bienes y servicios, sino que también demandan bienes y servicios para poder producir los suyos”.

Se complementa que la “**Macroeconomía:** Es la parte de la teoría económica que se encarga del estudio global de la economía en términos del monto total de bienes y servicios producidos, el total de los ingresos, el nivel de empleo, de recursos productivos y el comportamiento general de los precios. La macroeconomía puede ser utilizada para analizar cuál es la mejor manera de influir en objetivos políticos como por ejemplo hacer crecer la economía, conseguir la estabilidad de precios, fomentar el empleo y la obtención de una sustentable y equilibrada balanza de pagos. La macroeconomía por ejemplo, se enfoca en los fenómenos que afectan las variables indicadoras del nivel de vida de una sociedad”.

2.1.2. TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN

Toda empresa necesita administrarse adecuadamente para poder contribuir al desarrollo económico y social de Lima y del país en general.

Para Chiavenato (2012), en su Libro: Teoría General de la Administración:

“En la **ESCUELA CIENTÍFICA:** La principal característica de esta escuela es el uso del método científico para descubrir nuevos conocimientos respecto a la administración. Los creadores de esta escuela son Frederick Winslow; Taylor; Gilbert y Henry L. y Gantt; Quienes a principios de este siglo en Estados Unidos, determinaron las bases de la administración científica. Taylor estableció principios y normas que permiten obtener un mayor rendimiento de la mano de obra y ahorro de los materiales. Básicamente aborda aspectos como estudios de tiempos y movimientos, selección de obreros, métodos de trabajo, incentivos, especialización e instrucción. A esta corriente se le llama administración científica, por la racionalización que hace de los métodos de ingeniería aplicados a la administración y debido a que desarrolle investigaciones experimentales orientadas a mejorar el rendimiento del obrero. Sin embargo,

algunos autores consideran que es un error llamar ciencia a una serie de principios que carecen de bases fisiológicas y psicológicas, argumentando que, en esencia, este método no es más que un sistema perfeccionado para aumentar al máximo el rendimiento de la mano de obra a través de la utilización más estricta de los tiempos; la principal objeción a esta escuela es la preponderancia que se otorga al éxito económico, en lugar de al bienestar físico y mental del trabajador”.

Se agrega que “la **ESCUELA CLÁSICA:** Tiene como representantes de esta escuela Henry Fayol; pionero de la teoría clásica, es considerado, junto con Taylor, uno de los fundadores de la administración. Se preocupó por definir las funciones básicas de la empresa, el concepto de administración planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, y los llamados principios generales de la administración como procedimientos universales aplicables en cualquier tipo de organización o empresa. Para Fayol, existe una proporcionalidad de la función administrativa, que se reparte en todos los niveles de la empresa. Formulan una teoría de la organización que considera a la administración como una ciencia. El énfasis en la estructura lleva a que la organización sea entendida como una disposición de las partes que la constituyen, su forma y la interrelación entre dichas partes. Esta escuela clásica se circunscribe, esta debe caracterizarse por una división de trabajo y la correspondiente especialización de las partes que constituyen, la división del trabajo debe ser vertical u horizontal”.

Se complementa que en “**EL ENFOQUE NEOCLÁSICO:** Se tiene la teoría neoclásica (escuela operacional o del proceso administrativo) surgió de la necesidad de utilizar de los conceptos válidos y pertinentes de la teoría clásica eliminando las exageraciones en distorsiones típicas de cualquier teoría pionera ajustándolos con otros conceptos igualmente válidos y pertinentes ofrecidos por diversas teorías administrativas durante las décadas de 60, 70, 90. El enfoque neoclásico es la reivindicación de la teoría clásica actualizada dimensionada en los problemas administrativos y el tamaño de las organizaciones de hoy. La teoría neoclásica es la teoría clásica adaptada al modelo de las empresas actuales. El enfoque neoclásico “consiste en identificar las funciones “de los administradores y enseguida deducir de ellas los principios fundamentales de la complicada práctica de la administración. Dentro de los principales autores se encuentran Peter F. Drucker, William Newman, Ernest Dale, Ralph C. Davis, Louis Allen, Harold Koontz”.

Se agrega que “Los autores neoclásicos no forman propiamente una escuela definida sino un movimiento relativamente heterogéneo. Dentro de las principales características de la teoría neoclásica se encuentran: 1. Énfasis en la práctica de la administración: Los autores neoclásicos buscaron desarrollar sus conceptos en forma práctica y utilizable, considerando principalmente la acción administrativa. Enfatiza los aspectos fundamentales de la administración. 2. Reafirmación relativa de los postulados básicos: los autores neoclásicos pretenden poner las cosas en el lugar preciso, retoman gran parte de la teoría desarrollando material de la teoría clásica, lo redimensionan y lo estructuran de acuerdo en las circunstancias de la época actual. 3. Énfasis en los principios generales de la administración: Retoman con criterios más o menos elásticos, los principios de administración que utilizaban los autores clásicos como leyes científicas, en la búsqueda de soluciones administrativas, prácticas. 4. Énfasis en los objetivos y en los resultados: toda organización existe, no para sí misma sino para alcanzar objetivos y producir resultados”.

2.1.3. TEORÍA GENERAL DE LAS FINANZAS

Para Flores (2013), en su Libro: Finanzas empresariales; se tiene que:

“Las finanzas se refieren al manejo de los recursos financieros, es decir del efectivo y equivalentes de efectivo de las empresas. Las finanzas se encargan de la dirección y orientación en relación a cómo una compañía utiliza sus fuentes de financiamiento, inversiones, rentabilidad y riesgo. Las empresas privadas e instituciones de crédito son los principales usuarios de las finanzas empresariales. Las organizaciones más grandes pueden incluso emplear a un gerente financiero o utilizar un departamento de finanzas para tomar decisiones financieras. Es por esto, que las finanzas, por lo general toman en cuenta la información empresarial interna y externa cuando brindan la prestación de apoyo a las decisiones empresariales”.

Se agrega que “Las empresas utilizan los principios financieros para revisar y analizar las decisiones de inversión. Los dueños de negocios y gerentes invierten su capital en acciones o bonos para generar retornos financieros sobre el capital ahorrado. Esto crea un flujo de ingresos pasivos para las empresas. Los principios financieros empresariales garantizan que las empresas no realicen inversiones de riesgo que se extiendan con demasiados recursos de la empresa y crean una pérdida

para el flujo de efectivo. La medición de la cantidad de riesgo frente a la tasa de retorno es común en la financiación empresarial”.

Se agrega que “Las empresas utilizan herramientas financieras para revisar las decisiones importantes antes de gastar capital de su empresa. Las decisiones de financiación se refieren a las instalaciones y equipos de compras u operaciones de partida para nuevas oportunidades de negocio. En lugar de gastar grandes cantidades de capital de trabajo para estas inversiones, los propietarios y gerentes de negocios suelen utilizar el financiamiento externo para pagar por estas inversiones. Las empresas pueden utilizar una combinación de deuda y financiamiento de capital, que es el financiamiento privado de los inversores o el capital de riesgo de los inversores”.

Se agrega que “Los dividendos representan dinero que las empresas pagan a los inversores individuales. La financiación empresarial ayuda a los propietarios y gestores a determinar cuánto dinero debe ser pagado en dividendos. Las grandes organizaciones pueden crear una política de dividendos que siempre es una cierta parte de la renta neta pagada como dividendo. En otras ocasiones, las empresas realizan pagos periódicos de dividendos a los inversionistas. Mientras que los dividendos representan un retorno financiero para los accionistas de la empresa, reduce la cantidad de dinero en efectivo para el uso futuro del negocio”.

Se complementa que “Los requerimientos de capital representan la cantidad de dinero que las empresas deben tener a mano para pagar las operaciones diarias. Los propietarios y gerentes pueden medir la cantidad de capital específico para necesidades a corto plazo y planificarlos adecuadamente. Esto puede requerir la obtención de un financiamiento externo, venta de activos o inversiones para generar dinero en efectivo, y la revisión del proceso de producción para reducir los costos empresariales. El aumento de las ventas puede ser otra manera de aumentar el capital social, a pesar de que la financiación empresarial se encuentre más preocupada por otros planes para generar capital”.

Se agrega que “En el marco de las finanzas, el riesgo es la posibilidad de que los resultados reales difieran de los esperados o posibilidad de que algún evento desfavorable ocurra. Riesgo total: Riesgo sistemático + Riesgo no sistemático.

Riesgo sistemático (no diversificable o inevitable): Afecta a los rendimientos de todos los valores de la misma forma. No existe forma alguna para proteger los portafolios de inversiones de tal riesgo, y es muy útil conocer el grado en que los rendimientos de un activo se ven afectados por tales factores comunes, por ejemplo una decisión política afecta a todos los títulos por igual. Riesgo no sistemático (diversificable o evitable o idiosincrático): Este riesgo se deriva de la variabilidad de los rendimientos de los valores no relacionados con movimientos del mercado como un conjunto. Es posible reducirlo mediante la diversificación”.

2.1.4. TEORÍA GENERAL DE LA CALIDAD

Según Fontalvo (2016); en su Libro: La Gestión de la Calidad en los Servicios, ISO 9001:2008; se tiene que:

“La calidad para una empresa es lo más importante y no solo por la calidad de los bienes y servicios; si no por la calidad de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos que debe utilizar; asimismo la calidad de los procesos. El sistema de gestión ISO 9001, es un sistema de estandarización internacional generalmente aceptada, mediante el cual se acredita temporalmente a una entidad, un sistema o un proceso. El término estandarización proviene del término standard, aquel que refiere a un modo o método establecido, aceptado y normalmente seguido para realizar determinado tipo de actividades o funciones. Un estándar es un parámetro más o menos esperable para ciertas circunstancias o espacios y es aquello que debe ser seguido en caso de recurrir a algunos tipos de acción. El término de estandarización tiene como connotación principal la idea de seguir el proceso standard a través del cual se tiene que actuar o proceder. Al mismo tiempo, esta idea supone la de cumplir con reglas que, si bien en ciertos casos pueden estar implícitas, en la mayoría de las oportunidades son reglas explícitas y de importante cumplimiento a fin de que se obtengan los resultados esperados y aprobados para la actividad en cuestión”.

Se agrega que “La versión del sistema de gestión ISO 9001:2008, se enfoca a la implementación de un sistema de gestión de la calidad, con un enfoque basado en procesos con lo que se busca que la organización articule sus procesos, procedimientos, tareas y el trabajo de las personas de forma sistémica, con lo que se logra un mejoramiento continuo dentro de las organizaciones. Esta norma ISO

9001:2008, conserva los requisitos anteriores como son los sistemas de gestión de calidad, responsabilidad de la dirección, gestión de los recursos, prestación del servicio, medición y análisis, con las enmiendas realizadas se mejora la claridad y se reduce la ambigüedad, existe mayor coherencia con otras normas ISO, es importante señalar que esta nueva norma ISO 9001:2008 mantiene el modelo del enfoque a procesos de la norma ISO 9001:2000, es aplicable a cualquier tipo de organización. Con las enmiendas realizadas, se mejora la claridad y se reduce la ambigüedad, existe mayor coherencia con otras normas ISO y se genera mayor compatibilidad con la ISO 14001. Es importante señalar, que esta nueva norma ISO 9001:2008 mantiene el modelo de enfoque por procesos de la norma ISO 9001:2000, es aplicable a cualquier tipo de organización y mantiene la compatibilidad con la norma 14001”.

Según Terry (2016); en su Libro: Como medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001: 2000; se tiene que:

“Las normas ISO 9001 requieren una documentación de todos los procesos del negocio y que la compañía actué efectivamente de acuerdo a los procesos. Ese es un requisito fundamental para cualquier sistema de gestión sólido y es lo que define su estrategia. Sin embargo nosotros creemos que el despliegue (uso extendido del proceso) y los resultados (beneficios obtenidos por la ejecución del proceso) son igualmente importantes. En parte estos procesos tienen mucho que ver con la definición de la calidad. Los procesos nos ayudan a mantener nuestros productos dentro de los límites de las especificaciones. La otra cara de la calidad, reconocida incluso por alguien tan orientado a los procesos como Edwards Deming, es el nivel de expectativas, es preciso medir la satisfacción de las expectativas del cliente. ISO disfruta de una extraordinaria aceptación en todo el mundo, en principio, una buena parte de esa aceptación viene motivada por la creencia de que es absolutamente necesario suministrar productos y servicios de calidad, partiendo de procesos sistemáticos, contrastados, establecidos y aceptados”.

Cervera (2016); en su Libro: Transición a las nuevas ISO 9000:2000 y su Implantación; sostiene que:

“Las nuevas exigencias de los mercados sin fronteras, como consecuencia de los avances acuerdos y resoluciones de organismos internacionales como la OMC, ha hecho que la organizaciones introduzcan variaciones en la forma que se han

estructurado tradicionalmente, con el fin de adaptarse convenientemente a las experiencias que dicho cambio conlleva, así las organizaciones más competitivas, más innovadoras y con mayor creatividad son aquellas que defienden sistemas de gestión modernos que pueden ser globales para toda la organización como son el crecimiento, los recursos financieros, la rentabilidad, el medio ambiente, la seguridad, la salud y lógicamente la calidad, entendida como cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes mediante la satisfacción de los mismos”.

Se agrega que “La competitividad se manifiesta siempre como la capacidad de una organización para diseñar, fabricar o entregar un producto o servicio con la calidad solicitada por sus clientes a un coste razonable y con una gran flexibilidad capaz de añadir valor al menor coste posible”.

Se complementa que “Estos sistemas de gestión de calidad pretenden dar satisfacción a los clientes suministrando los productos que cumplan con sus necesidades y expectativas. Estas a su vez son cambiantes, debido a los avances técnicos; es por ello que las organizaciones deben mejorar sus procesos y productos para operar de forma eficaz y eficiente”.

Asimismo se tiene que “La identificación y gestión sistemática de los procesos usados en la organización se conoce como enfoque basado en procesos. La norma ISO 9001:2000 pretende fomentar la adopción del enfoque basado en los procesos para gestionar una organización con eficiencia”.

Miranda (2016); en su libro: *Introducción a la Gestión de Calidad*; señala que:

“Los sistemas de gestión de calidad ISO 9000 se definen como una serie de estándares internacionales que especifican las recomendaciones y requerimientos para el diseño y valoración de un sistema de gestión que asegure que los productos satisfagan los requerimientos especificados. La norma ISO 9001, que forma parte de la familia de normas ISO 9000, ha sido elaborada por el Comité Técnico ISO/TC176 de la Organización Internacional para la Estandarización y establece los requisitos para un buen sistema de gestión de la calidad que puede utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. La versión actual de ISO 9001 corresponde a noviembre de 2008”.

Según Cuatrecasas (2016); en su Libro: *Gestión Integral de la Calidad: Implantación, Control y Certificación*; se tiene que:

“Los sistemas de gestión como la acción realizada por una entidad reconocida como independiente, manifestando a través de un documento certificado que se dispone de la confianza adecuada de que un sistema de calidad resulta ser conforme con alguna norma específica. Los sistemas de calidad constituyen una herramienta para la mejora continua y requiere de una inversión a largo plazo. El punto inicial para su implementación es gestionar y documentar los procesos que se realizan para luego tomar las medidas necesarias para optimizarlos. La certificación apunta a que la empresa pueda reducir costos significativamente, obtenga una mayor productividad y un mejor control de la gestión interna y externa. Todo ello incide favorablemente en el posicionamiento y en la competitividad de los productos y servicios ofrecidos. Actualmente, la certificación de un sistema de calidad tiene un carácter voluntario, no obstante, cada día es mayor el número de empresas que exigen a sus proveedores la certificación de sus sistemas de calidad conforme a alguna norma específica”.

2.1.5. TEORÍA GENERAL DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Para Vega (2014); en su Libro: *Responsabilidad social corporativa*; coincide con Fred (2014), quien en su Libro: *Administración estratégica*; cuando señala que:

“La responsabilidad social empresarial o corporativa es una nueva estrategia corporativa que implica el compromiso de las empresas, a través de la aplicación sistemática de recursos, para respetar y promover los derechos de las personas, el crecimiento de la sociedad y el cuidado del ambiente. Este compromiso se traduce en acciones concretas que buscan el beneficio de todos los actores involucrados en las actividades de la empresa (accionistas, trabajadores, proveedores, distribuidores y la comunidad en su conjunto), alcanzando un mejor desempeño y logrando su sostenibilidad y la de su entorno. Responsabilidad social es la forma de conducir los negocios de una empresa de tal modo que esta se convierta en co-responsable por el desenvolvimiento social. Una empresa socialmente responsable es aquella que posee la capacidad de escuchar los intereses de las diferentes partes (accionistas, empleados, prestadores de servicios, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y medio ambiente) e incorporarlos en el planeamiento de sus actividades, buscando atender las demandas de todos ellos no únicamente de los accionistas o propietarios”.

Se agrega que “la RSC es el continuo compromiso de los negocios para conducirse éticamente y contribuir al desarrollo económico mientras mejoran la calidad de vida de sus empleados y familias, así como de la comunidad local y sociedad en general. RSC es el compromiso de una compañía de operar de manera económica y ambientalmente sostenible mientras reconoce los intereses los intereses de sus públicos de interés. Los públicos de interés incluyen inversionistas, clientes, empleados. Socios de negocios, comunidades locales, el ambiente y la sociedad en general. De las definiciones se desprenden principalmente 3 dimensiones del término “Responsabilidad Social Corporativa”, las cuales son: la sociedad, la responsabilidad y la corporación o empresa. 1) La sociedad: Constituye el entorno dentro del cual adquiere sentido la RSC. La sociedad democrática actual es pluralista y tienen su base en el respeto de ciertos derechos y libertades públicas, así como en la prevención acerca de la excesiva acumulación de poder por parte de cualquier pequeño sector de la población. 2) La responsabilidad: Un aspecto esencial de esta responsabilidad y que caracteriza la RSC es que tal responsabilidad ha de ir más allá de aquella exigida en virtud de la regulación aplicable en materia social y ambiental. Consecuentemente, la observación rigurosa de la legislación vigente es el punto de partida de la RSC. Pero en modo alguno este concepto puede utilizarse como forma de sustituir o evitar la exigencia de regulación en materia social y ambiental. 3) Las empresas u organizaciones”.

Se complementa que “Los elementos importantes que comparten las diversas definiciones son los siguientes: i) Compromiso de las empresas: Referido a la responsabilidad o compromiso de las compañías de operar de tal forma que agregue valor a la sociedad; ii) Decisión Voluntaria: Varias definiciones resaltan el enfoque de carácter exclusivamente voluntario de la RSC y no regulada por ley; iii) Beneficios para la sociedad y públicos de interés: Este es un tema amplio, sin embargo algunas definiciones son específicas en listar a las comunidades, clientes, proveedores, empleados y familias como parte de la sociedad que debe beneficiarse de las operaciones de la compañía; iv) Conducta Ética: La ética en estas definiciones se mueve más allá de las expectativas tradicionales de los negocios, e incluye las expectativas de la sociedad acerca de lo que significa prácticas de negocios aceptables; v) Desempeño Ambiental: Aunque la RSC es un concepto amplio que atañe varios aspectos de la operación del negocio en distintos ámbitos, el desempeño en el cuidado

del medio ambiente comúnmente resaltado; vi) Adaptabilidad: Una de las definiciones hace referencia a la importancia de adaptar la RSC al contexto y realidad de las sociedades en la que operan las empresas, es decir, en diseñar un modelo de RSC que considere las particularidades del entorno en que se desenvuelven. Basándose en estos elementos se podría definir la RSC para Costa Rica de la siguiente manera: Responsabilidad Social Corporativa es el compromiso permanente de las empresas para aumentar su competitividad mientras contribuyen activamente al desarrollo sostenible de la sociedad costarricense mediante acciones concretas y medibles dirigidas a solucionar los problemas del país”.

Se prosigue indicando que “La Responsabilidad Social Corporativa se vincula a la creencia en Valores Éticos, que guían la conducta empresarial de cada compañía y la relación que ella desarrolla con su entorno. Entre estos valores tenemos, los Derechos Humanos, el Bien Común, la Solidaridad, la Transparencia, la Probidad, la Honestidad y el Desarrollo, que no solo se ejecutan cumpliendo las leyes vigentes, sino que debe implicar el desarrollo de iniciativas por parte de quienes pretenden asumir esta responsabilidad, actuando de forma propositiva y proactiva. La conciencia de una Responsabilidad Social Corporativa parte del reconocimiento que la empresa no es solamente una institución que se dedica a vender productos o servicios para obtener ganancias, sino que dependiendo y nutriéndose de su entorno, ella influye necesariamente sobre este. Suele afirmarse que la empresa debe ser un ente de naturaleza social con una misión de servicio a la comunidad y con gran de solidaridad y preocupación por el bienestar colectivo. Esto significa que debe ocuparse no solo de su crecimiento económico, sino también del bienestar comunitario. En la ética empresarial que se origina en esta concepción, las utilidades constituyen una justa retribución al capital, contribuyendo así al desarrollo de la sociedad a través de la justa remuneración del trabajo”.

Según Guevara (2014); en su Libro: La gestión de las relaciones y la responsabilidad social empresarial:

“Se denomina grupos de interés al conjunto de partes interesadas y/o afectadas por la actividad de una organización. Los grupos de interés pueden ser grupos o personas que

representan a cosas o a intereses medioambientales o sociales y que afectan o son afectados, directa o indirectamente, por el desempeño de la actividad de una organización. Los grupos de interés no son algo nuevo, lo novedoso es el concepto. De hecho, siempre han existido, y las empresas siempre los han tenido en cuenta. Ninguna empresa puede permitirse el lujo de ignorar los legítimos intereses de sus clientes, proveedores, empleados etc., lo que ocurre es que ahora los grupos de interés se han extendido y tienen más poder para influir en las organizaciones. Este poder de los grupos de interés se debe, principalmente, al potencial de comunicación que los mismos poseen, es decir su acceso a la información y a su capacidad de respuesta. El rol de los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia de la RSE y sostenibilidad. En el entorno actual más global y de cambios constantes, los grupos de interés condicionan la sostenibilidad y los resultados de una empresa, tanto si su impacto en la misma es directo o indirecto. Aquellas organizaciones que pretenden ser sostenibles necesitan anticiparse e implicar a sus grupos de interés para identificar, comprender y responder a los temas y preocupaciones referentes a la sostenibilidad, y así elaborar una estrategia coherente con su apoyo tácito o explícito”.

Reyno (2014), en su Libro: Responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva; coincide con Roa (2012); en su Libro: Business Ethics and Social Responsibility, se indicad que:

“La ética empresarial es el estudio de lo que es correcto e incorrecto en cuanto al comportamiento humano, así como el comportamiento del individuo en la empresa, en relación con los códigos de conducta establecidos. La ética empresarial es, además, el estudio de la percepción de la gente acerca de la moralidad, normas morales, reglas morales, y los principios éticos según estos apliquen a la gente y a las empresas. La ética empresarial estudia, evalúa, analiza y cuestiona los estándares éticos, políticas administrativas, normas morales, y teorías éticas que los gerentes y estrategas usan para resolver asuntos morales y dilemas éticos que afectan la empresa. La ética empresarial es muy influenciada por los movimientos sociales, los sistemas sociales y las preferencias sociales. En el prevaleciente clima competitivo, la ética es necesaria para crecer y sobrevivir. El ambiente en el cual la empresa opera se ha convertido hoy en frío y poco amistoso a consecuencia de las revelaciones de comportamientos anti-éticos que han estremecido las naciones y el mundo. La ética es crucial para que una

economía esté funcionando eficiente y tranquilamente. Un capitalismo basado en la ética puede hacer maravillas en la creación de riquezas para la sociedad. El filósofo de la economía Adam Smith sentenció que nuestro sistema de capitalismo no funciona bien a no ser que éste tenga la cooperación moral de sus participantes. También, el líder indú M. Gandhi señaló que la política y la empresa deben trabajar mano a mano para el desarrollo de la sociedad”.

2.2. BASES TEÓRICAS ESPECIALIZADAS SOBRE EL TEMA

2.2.1. SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS

Para Labañino (2016); en su Libro: Los Sistemas de Gestión Integrados, un camino a la Excelencia; se tiene que:

“Un Sistema de Gestión Integrado (SGI) o Sistema Integrado de Gestión (SIG) es la forma de enfocar las actividades de una organización para gestionar íntegramente y de manera armoniosa las diferentes variables que son de interés para la organización, teniendo como propósito el logro de una política integrada de gestión. Dichos sistemas comprenden los SGI Calidad, Medioambiente y Seguridad y Salud del Trabajo aplicados en empresas. El mercado hacia el que avanzamos, marcado por multitud de cambios legislativos, crecientes requisitos de nuestros clientes y la absoluta necesidad de optimizar nuestros recursos, ha encontrado en los sistemas de gestión una buena manera de ordenar las prioridades y de mejorar la asignación de recursos”.

Se agrega que “Con independencia de la voluntad del empresario de implantar o no un sistema de gestión, la empresa tiene la obligación de cumplir con una serie de disposiciones legales relativas a: los productos que fabrica, comercializa y/o distribuye, los residuos, los vertidos, las emisiones, etc., que genera por su actividad, y por supuesto, la seguridad y la salud de sus trabajadores. De alguna manera, ya se le están generando unos procedimientos y una documentación que tendrá que controlar”.

Se complementa que “La gestión Integrada como proceso unificador, se apunta como la mejor solución de gestión para aquellas empresas que, habiendo o no implantado ya algún sistema de gestión, tienen la necesidad de controlar y actuar sobre todos aquellos requisitos externos o internos mencionados anteriormente. El modelo de gestión integrado debe presentar una visión globalizadora y orientada al Cliente y a las partes interesadas tanto internas como externas según postulados de Calidad Total y a ser posible según principios basados en modelos de excelencia empresarial. No estaremos hablando realmente de un Sistema de Gestión Integrado hasta que no consigamos sistematizar todos los procesos claves y relevantes que intervienen en la empresa”.

Se confirma que “Por definición, integrar es “formar las partes un todo”. Estamos hablando por tanto de integrar sistemas tradicionalmente gestionados por separado en una única gestión. La gestión integrada no es más que una nueva forma de enfocar las actividades de una organización para gestionar integralmente las diferentes variables que son de interés para la organización, teniendo como propósito el logro de una política integrada de gestión. Es una forma de responder a las nuevas exigencias en los mercados nacionales e internacionales”.

Asimismo se tiene “El Sistema de Gestión Integrado es el conjunto de la estructura organizativa, la planificación de las actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para desarrollar, implantar, llevar a efecto, revisar y mantener al día la política de la empresa. En la actualidad existen dos tendencias crecientes a la integración de los sistemas de gestión por las organizaciones: Las que establecen primero un sistema de gestión determinado y posteriormente le van integrando paulatinamente otros; Las que establecen un sistema integrado de gestión. Que se derive una u otra tendencia depende fundamentalmente de los recursos (humanos, financieros, materiales y tecnológicos) de que esta disponga”.

Para Labañino (2016); en su Libro: Los Sistemas de Gestión Integrados, un camino a la Excelencia:

“El desarrollo dentro de las organizaciones del sistema integrado de gestión permite un notable ahorro de recursos y de esfuerzos dado que estos sistemas tienen aspectos comunes: tanto el SGC (Sistema de Gestión de la Calidad), SGA (Sistema de Gestión Medioambiental) como el SGSST (Sistema de Gestión de Salud y Seguridad del Trabajo). Por ello es rutinario que no sea siempre fácil separar las diversas tareas que se llevan a cabo por una misma persona, para saber cuándo está cumpliendo con requisitos de los sistemas interactuantes. Al concebir a toda organización como un sistema, es fundamental considerar que la integración de los diversos sistemas que la constituyen facilite que todos los miembros de la organización sean activos participantes de los logros de la misma”.

Se agrega que “Se pueden señalar como ventajas de la integración de los Sistemas de Gestión para una organización: Las auditorías de implantación, seguimiento y certificación de todos los sistemas de gestión que hayan establecidos en la empresa se

podrán realizar al mismo tiempo, en los plazos correspondientes, por un equipo auditor polivalente. Con ello se reducirían los costos que para una organización supone la preparación de dichas auditorías. Sería un incentivo para la innovación en las organizaciones, que proporcionaría valor añadido a sus actuaciones. Simplificaría la documentación necesaria al ser ésta única, lo que traería consigo transparencia, facilidad de manejo y reducción de costos de mantenimiento. Al tender a un sistema único y por lo tanto, un sistema más fácil de manejar, desarrollar y mantener, ayudaría, animaría y sensibilizaría a las organizaciones a mejorar su competitividad y su imagen en el mercado. Mejora de la comunicación interna y la participación y confianza del personal. Eficacia del sistema de gestión, al establecer en conjunto políticas, objetivos, programas, capacitación, control, monitoreo y revisión. Simplificación del proceso de certificación y menor costo. Presenta más ventajas competitivas con respecto a cada sistema de gestión por separado a pesar de ser más costoso. Mejor satisfacción del cliente y otras partes interesadas”.

Para Labañino (2016); en su Libro: Los Sistemas de Gestión Integrados, un camino a la Excelencia; sostiene que:

“Los factores esenciales que se encuentran dentro de la organización y que deben ser adecuadamente coordinados para el sistema integrado que se desee establecer son: Las metas que deben alcanzarse: La estrategia empleada para lograr las metas; Las personas que debe hacer tareas con objetivos establecidos; Los procesos que deben realizarse; Los recursos de los cuales se dispone. Existen actualmente varios modelos de gestión que las empresas están adoptando como referencias para que sus organizaciones se encaminen hacia lo que se denomina la Excelencia. Por un lado las normas ISO 9000 de Calidad son punto ineludible de referencia, como también lo son las normas ISO 14000 de Medio Ambiente, desarrolladas a semejanza de las primeras. El nuevo marco reglamentario sobre prevención de riesgos laborales, inspirado en principios básicos de calidad, como la mejora continua y la integración de la acción preventiva en las políticas empresariales, es obviamente no sólo una exigencia, sino también una necesidad para dar respuesta a los requerimientos que la persona tiene en su ámbito laboral, garantizándole unas condiciones de trabajo dignas, y potenciando su desarrollo profesional y humano a través del propio trabajo. Es importante retomar que los Sistemas de Gestión de Calidad, Sistemas de Gestión Medioambiental y los Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad del Trabajo, aplicados en empresas, tienen

aspectos en común puesto que ellos están relacionados con la familia NC ISO 9000:2001, NC ISO 14000:2004 y NC 18000:2005 respectivamente puesto que ellas son excelentes instrumentos que permiten el establecimiento, la implementación, el mantenimiento y la mejora de estos sistemas”.

Para Labañino (2016); en su Libro: Los Sistemas de Gestión Integrados, un camino a la Excelencia; se tiene que:

“El Sistema de Gestión de la Calidad, según ISO 9000: 2000 se estructura en cuatro bloques generales: Responsabilidad de la dirección (política), Gestión de los recursos, Realización del producto, y Medición, análisis y mejora (revisión del sistema). La estructura de los sistemas se asemeja bastante, aunque hay que matizar que el sistema de Calidad centra su ámbito de actuación en la mejora del producto/proceso y la Prevención de riesgos laborales en las personas, más concretamente en los trabajadores, por lo tanto esta diferencia de objetivos estratégicos se ha de tener en cuenta a la hora de vincular los sistemas de gestión, ya que en el sistema de gestión de prevención de riesgos laborales, por ejemplo, la realización del producto a través fundamentalmente de actuaciones sobre los procesos, se corresponde con las acciones de mejora de las condiciones de trabajo en los mismos, asociadas evidentemente a los propios procesos productivos que es donde se generan y han de controlarse los riesgos laborales. En dicha tabla No.1 se interrelacionan los diferentes elementos de los sistemas documentales, considerando un tronco similar como el planteado por el Sistema de Calidad, aunque cada uno de ellos tenga y pueda desarrollar ramas distintas y particulares de su propio sistema de gestión”.

Se agrega que “Las numeraciones empleadas en los diferentes apartados corresponden a las empleadas en las propias normas, que se mencionan con anterioridad. La común orientación a procesos de los tres sistemas facilitará la integración. En la realización de un proceso, el operario no haría entonces distinciones entre la calidad, el medio ambiente y la salud y seguridad de trabajo. Para ello, los procesos se deben diseñar de forma que los datos de partida, el proceso propiamente dicho incluidos los recursos y controles, y los resultados, concilien los propósitos que se resumen en la prevención de hechos no deseados. Es desde luego muy deseable evitar la duplicidad de procedimientos para actividades comunes aunque correspondan a diferentes aspectos de la actividad de la empresa. Adoptando esta visión de procesos, la organización

como un todo es un gran proceso que se activa con los datos de partida que introduce el cliente demandante y finaliza con la entrega de lo solicitado que, obviamente, debe corresponder a lo requerido”.

Para Calidadgestión (2016); en el documento denominado: Sistemas integrados de gestión; se tiene que:

“En el ámbito actual de las organizaciones, es indudable que los aspectos vinculados a la Calidad, el Medio Ambiente y la Salud y Seguridad Ocupacional se encuentran relacionados e interdependientes, de modo que desatender uno, repercute forzosamente en los otros. Esta circunstancia encuentra una explicación al advertirse el origen común de estos tres aspectos, ya que tanto cumplir con los requisitos del cliente, mantener un desempeño sustentable respecto del Medio Ambiente y asegurar la Salud y la Seguridad Ocupacional del personal son el resultado de un trabajo bien hecho, de forma tal que los defectos, impactos ambientales y los accidentes y enfermedades laborales significan que las cosas no se están haciendo bien. El extraordinario éxito de la difusión de la Norma ISO 9000 para Gestión de la Calidad ha facilitado en gran medida la difusión de otros estándares de sistemas de gestión con una estructura similar pero con aplicación en ámbitos diferentes”.

Se agrega que “la Norma ISO 14000 de Gestión Ambiental ha tenido una incidencia notable. Se trata de una norma que especifica los requisitos para un sistema de gestión ambiental, destinados a permitir que una organización desarrolle e implemente una política y unos objetivos que tengan en cuenta los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba, y la información relativa a los aspectos ambientales significativos, con aplicación en cualquier organización con independencia de su tamaño o actividad. Pero el éxito de la implantación de los sistemas de gestión basados en estándares internacionales no se agota con la difusión de las normas ISO 9000 e ISO 14000. En efecto, en los últimos años se está produciendo, siguiendo la senda abierta por las exitosas normas, un importante proceso de emisión de nuevos estándares, relacionados con ámbitos tan diversos de la gestión empresarial como la prevención de riesgos laborales y la seguridad y salud en el trabajo, la responsabilidad social corporativa o las actividades relacionadas con la gestión de recursos humanos, por poner sólo unos ejemplos. En el ámbito de la gestión de la Salud y Seguridad Ocupacional, tiene gran relevancia la norma OHSAS 18000

Occupational Meath and Safety Assessment Series (Sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo), que tiene como finalidad proporcionar a las organizaciones los elementos de un sistema de gestión de la SSO eficaz que puedan ser integrados con otros requisitos de gestión, y para ayudar a las organizaciones a lograr los objetivos de SSO y económicos”.

Aguilera (2016) en su Libro: Los sistemas integrados de gestión; coincide con Abenza (2015), en su Libro: Los SIG de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales como herramienta de competitividad de las empresas; señalan que:

“Cuando indica que los Sistemas de Gestión (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 22000, etc.) que se gestionan de manera unificada por parte de la dirección en una cultura de mejora y principios de la organización. Por medio de este producto, la organización implementa un sistema de gestión con más de una orientación en un solo proyecto, teniendo como base las normas de sistemas de gestión aceptadas internacional o nacionalmente. Por ejemplo: calidad y medio ambiente, calidad y salud ocupacional y seguridad. El propósito de un Sistema Integrado de Gestión es brindar una estructura para un Sistema de Gestión total que integre los aspectos comunes de los sistemas individuales para evitar duplicaciones. Abarcar los aspectos comunes de estos sistemas para mejorar la eficacia y eficiencia del negocio. En la práctica muchas organizaciones han mantenido sus Sistemas como Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud del trabajo separados, adicionando costos y reduciendo efectividad. Una de las razones ha sido la percepción de dificultades en lograr la integración”.

Se agrega que “El Sistema Integrado de Gestión es una apuesta indispensable que permite una gestión transversal en materias sensibles para la empresa, sus trabajadores y la sociedad. La realización de las soluciones organizativas de manera independiente una de otra, crea un sistema de dirección dividido, lo que se trata es de ver las interrelaciones para construir un sistema único de dirección en la empresa donde se vayan incorporando coherentemente las nuevas soluciones organizativas, para elevar la eficacia y la eficiencia en la toma de decisiones a corto y a largo plazo. Existen en cualquier caso importantes similitudes entre los conceptos de gestión de la calidad,

gestión medioambiental y gestión de la prevención de riesgos laborales, ya que los principios de una buena gestión son los mismos”.

Se agrega que “Para alcanzar un sistema totalmente integrado, la empresa tendrá que plantearse un proceso en el que dependiendo de su situación inicial y del camino elegido para conseguir la integración, es decir del grado de integración de las metodologías y de la estructura organizativa existente en cada momento, podrá situar a la empresa encuadrada en uno de los siguientes cuatro casos:

- 1) **Caso A: Integración nula:** Diferentes responsables para los distintos sistemas, de forma que alguno puede que ni siquiera exista. Diferente documentación para los diferentes sistemas, lo que se traduce en exceso de la misma, y retrabajo. Sistemas muy enfocados al control y poco a la mejora. Enfoque aconsejado en el proceso de integración: integración metodológica.
- 2) **Caso B: Integración organizativa:** Un solo responsable con desequilibrio entre las distintas áreas por deformación según el origen formativo del responsable. Es un caso típico en las pymes. Estructura documental mínimamente integrada. Metodológicamente se sigue lejos de la integración. Enfoque aconsejado en el proceso de integración: integración metodológica.
- 3) **Caso C: Integración metodológica:** Varios responsables pero con integración metodológica. Se mantienen altos costos de estructuras y se favorecen los conflictos entre disciplinas. Es común en las grandes empresas. Se tiene integración documental y por lo tanto menor cantidad de documentos. Cuanto menos integrado esté el sistema, más se favorece la influencia del técnico. Por esto el técnico suele ser el freno a la integración. Enfoque aconsejado en el proceso de integración: integración organizativa, ya que hay madurez suficiente.
- 4) **Caso D: Integración total:** Un solo responsable. Existirán conflictos pero no afectarán a las actividades por ser un equipo. Documentación reducida. La integración suele afectar a los procesos operativos críticos, pero puede extenderse a todos los demás”.

Según Aguilera (2016); en su Libro: Los sistemas integrados de gestión; sostiene que:

“El proceso de integración no es más que aplicar los principios del enfoque de la gestión por procesos propugnado por la teoría actual de gestión empresarial: la idea es

gestionar el conjunto de procesos que forman la empresa de forma única, en la que la empresa se entiende como un conjunto de procesos que deben verse desde una perspectiva global y equilibrada para conseguir la máxima eficacia y eficiencia empresarial y de satisfacción del cliente y la sociedad, y no desde el punto de vista de la especialización en actividades desconectadas del proceso global. La idea es gestionar el conjunto de procesos que forman la empresa de forma única pero teniendo en cuenta los requisitos específicos aplicables en calidad, medio ambiente, seguridad y salud, etc., en vez de gestionar cada función desde puntos de vista diferentes e independientes”.

Se agrega que “Debe existir el compromiso y liderazgo de la Dirección de la organización. Sólo si la Dirección de la organización, está comprometida, no sólo con palabras, sino con hechos, se logrará el éxito. No debe tratarse sólo como un problema técnico, como era la tendencia clásica. Es un proyecto permanente. Las metas no pueden ser estáticas. El Sistema de Gestión debe estar inmerso en un proceso de innovación y mejora continua, ante la dinámica del mercado y de los procesos y la aparición de nuevos riesgos empresariales. Se basa fundamentalmente en la acción preventiva y no en la correctiva. Es prioritario actuar antes de que los fallos acontezcan, en lugar de controlar sus resultados, aunque también estos han de ser considerados. La eficacia debe medirse fundamentalmente por las actuaciones. Ha de aplicarse en todas las fases del ciclo de vida de los productos y en todas las etapas de los procesos productivos. Es prioritario prevenir fallos tanto en las condiciones normales como anormales que puedan acontecer. Debe ser medible el sistema. Sólo será eficaz, si se es capaz de medir y evaluar la situación en la que estamos, y a dónde vamos. En las tres áreas, las técnicas de evaluación son similares, e incluso algunas idénticas”.

Según Aguilera (2016) en su Libro: Los sistemas integrados de gestión; y Fernández (2015); en su Libro: Los Sistemas Integrado de Gestión Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales; coinciden en que:

“Hacer las cosas bien no es un invento reciente. Siempre han existido metodologías correctas para obtener buenos resultados y posibilidades de apreciar la satisfacción de

los procesos. Sin embargo el tema de la calidad en los tiempos actuales, se ha convertido en unos de los aspectos de más importancia en el mundo empresarial, producir bienes y servicios sin que estén certificados es darles muchas ventajas a los competidores, prácticamente se está obligado hacer las cosas con calidad o simplemente se estará en los últimos lugares del mercado. El concepto de calidad, ha ido evolucionando desde principios del siglo XX, hasta lo que hoy día conocemos como Calidad Total, es decir, sistema de gestión empresarial enfocado a la satisfacción de los distintos grupos de interés dentro y fuera de una organización, abarcando tanto a los clientes, a los trabajadores y la sociedad en general”.

Según Aguilera (2016) en su Libro: Los sistemas integrados de gestión; y Fernández (2015); en su Libro: Los Sistemas Integrado de Gestión Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales; coinciden en que:

“Desde tiempos ancestrales el hombre ha desempeñado un papel significativo en la introducción de cambios profundos y radicales en el medio natural. Una parte de la humanidad, con patrones de consumo insostenibles y enfrascados en luchas por ejercer el poder sobre los recursos naturales estratégicos, hace mayor la brecha entre ricos y pobres, y agudizan los problemas que abruman al planeta poniendo en peligro la existencia de la especie humana. Entre las amenazas más evidentes que se ciernen sobre el planeta Tierra, destacan dos como más notorias: el holocausto nuclear y la contaminación medioambiental”.

Se agrega que “Ambas tienen su origen en las actividades del ser humano; la primera tiene una vertiente política, lo cual la convierte en más peligrosa, mientras que la segunda se encuadra en el campo de lo social, teniendo dentro de este ámbito un aspecto industrial muy relevante, lo que ha impulsado a considerarla como una característica más de la gestión empresarial. En efecto, los impactos ambientales ejercidos sobre el universo por la actividad humana tienen una acusada proporcionalidad con el crecimiento industrial desarrollado en estas últimas décadas y fenómenos tan dañinos como la deforestación o el calentamiento global, que caracterizan la impronta de las acciones humanas sobre la naturaleza, tienen su origen y fundamento en las actividades económicas y empresariales que, paradójicamente,

pretenden elevar las condiciones de calidad y confort para los privilegiados individuos que tienen la suerte de pertenecer a las naciones más desarrolladas”.

Según Aguilera (2016) en su Libro: Los sistemas integrados de gestión; se tiene que:

“Ningún empresario debería permanecer insensible ante las fatídicas consecuencias personales de las lesiones producidas durante el desempeño de una actividad laboral. La prevención de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales constituye un deber moral, aun en el caso improbable de que no existiese el perjuicio añadido de unos elevados costes económicos y sociales. La prevención de los riesgos laborales se esfuerza en conseguir que, al desgaste que inevitablemente han de sufrir los trabajadores por el paso inflexible de los años, no se añadan los que son consecuencia de realizar el trabajo en malas condiciones o sin la debida protección. La prevención es obra de todos y no monopolio de algunos. No pueden obtenerse éxitos en Seguridad si no es mediante una labor colectiva, siendo necesario que se aúnen los esfuerzos de todos los que intervienen en la producción y se cuente con el acuerdo y la colaboración de aquéllos a quienes se desea proteger”.

Se agrega que “Existe una gran distancia entre la enunciación de un principio general del tipo de: “es absolutamente necesario prevenir los accidentes” y su aplicación diaria y constante en el día a día de la actividad empresarial. Nadie desea ni puede estar interesado en que se produzcan lesiones o enfermedades en el desarrollo de una actividad laboral y, sin embargo, el número de incidencias parece incrementarse año tras año, o al menos, permanece estacionario sin que la sociedad se llegue a identificar de forma destacada con la gravedad de la situación. Esta falta de concienciación y su consecuente secuela de elevadas cifras de accidentes tienen su origen en las siguientes causas: falta de información sobre los riesgos que pueden producirse. Falta de conocimiento sobre las acciones para atajar los riesgos. Escasa confianza en la eficacia de los esfuerzos que han de realizarse. Prejuicios arraigados con respecto a los “riesgos inevitables del oficio”. Subordinación de los esfuerzos a otras prioridades más urgentes o que parecen más importantes”.

Según Aguilera (2016) en su Libro: Los sistemas integrados de gestión; se agrega que:

“Si bien las materias a integrar, no son contrarias en su fondo o filosofía ni entran en conflicto por tratarlas a un mismo tiempo, no es menos cierto que en ocasiones los esfuerzos se concentran más en unos aspectos que en otros, a veces sin razón aparente, otras por caprichos o creencias erróneas de la Dirección y, en el peor de los casos, por desconocimiento de los temas tratados. Al integrar los diferentes sistemas de gestión se asegura la distribución adecuada de los periodos de dedicación a cada uno de ellos, los recursos y las medias en cada una de las áreas. Armonización de los diferentes criterios de gestión: La integración equilibra la importancia de cada área de gestión y evita el planteamiento reduccionista de quienes dicen “estamos certificados en calidad porque nos lo exige el mercado, en medioambiente para no tener problemas con la Administración... y lo de PRL para no tener problemas ante un caso de accidente o una inspección”. Se trata de homogeneizar actuaciones, responsabilidades, terminologías y evitar duplicidades innecesarias: ¿por qué un determinado registro no puede servir para dar cumplimiento a un mismo requisito que aparece en los tres modelos?. Simplificación de la estructura documental del sistema: Integrar es sumar eliminando duplicidades. Los requisitos o prácticas comunes pueden simplificarse en un único documento, con lo que se obtiene un ahorro de dos documentos. Esto es más apreciable en los requisitos de gestión de los sistemas. Así, por ejemplo, un procedimiento sobre la gestión de acciones correctivas podría ser perfectamente válido para las tres disciplinas contempladas. Menor esfuerzo global de formación del personal e implantación del sistema: Gracias a la similitud en los esquemas de funcionamiento de estos sistemas, una vez formado o explicado el funcionamiento de un sistema de gestión (por ejemplo, el de gestión de la calidad), los otros presentan diferencias mínimas en cuanto a su arquitectura”.

Se agrega que “La formación adecuada consistiría en explicar los apartados comunes con el primero y resaltar los procedimientos o practicas específicas de cada uno de ellos. Menor esfuerzo de mantenimiento del sistema: Al reducirse el número de los documentos que componen el sistema integrado respecto de los tres sistemas por separado, la reedición de documentos, su distribución y difusión, etc., resulta más rápida y sencilla. Integración de la información y el control de gestión: La información en materia de gestión de la calidad, del medio ambiente o de la prevención de riesgos laborales no se dispone en compartimentos estancos. La información de la organización está interrelacionada y de lo

que se trata es de aprovechar esta circunstancia integrando toda la información en, por ejemplo, una buena red informática y de archivos. Relacionabilidad de las diferentes tareas en un único puesto de trabajo: Se trata de que distintas tareas sean ejecutadas por una única persona, de modo que los criterios de actuación sean comunes en cuanto a su aplicación. De esta forma, encontramos hoy en día la función del Responsable de calidad, medio ambiente y PRL como el responsable del control (a modo de médico de cabecera) y del correcto funcionamiento de los tres sistemas. Al estar centralizado en la misma figura, dicho control aumenta en eficiencias. Sólo en grandes organizaciones estaría justificada la separación de la gestión de los tres sistemas en diferentes personas (aunque el sistema se encontrase igualmente unificado). Reducción del tiempo y coste de mantenimiento del sistema: Baste el ejemplo del coste de las auditorías de seguimiento de las entidades de certificación: a menor documentación en juego menor tiempo de dedicación a la preparación y ejecución de la auditoría”.

Según López (2015); en su Libro: Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol; se agrega que:

“Un Sistema de gestión integrado, es una herramienta de gestión que contribuye a aumentar el desempeño institucional a través de sus procesos, lo cual se ve reflejado en el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios de la Entidad, en el cumplimiento de los objetivos institucionales con eficiencia, eficacia y efectividad, y en la satisfacción de las necesidades, intereses y expectativas de los clientes - usuarios, partes interesadas y grupos de interés. Esto abarca un Enfoque centrado en las Personas; Enfoque en Resultados (servicios - productos); Integralidad en la gestión y Simplificación. El Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol (SIGA), del Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, bajo los estándares de las Normas NTCGP 1000, ISO 14001, OHSAS 18001 + Dec. 1443/2014, e ISO 27001, en sus versiones vigentes, aplica a la Dirección General, las regionales, los centros de formación y las sedes adscritas a éstos, a través de los cuales la Entidad en cumplimiento de su misión presta los servicios que se encuentran dentro del alcance del SIGA: **Servicios del SIGA:** Asesoría para la creación de empresas; Evaluación y certificación de competencias laborales; Asesoría para el crecimiento y escalabilidad empresarial; Formación Profesional Integral; Gestión para el empleo; Normalización de competencias laborales; Programas de investigación aplicada, innovación, desarrollo tecnológico y Formación Continua Especializada”.

Se agrega que “Los objetivos a lograr según lo subsistemas son los siguientes: 1. **Subsistema de Gestión de la Calidad:** 1. Incrementar la calidad, oportunidad, pertinencia y calidez, en la prestación de los servicios de formación, a través de programas y ofertas que respondan a las necesidades y expectativas de aprendices y del sector productivo. 2. Aumentar las oportunidades de generación de ingresos y empleabilidad, para la incorporación y el desarrollo de las personas con enfoque de inclusión social, en actividades productivas. 3. Incrementar acciones de gestión del conocimiento que contribuyan a la innovación, competitividad, excelencia y desarrollo tecnológico, que contribuyan al posicionamiento internacional del SENA como entidad de clase mundial. 2. **Subsistema de Gestión Ambiental:** 4. Fortalecer la aplicación de buenas prácticas ambientales, en los procesos, servicios y sedes de la entidad, para la protección de los recursos naturales. 5. Incrementar el compromiso con la medición de huella de carbono y con acciones que contribuyan a la compensación ambiental. 6. Incrementar la generación de conductas amigables con el medio ambiente, entre los colaboradores del SENA y los diferentes grupos de interés. 2. **Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo:** 7. Fortalecer las acciones que generen crecimiento humano, valores y competencias para la vida, entre los grupos de interés de la entidad. 8. Mejorar las condiciones de seguridad y salud ocupacional en los ambientes de trabajo y de aprendizaje. 9. Controlar medidas que afecten el bienestar ergonómico y psicosocial de los colaboradores de la entidad. 2. **Subsistema de Seguridad de la Información:** 10. Incrementar la capacidad, el desarrollo y buen uso de las tecnologías de información y comunicación. 11. Fortalecer los controles que aseguren la Disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información institucional. 12. Incrementar la integración de la información de los diferentes procesos y servicios de la entidad”.

Según Gómez y Suárez (2015); en su Libro: Sistema de información; se tiene que:

“Los sistemas de gestión integrados es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje. Los datos sensoriales una vez percibidos y procesados constituyen una información que cambia el estado de conocimiento, eso permite a los individuos o sistemas que poseen dicho estado nuevo de conocimiento tomar decisiones pertinentes acordes a dicho conocimiento. La información es un

conocimiento explícito extraído por seres vivos o sistemas expertos como resultado de interacción con el entorno o percepciones sensibles del mismo entorno. En principio la información, a diferencia de los datos o las percepciones sensibles, tienen estructura útil que modificará las sucesivas interacciones del que posee dicha información con su entorno”.

Se agrega que “En general la información tiene una estructura interna y puede ser calificada según varias características: i) Significado (semántica): Del significado extraído de una información, cada individuo evalúa las consecuencias posibles y adecúa sus actitudes y acciones de manera acorde a las consecuencias previsibles que se deducen del significado de la información. Esto se refiere a qué reglas debe seguir el individuo o el sistema experto para modificar sus expectativas futuras sobre cada posible alternativa; ii) Importancia (relativa al receptor): Es decir, si trata sobre alguna cuestión importante. La importancia de la información para un receptor se referirá a en qué grado cambia la actitud o la conducta de los individuos”.

Se agrega que “En las modernas sociedades, los individuos obtienen de los medios de comunicación masiva gran cantidad de información, una gran parte de la misma es poco importante para ellos, porque altera de manera muy poco significativa la conducta de los mismos. Esto se refiere a en qué grado cuantitativo deben alterarse las expectativas futuras. A veces se sabe que un hecho hace menos probables algunas cosas y más otras, la importancia tiene que ver con cuanto menos probables serán unas alternativas respecto a las otras; iii) Vigencia (en la dimensión espacio-tiempo): Se refiere a si está actualizada o desfasada. En la práctica la vigencia de una información es difícil de evaluar, ya que en general acceder a una información no permite conocer de inmediato si dicha información tiene o no vigencia; iv) Validez (relativa al emisor): Se evalúa si el emisor es fiable o puede proporcionar información no válida (falsa). Tiene que ver si los indicios deben ser considerados en la revaluación de expectativas o deben ser ignorados por no ser indicios fiables”.

BIG DATA O DATOS EMPRESARIALES MASIVOS:

Según Stoner (2013), en su libro: Administración; se tiene que:

“El big data o datos empresariales masivos se refiere a sistemas informáticos basados en la acumulación a gran escala de datos y de los procedimientos usados para

identificar patrones recurrentes dentro de esos datos. La disciplina dedicada a los datos masivos se enmarca en el sector de las tecnologías de la información y la comunicación. Esta disciplina se ocupa de todas las actividades relacionadas con los sistemas que manipulan grandes conjuntos de datos. Las dificultades más habituales vinculadas a la gestión de estas cantidades de datos se centran en la captura, el almacenamiento, búsqueda, compartición, análisis, y visualización. La tendencia a manipular ingentes cantidades de datos se debe a la necesidad en muchos casos de incluir los datos relacionados del análisis en un gran conjunto de datos, como los análisis de negocio, publicitarios, los datos de enfermedades infecciosas, el espionaje y seguimiento a la población o la lucha contra el crimen organizado”.

Se agrega que “El límite superior de procesamiento se ha ido desplazando a lo largo de los años. De esta forma, los límites fijados en 2008 rondaban el orden de petabytes a zettabytes de datos. Los científicos con cierta regularidad encuentran limitaciones debido a la gran cantidad de datos en ciertas áreas, tales como la meteorología, la genómica, la conectómica, las complejas simulaciones de procesos físicos y las investigaciones relacionadas con los procesos biológicos y ambientales, Las limitaciones también afectan a los motores de búsqueda en internet, a los sistemas finanzas y a la informática de negocios. Los data sets crecen en volumen debido en parte a la introducción de información ubicua procedente de los sensores inalámbricos y los dispositivos móviles (por ejemplo las VANETs), del constante crecimiento de los históricos de aplicaciones (por ejemplo de los logs), cámaras (sistemas de teledetección), micrófonos, lectores de radiofrequency identification. La capacidad tecnológica per-cápita a nivel mundial para almacenar datos se dobla aproximadamente cada cuarenta meses desde los años ochenta. Se estima que en 2012 cada día fueron creados cerca de 2,5 trillones de bytes de datos”.

Se complementa que los “Datos masivos es un término que hace referencia a una cantidad de datos tal que supera la capacidad del software habitual para ser capturados, gestionados y procesados en un tiempo razonable. El volumen de los datos masivos crece constantemente. En 2012 se estimaba su tamaño de entre una docena de terabytes hasta varios petabytes de datos en un único conjunto de datos. En la metodología MIKE2.0 dedicada a investigar temas relacionados con la gestión de

información, definen big data en términos de permutaciones útiles, complejidad y dificultad para borrar registros individuales. En 2001, en un informe de investigación que se fundamentaba en congresos y presentaciones relacionadas, el analista Doug Laney del META Group (ahora Gartner) definía el crecimiento constante de datos como una oportunidad y un reto para investigar en el volumen, la velocidad y la variedad. Gartner continúa usando datos masivos como referencia. Además, grandes proveedores del mercado de datos masivos están desarrollando soluciones para atender las demandas más críticas de cómo procesar tal cantidad de datos, como MapR, Cyttek Group y Cloudera. Existen muchísimas herramientas para tratar con Big Data. Nombres como Hadoop, NoSQL, Cassandra, Business Intelligence, Machine Learning, MapReduce...son sólo algunos de los más conocidos. Ellos tratan con algunos de los tres tipos de Big Data: Datos estructurados (Structured Data): Datos que tienen bien definidos su longitud y su formato, como las fechas, los números o las cadenas de caracteres. Se almacenan en tablas. Un ejemplo son las bases de datos relacionales y las hojas de cálculo; Datos no estructurados (Unstructured Data): Datos en el formato tal y como fueron recolectados, carecen de un formato específico. No se pueden almacenar dentro de una tabla ya que no se puede desgranar su información a tipos básicos de datos. Algunos ejemplos son los PDF, documentos multimedia, e-mails o documentos de texto; Datos semiestructurados (Semistructured Data): Datos que no se limitan a campos determinados, pero que contiene marcadores para separar los diferentes elementos. Es una información poco regular como para ser gestionada de una forma estándar. Estos datos poseen sus propios metadatos semiestructurados que describen los objetos y las relaciones entre ellos, y pueden acabar siendo aceptados por convención. Un ejemplo es el HTML, el XML o el JSON”.

2.2.2. PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL

Para Stiglitz (2014); en su Libro: Crecimiento y productividad; se tiene que:

“La productividad es la relación entre la cantidad de productos obtenida por las empresas y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. En realidad la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida. En el ámbito de desarrollo profesional se le llama productividad (P) al índice económico que relaciona la producción con los recursos empleados para obtener dicha producción, expresado matemáticamente como: $P = \text{producción/recursos}$ ”

Se agrega que “La productividad evalúa la capacidad de un sistema para elaborar los productos que son requeridos y a la vez el grado en que aprovechan los recursos utilizados, es decir, el valor agregado. Una mayor productividad utilizando los mismos recursos o produciendo los mismos bienes o servicios resulta en una mayor rentabilidad para la empresa. Por ello, el Sistema de gestión de la calidad de la empresa trata de aumentar la productividad. La productividad tiene una relación directa con la mejora continua del sistema de gestión de la calidad y gracias a este sistema de calidad se puede prevenir los defectos de calidad del producto y así mejorar los estándares de calidad de la empresa sin que lleguen al usuario final. La productividad va en relación con los estándares de producción. Si se mejoran estos estándares, entonces hay un ahorro de recursos que se reflejan en el aumento de la utilidad”.

Se agrega que :El término de productividad global es un concepto que se utiliza en las grandes empresas y organizaciones para contribuir a la mejora de la productividad mediante el estudio y discusión de los factores determinantes de la productividad y de los elementos que intervienen en la misma. A título de ejemplo se indica lo que establece la industria farmacéutica de Lima Metropolitana para definir lo que ellos entienden por productividad total: Estudio de los ciclos y cargas de trabajo, así como su distribución; Conjugación productividad- calidad; Alternativas de los apoyos de la producción a fin de mejorar la eficiencia; Estudio de la falta de eficiencia tanto

proveniente de los paros técnicos como de los rechazos; Estudio de los materiales y obra en curso; Asesoramiento y participación”.

Para Saldaña (2015); en su Libro: Productividad empresarial; se tiene que:

“La productividad empresarial, es el grado de utilización efectiva de cada elemento de producción. Es sobre todo una actitud mental. Busca la constante mejora de lo que existe ya. Está basada sobre la convicción de que uno puede hacer las cosas mejor hoy que ayer, y mejor mañana que hoy. Requiere esfuerzos continuados para adaptar las actividades económicas a las condiciones cambiantes y aplicar nuevas técnicas y métodos”.

Se agrega que “La productividad es la relación entre el resultado de las empresas y los medios que han sido necesarios para obtener dicha producción. En el campo empresarial podríamos definir la productividad empresarial como el resultado de las acciones que se deben llevar a término para conseguir los objetivos de la empresa y un buen ambiente laboral, teniendo en cuenta la relación entre los recursos que se invierten para alcanzar los objetivos y los resultados de los mismos. La productividad es la solución empresarial con más relevancia para obtener ganancias y crecimiento. Para lograr una buena productividad empresarial es imprescindible una buena gestión empresarial, la cual engloba un conjunto de técnicas que se aplican al conjunto de una empresa”.

Se agrega que “El objetivo de dicha gestión es mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad, garantizando viabilidad de la empresa. Para poder lograrlo se debe conocer primero cual es el proceso más crítico y así poder ponerle remedio. Diferentes aspectos a tener en cuenta para obtener mejores resultados en la productividad empresarial: 1) Metas y objetivos: Establecer unos objetivos y unas metas es esencial para el éxito de una empresa. Y se debe establecer un camino a seguir que debe servir como fuente de motivación. Pero orientarse a los objetivos empresariales no siempre es fácil, la falta de motivación, la existencia de elementos de distracción o bien la poca competencia puede ir en contra de los objetivos trazados por la empresa. La mayoría de los trabajadores trabajan muchas horas pero no siempre logran las metas esperadas; 2) Fomentar las sinergias: Para ello se deben tener claros los valores dentro de la organización empresarial, lo cual permitirá que los equipos puedan comunicarse y

trabajar mejor, generando motivación interna y con ello el aumento de la productividad correspondiente. Si te rodean buenos colaboradores y trabajas cordialmente con ellos los resultados que lograras serán siempre mejores. Además si se trabaja en equipo se mejora el esfuerzo individual.

3) Incentivación de la creatividad: La incentivación no es solo cuestión de dinero. Para una empresa es muy importante incentivar la creatividad para lograr unos objetivos de innovación y producir cambios en la empresa que hagan aumentar la productividad empresarial. Hemos de pensar que hoy en día la creatividad es un requisito indispensable para la supervivencia de cualquier empresa, que nos permite asegurar una posición competitiva en el mercado y hacer frente a los constantes cambios del mismo.

4) Innovación tecnológica: Incorporando mejoras tecnológicas mejoran los resultados y con ello se aumenta la productividad de la empresa. Las empresas deben ser cada vez más competitivas y para ello necesitan innovar utilizando nuevas tecnologías, invirtiendo en procesos de producción que nos ayudarán a aumentar la productividad. Además estas herramientas son claves para ayudarnos a deshacernos de los procesos que no aportan valor. Tenemos que crear herramientas de trabajo para que cualquier persona sepa las tareas que debe realizar, cuándo y cómo.

5) Saber delegar responsabilidades: Lo peor para la productividad empresarial es un jefe que asume todas las funciones. No hay mejor jefe que aquel que sabe delegar las tareas en las personas adecuadas. Y además para mejorar el uso de tu tiempo delegar es esencial.

6) Planificar el día con antelación: Administrar el tiempo correctamente es importantísimo a la hora de aumentar nuestra productividad empresarial ya que todo el tiempo que perdemos dejamos de ser productivos. Es esencial planificarse el día y establecer prioridades para poder alcanzar los objetivos y metas establecidas.

7) Potenciar medidas de conciliación y flexibilidad laboral: Importantísimo para incrementar la motivación de los empleados. Un empleado descontento es un empleado poco productivo. La conciliación de la vida laboral y familiar afecta tanto a hombres como a mujeres pero aun hay grandes diferencias entre ambos. Buscar el equilibrio sería lo perfecto. Además las empresas que concilian ven reducido su absentismo laboral en un 30%”.

2.2.3. GRANDES INDUSTRIAS TEXTILES DE LIMA METROPOLITANA

Sobre las grandes industrias textiles, la web: https://es.wikipedia.org/wiki/Industria_textil; sostiene que:

“La industria textil es el sector industrial de la economía dedicado a la producción de fibras —fibra natural y sintética—, hilados, telas y productos relacionados con la confección de ropa. Aunque desde el punto de vista técnico es un sector diferente, en las estadísticas económicas se suele incluir la industria del calzado como parte de la industria textil. Los materiales textiles —fibras, hilos, telas y ropa— son productos de consumo masivo razón por la que la industria textil y de la confección genera gran cantidad de empleos directos e indirectos, tiene un peso importante en la economía mundial y una fuerte incidencia sobre el empleo y la tasa de desempleo en los países donde se instala. Es uno de los sectores industriales más controvertido, tanto en la definición de tratados comerciales internacionales como por su tradicional incumplimiento de mínimas condiciones laborales y salariales por su deslocalización constante”.

Se agrega que “Las fábricas textiles son los lugares donde se desarrolla el trabajo y elaboración de los distintos materiales. Inicialmente el trabajo se realiza por mujeres en sus domicilios, luego en talleres más o menos adecuados y finalmente en instalaciones fabriles para la elaboración de hilaturas y confección de prendas. En la actualidad en América Latina se denominan maquiladoras”.

Explicando lo establecido por Abad (2015), en su libro: *Constitución y gestión de empresas*; sostiene que:

“Las empresas de Lima Metropolitana, son unidades económicas constituidas por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Estas empresas pueden alcanzar eficiencia y efectividad si disponen de una adecuada dirección y gestión financieras para sus fuentes de financiamiento e inversiones”.

Para Bahamonde (2015), en su Libro: Manual Teórico Práctico para constituir y administrar una empresa; se agrega que:

“Las empresas de Lima Metropolitana, pueden definirse como entidades que operando en forma organizada utilizan sus conocimientos y recursos para elaborar productos, comercializar productos y prestar servicios que suministran a terceros, en la mayoría de los casos mediante lucro o ganancia. De acuerdo con la Ley No. 30056 se considera microempresa en tanto sus ventas sean hasta 150 UIT, para la pequeña empresa las ventas deben estar entre más de 150 UITI y 1,700 UITI, para ser mediana empresa las ventas deben estar entre más de 1,700 UIT y 2,300 UIT, en cambio para las grandes empresas las ventas deben estar en más de 2,300 UIT. Para efectos de la SUNAT las empresas son considerados pequeños y medianos contribuyentes (MEPECOS), en tanto sus ingresos sean menores de 3,000 UIT; en cambio son considerados principales contribuyentes (PRICOS) aquellos cuyos ingresos sean mayores de 3,000 UIT”.

Para Bahamonde (2015), en su Libro: Manual Teórico Práctico para constituir y administrar una empresa; se agrega que:

“Desde la óptica jurídica en relación con las industrias y empresas en general, según la Constitución Política del Perú, la iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura. El Estado estimula la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo y la libertad de empresa, comercio e industria. El ejercicio de estas libertades no debe ser lesivo a la moral, ni a la salud, ni a la seguridad pública. El Estado brinda oportunidades de superación a los sectores que sufren cualquier desigualdad; en tal sentido, promueve las pequeñas empresas en todas sus modalidades. El Estado facilita y vigila la libre competencia. Combate toda práctica que limite y el abuso de posiciones dominantes o monopólicas. Ninguna ley ni concertación puede autorizar ni establecer monopolios”.

ASPECTO LEGAL:**Constitución legal:**

Analizando a Ortega y Pacherras (2013); en su Libro: Organización de las empresas; se tiene que:

“Según la Ley 26887, Ley General de Sociedades, quienes constituyen la Sociedad convienen en aportar bienes o servicios para el ejercicio en común de actividades económicas. Toda sociedad debe adoptar alguna de las formas previstas en esta ley. La sociedad anónima se constituye simultáneamente en un solo acto por los socios fundadores o en forma sucesiva mediante oferta a terceros contenida en el programa de fundación otorgado por los fundadores. La sociedad se constituye cuando menos por dos socios, que pueden ser personas naturales o jurídicas. Si la sociedad pierde la pluralidad mínima de socios y ella no se reconstituye en un plazo de seis meses, se disuelve de pleno derecho al término de ese plazo. La sociedad se constituye por escritura pública, en la que está contenido el pacto social, que incluye el estatuto. Para cualquier modificación de éstos se requiere la misma formalidad. En la escritura pública de constitución se nombra a los primeros administradores, de acuerdo con las características de cada forma societaria. La sociedad adquiere personalidad jurídica desde su inscripción en el Registro y la mantiene hasta que se inscribe su extinción”.

Se agrega que **“La memoria y el directorio de las empresas:** Finalizado el ejercicio el directorio debe formular la memoria, los estados financieros y la propuesta de aplicación de las utilidades en caso de haberlas. De estos documentos debe resultar, con claridad y precisión, la situación económica y financiera de la sociedad, el estado de sus negocios y los resultados obtenidos en el ejercicio vencido. Los estados financieros deben ser puestos a disposición de los accionistas con la antelación necesaria para ser sometidos, conforme a ley, a consideración de la junta obligatoria anual. En la memoria el directorio da cuenta a la junta general de la marcha y estado de los negocios, los proyectos desarrollados y los principales acontecimientos ocurridos durante el ejercicio, así como de la situación de la sociedad y los resultados obtenidos. La memoria debe contener cuando menos: 1. La indicación de las inversiones de importancia realizadas durante el ejercicio; 2. La existencia de contingencias significativas; 3. Los hechos de importancia ocurridos luego del cierre

del ejercicio; 4. Cualquier otra información relevante que la junta general deba conocer; y, 5. Los demás informes y requisitos que señale la ley”.

Se agrega que **“Los estados financieros y las normas internacionales de información financiera:** Los estados financieros se preparan y presentan de conformidad con las disposiciones legales sobre la materia y con principios de contabilidad generalmente aceptados en el país. A partir del día siguiente de la publicación de la convocatoria a la junta general, cualquier accionista puede obtener en las oficinas de la sociedad, en forma gratuita, copias de los documentos. La aprobación por la junta general de los documentos mencionados no importa el descargo de las responsabilidades en que pudiesen haber incurrido los directores o gerentes de la sociedad”.

ASPECTO TRIBUTARIO:

Según Flores (2016); en su Libro: Gestión Financiera, tributación y administración de empresas; se tiene que:

“Las empresas producen distintos bienes que finalmente son mercaderías y que tributariamente son bienes muebles que están gravados con tributos, cuyas normas tributarias inciden de la siguiente manera”.

Se agrega que “El Código Tributario, establece los principios generales, instituciones, procedimientos y normas del ordenamiento jurídico-tributario. El Código Tributario, rige las relaciones jurídicas originadas por los tributos. Para estos efectos, el término genérico tributo comprende: a) Impuesto: Es el tributo cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa en favor del contribuyente por parte del Estado; b) Contribución: Es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador beneficios derivados de la realización de obras públicas o de actividades estatales; c) Tasa: Es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva por el Estado de un servicio público individualizado en el contribuyente. No es tasa el pago que se recibe por un servicio de origen contractual. Las Tasas, entre otras, pueden ser: 1. Arbitrios: son tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público. 2. Derechos: son tasas que se pagan por la prestación de un servicio administrativo público o el uso o aprovechamiento de bienes públicos. 3. Licencias: son tasas que gravan la obtención de autorizaciones específicas para la realización de actividades de provecho particular sujetas a control o fiscalización. El rendimiento de

los tributos distintos a los impuestos no debe tener un destino ajeno al de cubrir el costo de las obras o servicios que constituyen los supuestos de la obligación”.

Se agrega que “Las aportaciones al Seguro Social de Salud - ESSALUD y la Oficina de Normalización Previsional - ONP se rigen por las normas del Código Tributario, salvo en aquellos aspectos que por su naturaleza requieran normas especiales, los mismos que serán señalados por Decreto Supremo. De acuerdo con el Código Tributario, solo por Ley o por Decreto Legislativo, en caso de delegación, se puede: a) Crear, modificar y suprimir tributos; señalar el hecho generador de la obligación tributaria, la base para su cálculo y la alícuota; el acreedor tributario; el deudor tributario y el agente de retención o percepción; b) Conceder exoneraciones y otros beneficios tributarios; c) Normar los procedimientos jurisdiccionales, así como los administrativos en cuanto a derechos o garantías del deudor tributario; d) Definir las infracciones y establecer sanciones; e) Establecer privilegios, preferencias y garantías para la deuda tributaria; y, f) Normar formas de extinción de la obligación tributaria distintas a las establecidas en este Código. Los Gobiernos Locales, mediante Ordenanza, pueden crear, modificar y suprimir sus contribuciones tales como arbitrios, derechos y licencias o exonerar de ellos, dentro de su jurisdicción y con los límites que señala la Ley. Mediante Decreto Supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas se regula las tarifas arancelarias. Por Decreto Supremo refrendado por el Ministro del Sector competente y el Ministro de Economía y Finanzas, se fija la cuantía de las tasas”.

IMPUESTO GENERAL A LAS VENTAS:

Según Bahamonde (2016); en su Libro: Tributación y administración empresarial; se tiene que:

“El Impuesto General a las Ventas grava las siguientes operaciones: La venta en el país de bienes muebles. Los productos de las empresas son bienes muebles; por tanto gravados con el impuesto general a las ventas; pero dicho impuesto no forma parte del costo del inventario de las mercaderías; porque la empresa tiene el derecho como crédito fiscal contra el débito fiscal que le corresponde de las ventas. Para los efectos de la aplicación del Impuesto general a las ventas se entiende por venta todo acto por

el que se transfieren bienes a título oneroso, independientemente de la designación que se dé a los contratos o negociaciones que originen esa transferencia y de las condiciones pactadas por las partes. También es venta el retiro de bienes que efectúe el propietario, socio o titular de la empresa o la empresa misma, incluyendo los que se efectúen como descuento o bonificación. Por su parte son bienes muebles, los corporales que pueden llevarse de un lugar a otro, los derechos referentes a los mismos, los signos distintivos, invenciones, derechos de autor, derechos de llave y similares, las naves y aeronaves, así como los documentos y títulos cuya transferencia implique la de cualquiera de los mencionados bienes”.

Se agrega que “En este marco se considera servicio a toda prestación que una persona realiza para otra y por la cual percibe una retribución o ingreso que se considere renta de tercera categoría para los efectos del Impuesto a la Renta, aun cuando no esté afecto a este último impuesto. Entiéndase que el servicio es prestado en el país cuando el sujeto que lo presta se encuentra domiciliado en él para efecto del Impuesto a la Renta, sea cual fuere el lugar de celebración del contrato o del pago de la retribución. El servicio es utilizado en el país cuando siendo prestado por un sujeto no domiciliado, es consumido o empleado en el territorio nacional, independientemente del lugar en que se pague o se perciba la contraprestación y del lugar donde se celebre el contrato”.

También se tiene que “La obligación tributaria en el Impuesto general a las ventas se origina: a) En la venta de bienes, en la fecha en que se emita el comprobante de pago o en la fecha en que se entregue el bien, lo que ocurra primero; b) En el retiro de bienes, en la fecha del retiro o en la fecha en que se emita el comprobante de pago lo que ocurra primero; c) En la prestación de servicios, en la fecha en que se emita el comprobante de pago, o en la fecha en que se percibe la retribución, lo que ocurra primero”.

IMPUESTO A LA RENTA:

Analizando a Bernal y Espinoza (2014); en su Libro: Impuesto a la Renta; se tiene que:

“El Impuesto a la Renta grava: a) Las rentas que provengan del capital, del trabajo y de la aplicación conjunta de ambos factores, entendiéndose como tales aquellas que

proviengan de una fuente durable y susceptible de generar ingresos periódicos; b) Las ganancias de capital; c) Otros ingresos que provengan de terceros, establecidos por esta Ley; d) Las rentas imputadas, incluyendo las de goce o disfrute, establecidas por esta Ley. De acuerdo con el Artículo 62° del Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto a la renta: Los contribuyentes, empresas o sociedades que, en razón de la actividad que desarrollen, deban practicar inventario, valuarán sus existencias por su costo de adquisición o producción adoptando cualquiera de los siguientes métodos, siempre que se apliquen uniformemente de ejercicio en ejercicio: a) Primeras entradas, primeras salidas (PEPS); b) Promedio diario, mensual o anual (PONDERADO O MOVIL); c) Identificación específica; d) Inventario al detalle o por menor; e) Existencias básicas. El reglamento podrá establecer, para los contribuyentes, empresas o sociedades, en función a sus ingresos anuales o por la naturaleza de sus actividades, obligaciones especiales relativas a la forma en que deben llevar sus inventarios y contabilizar sus costos”.

Se tiene que “De acuerdo al Artículo 35° del Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta en lo referido a inventarios y contabilidad de costos: Los deudores tributarios deberán llevar sus inventarios y contabilizar sus costos de acuerdo a las siguientes normas:

- a) Cuando sus ingresos brutos anuales durante el ejercicio precedente hayan sido mayores a mil quinientas (1,500) Unidades Impositivas Tributarias del ejercicio en curso, deberán llevar un sistema de contabilidad de costos, cuya información deberá ser registrada en los siguientes registros: Registro de Costos, Registro de Inventario Permanente en Unidades Físicas y Registro de Inventario Permanente Valorizado.
- b) Cuando sus ingresos brutos anuales durante el ejercicio precedente hayan sido mayores o iguales a quinientas (500) Unidades Impositivas Tributarias y menores o iguales a mil quinientas (1,500) Unidades Impositivas Tributarias del ejercicio en curso, sólo deberán llevar un Registro de Inventario Permanente en Unidades Físicas.
- c) Cuando sus ingresos brutos anuales durante el ejercicio precedente hayan sido inferiores a quinientas (500) Unidades Impositivas Tributarias del ejercicio en curso, sólo deberán realizar inventarios físicos de sus existencias al final del ejercicio.

- d) Tratándose de los deudores tributarios comprendidos en los incisos precedentes a) y b), adicionalmente deberán realizar, por lo menos, un inventario físico de sus existencias en cada ejercicio.

Deberán contabilizar en un Registro de Costos, en cuentas separadas, los elementos constitutivos del costo de producción por cada etapa del proceso productivo. Dichos elementos son los comprendidos en la Norma Internacional de Contabilidad correspondiente, tales como: materiales directos, mano de obra directa y gastos de producción indirectos.

- e) Aquellos que deben llevar un sistema de contabilidad de costos basado en registros de inventario permanente en unidades físicas o valorizados o los que sin estar obligados opten por llevarlo regularmente, podrán deducir pérdidas por faltantes de inventario, en cualquier fecha dentro del ejercicio, siempre que los inventarios físicos y su valorización hayan sido aprobados por los responsables de su ejecución y además cumplan con lo dispuesto en el segundo párrafo del inciso c) del Artículo 21° del Reglamento.
- f) No podrán variar el método de valuación de existencias sin autorización de la SUNAT y surtirá efectos a partir del ejercicio siguiente a aquél en que se otorgue la aprobación, previa realización de los ajustes que dicha entidad determine.
- g) La SUNAT mediante Resolución de Superintendencia podrá:
- Establecer los requisitos, características, contenido, forma y condiciones en que deberá llevarse los registros establecidos.
 - Eximir a los deudores tributarios comprendidos en el inciso a), de llevar el Registro de Inventario Permanente en Unidades Físicas.
 - Establecer los procedimientos a seguir para la ejecución de la toma de inventarios físicos en armonía con las normas de contabilidad referidas a tales procedimientos”.

También se tiene que “De acuerdo con el Artículo 20° del Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto a la renta: La renta bruta está constituida por el conjunto de ingresos afectos al impuesto que se obtenga en el ejercicio gravable. Cuando tales ingresos provengan de la enajenación de bienes, la renta bruta estará dada por la diferencia existente entre el ingreso neto total proveniente de dichas operaciones y el costo

computable de los bienes enajenados. Si se trata de bienes depreciables o amortizables, a efectos de la determinación del impuesto, el costo computable se disminuirá en el importe de las depreciaciones o amortizaciones que hubiera correspondido aplicar de acuerdo a lo dispuesto por la Ley del I. Renta. El ingreso neto total resultante de la enajenación de bienes se establecerá deduciendo del ingreso bruto las devoluciones, bonificaciones, descuentos y conceptos similares que respondan a las costumbres de la plaza”.

ASPECTO CONTABLE:

Según Ferrer (2014); en su Libro: Formulación, análisis e interpretación de los estados financieros; se tiene que:

“Los estados financieros de las empresas son el producto final de la contabilidad financiera; dichos documentos son especiales, oficiales, formales y por tanto tienen determinadas características cualitativas que son las siguientes: La información de los estados financieros debe ser fácilmente comprensible por usuarios con conocimiento razonable de las actividades económicas y del mundo de los negocios, así como de su contabilidad, y con voluntad de estudiar la información con razonable diligencia. No obstante ello, la información sobre temas complejos debe ser incluida por razones de su relevancia, a pesar que sea de difícil comprensión para ciertos usuarios. La relevancia de la información se encuentra afectada por su naturaleza e importancia relativa; en algunos casos la naturaleza por sí sola (presentación de un nuevo segmento, celebración de un contrato a futuro, cambio de fórmula de costo, entre otros) puede determinar la relevancia de la información. La información tiene importancia relativa cuando, si se omite o se presenta de manera errónea, puede influir en las decisiones económicas de los usuarios (evaluación de sucesos pasados, actuales o futuros) tomadas a partir de los estados financieros. La información debe encontrarse libre de errores materiales, sesgos o prejuicios (debe ser neutral) para que sea útil, y los usuarios puedan confiar en ella. La información debe presentarse en forma comparativa, de manera que permita que los usuarios puedan observar la evolución de la empresa, la tendencia de su negocio, e, inclusive, pueda ser comparada con información de otras empresas. Para que pueda ser útil la información financiera debe ser puesta en conocimiento de los usuarios oportunamente, a fin que no pierda su relevancia. Ello, sin perder de vista que en ciertos

casos no se conozca cabalmente un hecho o no se haya concluido una transacción; en estos casos debe lograrse un equilibrio entre relevancia y fiabilidad”.

Según Apaza (2015); en su Libro: Estados financieros; se tiene

“Los estados financieros de las empresas reflejan los efectos de las transacciones y otros sucesos de una empresa, agrupándolos por categorías, según sus características económicas, a los que se les llama elementos. En el caso del balance, los elementos que miden la situación financiera son: el activo, el pasivo y el patrimonio neto. En el estado de ganancias y pérdidas, los elementos son los ingresos y los gastos. El Marco Conceptual no identifica ningún elemento exclusivo del estado de cambios en el patrimonio neto ni del estado de flujos de efectivo, el que más bien combina elementos del balance general y del estado de ganancias y pérdidas. Para efectos del desarrollo del PCGE, se consideran estos elementos para la clasificación inicial de los códigos contables”.

Se agrega que “Las características esenciales de cada elemento se discuten a continuación.

Activo: recurso controlado por la entidad como resultado de sucesos pasados, del que la empresa espera obtener beneficios económicos. **Pasivo:** obligación presente de la empresa, surgida de eventos pasados, en cuyo vencimiento, y para pagarla, la entidad espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos. **Patrimonio neto:** parte residual de los activos de la empresa una vez deducidos los pasivos. **Ingresos:** son incrementos en los beneficios económicos, producidos durante el período contable, en forma de entradas o incrementos de valor de los activos, o bien como disminuciones de las obligaciones que resultan en aumentos del patrimonio neto, y no están relacionados con las aportaciones de los propietarios a este patrimonio. **Gastos:** disminuciones en los beneficios económicos, producidos en el período contable, en forma de salidas o disminuciones del valor de los activos, o bien originados en una obligación o aumento de los pasivos, que dan como resultado disminuciones en el patrimonio neto, y no están relacionados con las distribuciones realizadas a los propietarios de ese patrimonio”.

2.3. MARCO CONCEPTUAL DE LA INVESTIGACION

2.3.1. CONCEPTOS DE SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS

GESTIÓN INTEGRADA DE LAS FASES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO:

Según Stoner (2013), en su libro: Administración; se tiene que:

“La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización. Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueran sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean”.

PLANIFICACIÓN O PLANEACIÓN:

Según Stoner (2013), en su libro: Administración; se tiene que:

“La planificación o planeación implica planificar implica que los administradores piensen con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica, y no en corazonadas. La planificación requiere definir los objetivos o metas de la organización, estableciendo una estrategia general para alcanzar esas metas y desarrollar una jerarquía completa de Planes para coordinar las actividades. Se ocupa tanto de los fines (¿qué hay que hacer?) como de los medios (¿cómo debe hacerse?). La planificación define una dirección, se reduce el impacto del cambio, se minimiza el desperdicio y se establecen los criterios utilizados para controlar. Da dirección a los gerentes y a toda la organización. Cuando los empleados saben a dónde va la organización y en que deben contribuir para alcanzar ese objetivo, pueden coordinar sus actividades, cooperar entre ellos y trabajar en equipos. Sin la planificación, los departamentos podrían estar trabajando con propósitos encontrados e impedir que la organización se mueva hacia sus objetivos de manera eficiente. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos aptos para alcanzarlos. Además son guía para: Que la organización consiga y dedique los recursos que se requieren para alcanzar sus objetivos. Que los miembros realicen las actividades acordes a los objetivos y procedimientos escogidos. Que el progreso en

la obtención de los objetivos sea vigilado y medido, para imponer medidas correctivas en caso de ser insatisfactorio”.

ORGANIZACIÓN:

Según Stoner (2013), en su libro: Administración; se tiene que:

“El significado de este concepto viene del uso que en nuestra lengua se da a la palabra "organismo". Este implica necesariamente: Partes y funciones diversas: ningún organismo tiene partes idénticas, ni de igual funcionamiento. Unidad funcional: esas diversas, con todo tienen un fin común o idéntico. Coordinación: precisamente para lograr ese fin, cada una pone una acción distinta, pero complementaria de las demás: obran en vista del fin común y ayudan a las demás a construirse y ordenarse conforme a una teología específica. Organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados. Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización. Diferentes metas requieren diferentes estructuras para poder realizarlos. Los gerentes deben adaptar la estructura de la organización a sus metas y recursos, proceso conocido como diseño organizacional. La organización produce la estructura de las relaciones de una organización, y estas relaciones estructuradas servirán para realizar los planes futuros: La organización se refiere a estructurar quizás la parte más típica de los elementos que corresponden a mecánica administrativa. Por lo mismo, se refiere cómo deben ser las funciones, jerarquías y actividades. Por idéntica razón, se refiere siempre a funciones, niveles o actividades que están por estructurarse, más o menos remotamente: ve al futuro, inmediato o remoto. La organización nos dice en concreto cómo y quién va a hacer cada cosa, en el sentido de qué puesto y no cuál persona”.

DIRECCIÓN:

Según Stoner (2013), en su libro: Administración; se tiene que:

“Es el elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones. Se trata por este medio de obtener los resultados que se hayan previsto y planeado. Existen dos estratos para obtener éstos resultados: En el nivel de ejecución (obreros, empleados y aún técnicos), se trata de hacer "ejecutar", "llevar a cabo", aquéllas actividades que habrán de ser productivas. En el nivel administrativo, o sea, el de todo aquél que es jefe, y precisamente en cuanto lo es, se trata de "Dirigir" no de "ejecutar". El jefe en como tal, no ejecuta sino hace que otros ejecuten. Tienen no obstante su "hacer propio". Este consiste precisamente en dirigir”.

CONTROL:

Según Stoner (2013), en su libro: Administración; se tiene que:

“Se puede definir como el proceso de vigilar actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa. Todos los gerentes deben participar en la función de control, aun cuando sus unidades estén desempeñándose como se proyectó. Los gerentes no pueden saber en realidad si sus unidades funcionan como es debido hasta haber evaluado qué actividades se han realizado y haber comparado el desempeño real con la norma deseada. Un sistema de control efectivo asegura que las actividades se terminen de manera que conduzcan a la consecución de las metas de la organización. El criterio que determina la efectividad de un sistema de control es qué tan bien facilita el logro de las metas. Mientras más ayude a los gerentes a alcanzar las metas de su organización, mejor será el sistema de control. El gerente debe estar seguro que los actos de los miembros de la organización la conduzcan hacia las metas establecidas. Esta es la función de control y consta de tres elementos primordiales: Establecer las normas de desempeño; Medir los resultados presentes del desempeño y compararlos con las normas de desempeño; Tomar medidas correctivas cuando no se cumpla con las normas”.

GESTIÓN INTEGRADA DE LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS:

Según Stoner (2013), en su libro: Administración; se tiene que:

“Definimos a los sistemas administrativos como la red de procedimientos relacionados de acuerdo a un esquema integrado tendientes al logro de los fines de una organización. Esto quiere decir que un conjunto de procedimientos relacionados y dentro de determinadas condiciones, constituyen un sistema. También podemos especificar que es el medio, a través del cual las decisiones de política o estratégicas adoptadas por los niveles superiores de la organización, se concretan en una de múltiples decisiones en los niveles medios inferiores que a través de la conformación de rutinas de trabajo y procesos de comunicación van configurando la actividad administrativa total de la organización”.

Se agrega que “Toda actuación administrativa se apoya en el uso de información, la cual sienta las bases para el proceso de toma de decisiones. Los administradores y otras personas que toman decisiones deben tener información útil sobre los resultados del desempeño para así planear, apoyar y tomar medidas adecuadas. Aquí radica la importancia que los sistemas de información tienen para los administradores. La información también es la base de la función de control administrativo. Cualquier sistema de control de la comunicación debe brindar información exacta, en el momento oportuno y para las personas adecuadas, si el objetivo de estas es la ejecución eficaz de la tarea”.

También debe considerarse que “El termino sistemas de información administrativa (S.I.A) se refiere al desarrollo y al uso de sistemas de información eficaces dentro de la organización, lo cual no se aplica solo a los niveles gerenciales, sino a todos los estratos y personas que componen su estructura. El (S.I.A) se refiere a la suma de todos los sistemas de información de la empresa. Un sistema es un conjunto de partes interdependientes que actúan en forma conjunta para llevar a cabo una función determinada, que forma un todo unitario y que tiene un objetivo específico”.

También se tiene que la “Importancia: Permite el manejo adecuado de los bienes, funciones e información de una empresa. Determinada, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en Diferentes sistemas de información Administrativos. Sistemas Transaccionales: Sus principales características son: A través de éstos suelen lograrse ahorros significativos de mano de obra, debido a que automatizan tareas operativas de la organización. Con frecuencia son el primer tipo de Sistemas de Información que se implanta en las organizaciones. Se empieza apoyando las tareas a nivel operativo de la organización. Son intensivos en

entrada y salida de información; sus cálculos y procesos suelen ser simples y poco sofisticados. Tienen la propiedad de ser recolectores de información, es decir, a través de estos sistemas se cargan las grandes bases de información para su explotación posterior. Son fáciles de justificar ante la dirección general, ya que sus beneficios son visibles y palpables”.

También se agrega que “Sistemas de Apoyo de las Decisiones; Suelen introducirse después de haber implantado los Sistemas Transaccionales más relevantes de la empresa, ya que estos últimos constituyen su plataforma de información. La información que generan sirve de apoyo a los mandos intermedios y a la alta administración en el proceso de toma de decisiones. Suelen ser intensivos en cálculos y escasos en entradas y salidas de información. Así, por ejemplo, un modelo de planeación financiera requiere poca información de entrada, genera poca información como resultado, pero puede realizar muchos cálculos durante su proceso. No suelen ahorrar mano de obra. Debido a ello, la justificación económica para el desarrollo de estos sistemas es difícil, ya que no se conocen los ingresos del proyecto de inversión. Suelen ser Sistemas de Información interactivos y amigables, con altos estándares de diseño gráfico y visual, ya que están dirigidos al usuario final. Apoyan la toma de decisiones que, por su misma naturaleza son repetitivos y de decisiones no estructuradas que no suelen repetirse. Por ejemplo, un Sistema de Compra de Materiales que indique cuándo debe hacerse un pedido al proveedor o un Sistema de Simulación de Negocios que apoye la decisión de introducir un nuevo producto al mercado. Estos sistemas pueden ser desarrollados directamente por el usuario final sin la participación operativa de los analistas y programadores del área de informática. Este tipo de sistemas puede incluir la programación de la producción, compra de materiales, flujo de fondos, proyecciones financieras, modelos de simulación de negocios, modelos de inventarios, etc.”.

GESTIÓN INTEGRADA DE LA CALIDAD:

Según Stoner (2013), en su libro: Administración; se tiene que:

“La calidad empresarial consiste en tener presente siempre las expectativas de los clientes, para poder satisfacerlas al máximo e incluso superarlas, a la vez que se introduce en la organización una mejora continua para poder cumplir siempre los

requisitos establecidos. En la actualidad, un buen concepto de calidad empresarial es aquel que tiene en cuenta no solo la calidad en los productos y procesos, sino también en el servicio, teniendo en cuenta las necesidades de los clientes”.

Se agrega que “Podemos identificar algunos rasgos de la calidad si nos trasladamos a la época de la Revolución Industrial, en la segunda mitad del S. XVIII. Con el sistema industrial moderno se intentaba que la fabricación de los productos cumpliera una uniformidad. Es decir, se controlaba que la fabricación se hiciera siempre bajo unos patrones o estándares. Posteriormente, se introduce el concepto del “Control Estadístico de la Calidad”. Con ello se admite un rango de variabilidad aceptable en la fabricación de los productos, por tanto, se desarrollarían técnicas que establecieran esos límites de variación. Poco a poco, la evolución de estos pensamientos hace ampliar la “calidad como control” hasta la administración de la empresa, ya que ésta no solo tenían implicaciones en la producción, sino que también afectarían en la calidad el resto de departamentos de la organización. Surge el concepto de “Control de Calidad Total” que apuesta por un funcionamiento integrado y continuo de todos los departamentos para poder llegar al “Cero defectos” haciendo las cosas bien a la primera. En la actualidad la implantación de un sistema de calidad en la empresa puede ser requisito indispensable para el éxito organizacional. La calidad puede estar relacionada directamente con la rentabilidad, debe ser definida desde el punto de vista del cliente y se debe incluir dentro de la planificación estratégica”.

GESTIÓN DE LA SEGURIDAD:

Según Stoner (2013), en su libro: Administración; se tiene que:

“La seguridad industrial es el equipo industrial seguro de herramientas que tienen por objetivo la prevención que se ocupa de dar seguridad o directrices generales para el manejo o la gestión de riesgos en el sistema”.

“Las instalaciones industriales incluyen una gran variedad de operaciones de minería, transporte, generación de energía, transformación de productos químicos, fabricación y eliminación de residuos, que tienen peligros inherentes que requieren un manejo muy cuidadoso, así como adoptar, cumplir y hacer cumplir una serie de normas de seguridad y medidas preventivas”.

“Política, procedimientos y pautas recomendables: Tal como lo establecen las pautas generalmente aceptadas, existiría un riesgo importante, por ejemplo, bajo las siguientes circunstancias: un escape o derrame de sustancias tóxicas, muy reactivas, explosivas o inflamables. Si existe un peligro importante en un proyecto propuesto es muy aconsejable (o incluso obligatorio según la legislación vigente de cada país), requerir una evaluación de los riesgos mayores. Dicha evaluación debe ser parte integrante de la preparación del proyecto. Es independiente de la evaluación del impacto ambiental y esta la debe mencionar”.

También se agrega que la “guía de seguridad es un conjunto de normas que desarrollan una serie de prescripciones técnicas en las instalaciones industriales y energéticas, que tienen como principal objetivo la seguridad de los usuarios, trabajadores o terceros. Constituyen algunos ejemplos de normas de seguridad industrial, los reglamentos de baja tensión, alta tensión, calefacción, gas, protección contra incendios, equipos a presión, almacenamiento de productos químicos, instalaciones petrolíferas, instalaciones frigoríficas, etc., que se instalen tanto en edificios de uso industrial como no”.

GESTIÓN AMBIENTAL:

Según Stoner (2013), en su libro: Administración; se tiene que:

“El agua y sus características especiales hacen más fácil la incorporación de diversos contaminantes. Los vertidos que produce la industria, se encuentran sometidos a controles estrictos seguidos por una legislación. Existen muchos otros tipos de contaminación, como por ejemplo, los vertidos agrícolas o de las urbes, que producen polución atmosférica, y suelen ser mucho más difíciles de controlar. Los contaminantes de tipo químicos más frecuentes son los cloruros, sulfatos, nitratos, y fosfatos que provienen de los fertilizantes; por otro lado los carbonatos, sales de calcio y magnesio; y por últimos los metales pesados, como cadmio, cromo, cobre, plomo, etc., además de algunos otros derivados orgánicos”.

Se agrega que “Los residuos sólidos, ya sean de origen industrial o doméstico, forman en la actualidad un gran problema. El proceso de almacenaje para los residuos, especialmente lo de origen químico debe estar bajo un control permanente. También existen tratamientos biológicos para los residuos, o incineración, tratamientos que

pueden provocar efectos adversos en sus emisiones de gases. Por todo ello, el reciclaje es una buena solución siempre que el proceso sea llevadero”.

Asimismo se tiene que “Afortunadamente hay una gran concienciación en la sociedad acerca de mantener el medio ambiente, donde la química tiene un fuerte papel pues este campo es el encargado de analizar el origen de la polución, así como poder dar soluciones, aunque la última palabra la tiene siempre la sociedad que al final es la que lleva a cabo las medidas propuestas”.

También debemos ser conscientes de que “la sociedad no puede eliminar por completo los riesgos que se asocian al uso de diferentes productos químicos, pues cuando los grados de riesgo se acercan a cero, el coste implicado se eleva a infinito. En conclusión, la sociedad y cada uno de nosotros debe hacer balance y analizar los riesgos y los beneficios, para poder así asumir los menores riesgos de manera aceptable para así poder sostener nuestro planeta”.

2.3.2. CONCEPTOS DE PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL

ECONOMÍA EMPRESARIAL:

Según Koontz & O'Donnell (2010), en su Libro: Análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas; se tiene que:

“La economía empresarial en el uso de los recursos, está relacionada con los términos y condiciones bajo los cuales las empresas adquieren recursos, sean éstos financieros, humanos, físicos o tecnológicos (computarizados), obteniendo la cantidad requerida, al nivel razonable de calidad, en la oportunidad y lugar apropiado y al menor costo posible. Si nos centramos en la economía será importante definir correctamente los gastos. Esto a menudo es un problema. Algunas veces sería posible introducir aproximaciones de los costos reales, por ejemplo definiendo los costos en términos de número de empleados, cantidad de insumos utilizados, costos de mantenimiento, etc.”.

EFICIENCIA EMPRESARIAL:

Según Rodas (2015), en su Libro: Eficiencia empresarial; se tiene que:

“La eficiencia empresarial, es el resultado positivo luego de la racionalización adecuada de los recursos, acorde con la finalidad buscada por los responsables de la gestión empresarial de las empresas está referida a la relación existente entre los bienes o servicios producidos o entregados y los recursos utilizados para ese fin

(productividad), en comparación con un estándar de desempeño establecido. Las industrias podrán garantizar la calidad de los productos y servicios que facilitan si se esfuerzan por llevar a cabo una gestión empresarial eficiente, orientada hacia los clientes y con un nivel sostenido de calidad. La eficiencia puede medirse en términos de los resultados divididos por el total de costos y es posible decir que la eficiencia ha crecido un cierto porcentaje (%) por año”.

EFFECTIVIDAD EMPRESARIAL:

Interpretando a Torres (2015), en su Libro: Efectividad empresarial; se tiene que:

“La efectividad empresarial, se refiere al grado en el cual se logra las metas, objetivos y misión u otros beneficios que pretendía alcanzar, previstos en la legislación o fijados por la gerencia y/o exigidos por los clientes. Si nos centramos en la efectividad, debiéramos comenzar por identificar las metas de los programas y por operacionalizar las metas para medir la efectividad. Desde el punto de vista de la efectividad, la entidad, debe lograr promover el desarrollo de las empresas proponiendo y supervisando el cumplimiento de las políticas, así como coordinar la ejecución de las mismas”.

COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL:

Redondo (2015); sobre el tema indica:

“La competitividad empresarial es la capacidad de las empresas para desarrollar y mantener unas ventajas comparativas que le permiten disfrutar y sostener una posición destacada en el entorno socio económico en que actúa. Se entiende por ventaja comparativa aquella habilidad, recurso, conocimiento, atributos, etc., de que dispone una empresa, de la que carecen sus competidores y que hace posible la obtención de unos rendimientos superiores a estos”. Para Porter, en su artículo “Cómo las Fuerzas Competitivas le dan forma a la Estrategia, esa ventaja tiene que ver en lo fundamental con el valor que una empresa es capaz de crear para sus compradores y que exceda al costo de esa empresa por crearlo”.

MEJORA CONTINUA EMPRESARIAL:

Para Urteaga (2015), sobre el tema se tiene que:

“La mejora continua empresarial está referida a la innovación que se realicen en las empresas; entendiéndose como tal a los cambios en los rubros y tipos de confecciones;

actividades y funciones de las empresas; así como en los procesos y procedimientos industriales con el fin de reducir costos, gastos, tiempos, movimientos y otros aspectos relacionados. También se entiende como mejora continua al proceso de gestión relacionado al cumplimiento de las acciones, políticas, metas, objetivos, misión y visión de la empresa en el marco de la permanente innovación que se lleva a cabo. La mejora continua empresarial, es el proceso innovador emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que una persona no podría alcanzar por si sola. En este marco entra en juego la competitividad, que se define como la medida en que una empresa, bajo condiciones de mercado libre es capaz de producir bienes y servicios que superen la prueba de los mercados, manteniendo o expandiendo al mismo tiempo las rentas reales de sus empleados y socios”.

DESARROLLO EMPRESARIAL:

Según Koontz & O'Donnell (2013), al respecto se tiene que:

“El desarrollo empresarial, está relacionado con varios factores, como crecer sobre la base de una unidad económica, crecer generando otras unidades económicas; mejorar la economía, eficiencia, efectividad, productividad, mejora continua y competitividad; también con la obtención de mejores niveles de liquidez, gestión, solvencia y rentabilidad. El desarrollo tiene por objeto la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo propiamente dicho, para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al Producto Bruto Interno, la ampliación del mercado interno y las exportaciones, y su contribución a la recaudación tributaria”.

Asimismo se tiene que “Para alcanzar desarrollo empresarial, es básico tener una adecuada gestión y que tiene considere al control como parte del proceso de gestión efectiva, al respecto indica que el control, es la evaluación y corrección de las actividades de los subordinados para asegurarse de que lo que se realiza se ajusta a los planes. De ese modo mide el desempeño en relación con las metas y proyectos, muestra donde existen desviaciones negativas y al poner en movimiento las acciones necesarias para corregir tales desviaciones, contribuye a asegurar el cumplimiento de los planes. Aunque la planeación debe preceder al control, los planes no se logran por sí mismos. El plan guía al jefe para que en el momento oportuno aplique los recursos

que serán necesarios para lograr metas específicas. Entonces las actividades son medidas para determinar si se ajustan a la acción planeada”.

2.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.4.1. HIPÓTESIS PRINCIPAL

Los sistemas de gestión integrados influyen en grado estadísticamente significativo en la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

2.4.2. HIPÓTESIS SECUNDARIAS

- 1) La gestión integrada de las fases del proceso administrativo intervienen en grado estadísticamente significativo en la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.
- 2) La gestión integrada de los sistemas administrativos influyen en grado estadísticamente significativo en la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.
- 3) La gestión integrada de la calidad, la seguridad y lo ambiental intervienen en grado estadísticamente significativo en la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

CAPITULO III:

MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación es de tipo explicativa, descriptiva y correlacional.

3.2. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación es del nivel descriptivo-explicativo-correlacional, por cuanto se describe los sistemas de gestión integrados orientados a elevar la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana. Asimismo se explica la forma como los sistemas de gestión integrados facilitan la elevación de la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana

3.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

En esta investigación se ha utilizado los siguientes métodos:

Descriptivo.- Para describir todos los aspectos relacionados con los sistemas de gestión integrados orientados a elevar la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

Inductivo.- Para inferir los sistemas de gestión integrados en la productividad de las empresas de Lima Metropolitana. Asimismo para inferir los resultados de la muestra en la población.

Deductivo. Para sacar las conclusiones de los sistemas de gestión integrados orientados a elevar la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

3.4.DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño fue el plan o estrategia que se desarrolló para obtener la información que se ha requerido en la investigación. El diseño que se aplicó ha sido el no experimental.

El diseño no experimental se define como la investigación que se realizó sin manipular deliberadamente los sistemas de gestión integrados y la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

En este diseño se ha observado los sistemas de gestión integrados y la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana, tal y como se dieron en su contexto natural, después de lo cual se analizó y obtuvo las conclusiones correspondientes.

3.5. ESTRATEGIA DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS

La estrategia que se ha seguido es la siguiente:

- 1) En primer lugar se definió el número de personas a ser encuestadas: 381
- 2) En segundo lugar se estableció como parámetro el margen de error del trabajo: 5.00%
- 3) En tercer lugar se definió la hipótesis alternativa y la hipótesis nula de la investigación
- 4) A continuación se aplicó el cuestionario de encuesta, el mismo que contiene preguntas sobre las variables e indicadores del tema de investigación.
- 5) Luego se recibió los resultados de la encuesta. Dichos resultados fueron ingresados al software SPSS a nivel de variables. El sistema está diseñado para trabajar con la información ingresada, al respecto puede facilitar la información a nivel de tablas, en gráficos y otras formas.
- 6) De esta forma el sistema ha proporcionado la tabla de estadísticos, correlación, regresión, anova y coeficiente.
- 7) En estas tablas hay varios elementos que se pueden analizar, sin embargo el más importante es el grado de significancia que se compara con el margen de error propuesto por la investigadora. Si el grado de significancia es menor que el margen de error, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa o hipótesis principal del trabajo.
- 8) En este trabajo la tabla de correlación, anova y coeficientes ha permitido obtener un grado de significancia menor que el margen de error propuesto inicialmente; con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis principal del trabajo, de acuerdo a procedimientos estadísticos generalmente aceptados.

3.6. OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES DE LA INVESTIGACION

TABLA DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES, INDICADORES E ÍNDICES DE LA INVESTIGACION:

VARIABLES	INDICADORES	ÍNDICES	NR DE ITEM	RELACIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE X. SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS	X.1. Gestión integrada de las fases del proceso administrativo	Grado de gestión integrada de las fases del proceso administrativo	3	X- Y- Z X.1., Y., Z X.2. , Y., Z X.3., Y., Z
	X.2. Gestión integrada de los sistemas administrativos	Grado de gestión integrada de los sistemas administrativos	3	
	X.3. Gestión integrada de la calidad, la seguridad y lo ambiental.	Grado de gestión integrada de los sistemas administrativos	3	
VARIABLE DEPENDIENTE Y. PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL	Y.1. Economía y eficiencia empresarial	Grado de economía empresarial Grado de eficiencia empresarial	3	
	Y.2. Efectividad y mejora continua empresarial	Grado de efectividad empresarial Grado de mejora continua empresarial	3	
	Y.3. Competitividad y desarrollo empresarial	Grado de competitividad empresarial Grado de desarrollo empresarial	3	
DIMENSIÓN ESPACIAL				
Z. GRANDES INDUSTRIAS TEXTILES DE LIMA METROPOLITANA				

Fuente: Diseño propio.

3.7. POBLACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La población de la investigación estuvo conformada por 20,300 personas relacionadas con los sistemas de gestión integrados y la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

3.8. MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

La muestra estuvo conformada por 381 personas relacionadas con los sistemas de gestión integrados y la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

Para definir el tamaño de la muestra se ha utilizado el método probabilístico y aplicado la fórmula generalmente aceptada para poblaciones menores de 100,000.

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

Donde:

- n** Es el tamaño de la muestra que se va a tomar en cuenta para el trabajo de campo. Es la variable que se desea determinar.
- P y q** Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra. De acuerdo a la doctrina, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.
- Z** Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error= 0.05, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra, por tanto el valor $Z = 1.96$
- N** El total de la población. Este caso 20,300 personas, considerando solamente aquellas que pueden facilitar información valiosa para la investigación.
- E** Representa el error estándar de la estimación. En este caso se ha tomado 5.00%.

Al respecto se tiene:

$$n = (0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2 \times 20,300) / (((0.05)^2 \times 20,299) + (0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2))$$

$$n = 381$$

3.9. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron en la investigación fueron las siguientes:

- 1) **Encuestas.**- Se aplicó al personal de la muestra para obtener respuestas en relación con los sistemas de gestión integrados y la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.
- 2) **Toma de información.**- Se aplicó para tomar información de libros, textos, normas y demás fuentes de información relacionadas con los sistemas de gestión integrados y la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.
- 3) **Análisis documental.**- Se utilizó para evaluar la relevancia de la información que se considerará para el trabajo de investigación, relacionada con los sistemas de gestión integrados y la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

Los instrumentos que se utilizaron en la investigación fueron los cuestionarios, fichas de encuesta y Guías de análisis.

- 1) **Cuestionarios.**- Estos documentos se utilizaron para presentar las preguntas de carácter cerrado sobre los sistemas de gestión integrados y la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana. El carácter cerrado será por el poco tiempo que disponen los encuestados para responder sobre la investigación. También contendrá un cuadro de respuesta con las alternativas correspondientes.
- 2) **Fichas bibliográficas.**- Se utilizaron para tomar anotaciones de los libros, textos, revistas, normas y de todas las fuentes de información correspondientes sobre los sistemas de gestión integrados y la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.
- 3) **Guías de análisis documental.**- Se utilizó como hoja de ruta para disponer de la información que realmente se va a considerar en la investigación sobre los sistemas de gestión integrados y la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

3.10. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS

Se aplicaron las siguientes técnicas de procesamiento de datos:

- 1) **Proceso computarizado con Excel.**- Se aplicó para determinar diversos cálculos matemáticos y estadísticos de utilidad sobre los sistemas de gestión integrados y la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.
- 2) **Proceso computarizado con SPSS.**- Se aplicó para digitar, procesar y analizar datos y determinar indicadores promedios, de asociación y otros sobre los sistemas de gestión integrados y la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

3.11. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Se aplicaron las siguientes técnicas:

- 1) **Conciliación de datos.**- Se aplicó para enlazar los datos sobre los sistemas de gestión integrados y la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana de algunos autores para que sean tomados en cuenta.
- 2) **Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes.**- Se aplicó para presentar la información en cuadros con columnas de cantidades y porcentajes sobre los sistemas de gestión integrados y la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.
- 3) **Comprensión de gráficos.**- Se utilizaron para presentar la información en forma de gráficos en cualquier de sus formas, sobre los sistemas de gestión integrados y la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

CAPITULO IV:

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1.CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Para iniciar la contrastación de la hipótesis, un primer aspecto es tener en cuenta dos tipos de hipótesis, la hipótesis alternativa y la hipótesis nula.

Hipótesis nula:

H0: Los sistemas de gestión integrados **NO** influyen en grado estadísticamente significativo en la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

En cambio la hipótesis alternativa es la siguiente:

Hipótesis Alternativa:

H1: Los sistemas de gestión integrados influyen en grado estadísticamente significativo en la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

La hipótesis estadística es una afirmación respecto a las características de la población. Contrastar una hipótesis es comparar las predicciones realizadas por el investigador con la realidad observada. Si dentro del margen de error que se ha admitido 5.00%, hay coincidencia, se acepta la hipótesis y en caso contrario se rechaza. Este es el criterio fundamental para la contrastación. Este es un criterio generalmente aceptado en todos los medios académicos y científicos.

Existen muchos métodos para contrastar las hipótesis. Algunos con sofisticadas fórmulas y otros que utilizan modernos programas informáticos. Todos de una u otra forma explican la forma como es posible confirmar una hipótesis.

En este trabajo se ha utilizado el software SPSS por su versatilidad y comprensión de los resultados obtenidos.

Para efectos de contrastar la hipótesis es necesario disponer de los datos de las variables: Independiente y dependiente.

La variable independiente es **SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS** y la variable dependiente es **PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL**.

Los resultados del Sistema SPSS, son los siguientes:

1) ESTADÍSTICOS OBTENIDOS

TABLA DE ESTADÍSTICOS:

ESTADÍSTICOS		SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS	PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL
Muestra	Válidos	381	381
	Perdidos	000	000
Media		87.46%	87.16%
Desviación típica.		3.68%	3.18%

Fuente: Encuesta realizada

ANÁLISIS DE LA TABLA DE ESTADÍSTICOS:

En esta tabla se presentan los estadísticos más importantes.

La media o valor promedio de la variable independiente **SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS** es 87.46% en cambio la media o promedio de la variable dependiente **PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL** es 87.16%. Lo que indica un buen promedio para ambas variables, siendo mejor para la variable dependiente, que es la que se busca solucionar, lo cual apoya el modelo de investigación llevado a cabo.

La desviación típica mide el grado de desviación de los valores en relación con el valor promedio, en este caso es 3.68% para la variable independiente **SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS** y 3.18% para la variable dependiente **PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL**, lo que quiere decir que hay alta concentración en los resultados obtenidos; siendo mejor dicha concentración en la variable dependiente, lo que favorece al modelo de investigación propuesto.

2) CORRELACIÓN DE LAS VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

TABLA DE CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES:

VARIABLES DE LA INVESTIGACION	INDICADORES ESTADÍSTICOS	SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS	PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL
SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS	Correlación de Pearson	100%	87.40%
	Sig. (bilateral)		3.30%
	Muestra	381	381
PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL	Correlación de Pearson	87.40%	100%
	Sig. (bilateral)	3.30%	
	Muestra	381	381

Fuente: Encuesta realizada

ANÁLISIS DE LA TABLA DE CORRELACIÓN ENTRE VARIABLES:

Esta tabla mide el grado de relación entre las variables independiente y dependiente. Dentro de ello el coeficiente de correlación y el grado de significancia.

La correlación se mide mediante la determinación del Coeficiente de correlación. $R =$ Coeficiente de correlación. Este método mide el grado de relación existente entre dos variables, el valor de R varía de -1 a 1.

El valor del coeficiente de relación se interpreta de modo que a medida que R se aproxima a 1, es más grande la relación entre los datos, por lo tanto R (coeficiente de correlación) mide la aproximación entre las variables.

El coeficiente de correlación se clasifica de la siguiente manera:

Correlación valor o rango:

- 1) Perfecta $R = 1;$
- 2) Excelente $R = 0.9 \leq R < 1;$
- 3) Buena $R = 0.8 \leq R < 0.9;$

- 4) Regular $R = 0.5 \leq R < 0.8$;
- 5) Mala $R < 0.5$

En la presente investigación el valor de la correlación es igual a 87.40%, lo cual indica correlación directa, alta y por tanto apoya el modelo de investigación desarrollada.

La prueba de significancia estadística busca probar que existe una diferencia real, entre dos variables estudiadas, y además que esta diferencia no es al azar. Siempre que se estudie dos diferencias existe la probabilidad que dichas diferencias sean producto del azar y por lo tanto deseamos conocerlo y para ello usamos la probabilidad que no es más que el grado de significación estadística, y suele representarse con la letra p.

El valor de p es conocido como el valor de significancia. Cuanto menor sea la p, es decir, cuanto menor sea la probabilidad de que el azar pueda haber producido los resultados observados, mayor será la tendencia a concluir que la diferencia existe en realidad. El valor de p menor de 0.05 nos indica que el investigador acepta que sus resultados tienen un 95% de probabilidad de no ser producto del azar, en otras palabras aceptamos con un valor de $p = 0.05$, que podemos estar equivocados en un 5%.

En base al cuadro del SPSS tenemos un valor de significancia (p), igual a 3.30%, el mismo que es menor al margen de error propuesto del 5.00%, lo que, de acuerdo con la teoría estadística generalmente aceptada, permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, desde el punto de vista de la correlación de las variables. Luego, esto significa que la correlación obtenida para la muestra es significativa y que dicho valor no se debe a la casualidad, sino a la lógica y sentido del modelo de investigación formulado; todo lo cual queda consolidado con la tabla de regresión.

3) REGRESIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

TABLAS DE REGRESIÓN DEL MODELO:

VARIABLES INTRODUCIDAS/ELIMINADAS:

Modelo	VARIABLES INTRODUCIDAS	VARIABLES ELIMINADAS	Método
1	SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL	0	estadístico

Fuente: Encuesta realizada.

RESUMEN DEL MODELO DE LA INVESTIGACION:

Modelo	Coefficiente de Correlación (R)	Coefficiente de Determinación Lineal (R ²)	Coefficiente de correlación lineal corregido (R ² Corregido)	Error típ. de la estimación
1	87.40%	86.10%	75.70%	2.95%

Fuente: Encuesta realizada.

ANÁLISIS DE LA TABLA DE REGRESIÓN:

La Regresión como la correlación son dos técnicas estadísticas que se pueden utilizar para solucionar problemas comunes en los negocios financieros. Muchos estudios se basan en la creencia de que es posible identificar y cuantificar alguna Relación Funcional entre dos o más variables, donde una variable depende de la otra variable.

Se puede decir que Y depende de X, en donde Y y X son dos variables cualquiera en un modelo de Regresión Simple. "Y es una función de X", entonces: $Y = f(X)$

Como Y depende de X. Y es la variable dependiente y X es la variable independiente.

En el Modelo de Regresión es muy importante identificar cuál es la variable dependiente y cuál es la variable independiente.

En el Modelo de Regresión Simple se establece que Y es una función de sólo una variable independiente, razón por la cual se le denomina también Regresión Divariada porque sólo hay dos variables, una dependiente y otra independiente y se representa así: $Y = f(X)$. En esta fórmula "Y está regresando por X". La variable dependiente es la variable que se desea explicar, predecir. También se le llama REGRESANDO ó VARIABLE DE RESPUESTA. La variable Independiente X se le denomina VARIABLE EXPLICATIVA ó REGRESOR y se le utiliza para EXPLICAR Y.

En el estudio de la relación funcional entre dos variables poblacionales, una variable X, llamada independiente, explicativa o de predicción y una variable Y, llamada dependiente o variable respuesta, presenta la siguiente notación: $Y = a + bX + e$. Donde:

a= es el valor de la ordenada donde la línea de regresión se intercepta con el eje Y.

b=es el coeficiente de regresión poblacional (pendiente de la línea recta)

e=es el error

La regresión es una técnica estadística generalmente aceptada que relaciona la variable dependiente **PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL** con la información suministrada por otra variable independiente **SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS**.

El cuadro del Modelo presenta el Coeficiente de correlación lineal corregido 75.70%, el cual, pese al ajuste que le da el sistema, significa una correlación aceptable.

El Modelo o Tabla de Regresión también nos proporciona el Coeficiente de Determinación Lineal ($R^2 = 86.10\%$). De acuerdo al coeficiente de determinación obtenido el modelo de regresión explica que el 86.10% de la variación total se debe a la variable independiente: **SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS** y el resto se atribuye a otros factores; lo cual tiene lógica, por cuanto además de este instrumento hay otros elementos que pueden incidir en la variable dependiente **PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL**.

El Modelo también presenta el valor del Coeficiente de Correlación (R), igual al 87.40%, que significa una correlación buena en el marco de las reglas estadísticas generalmente aceptada.

Finalmente la Tabla de Regresión presenta el Error típico de Estimación, el mismo que es igual al 2.95%. Dicho valor es la expresión de la desviación típica de los valores observados respecto de la línea de regresión, es decir, una estimación de la variación probable al hacer predicciones a partir de la ecuación de regresión. Es un resultado que favorece al modelo de investigación desarrollado, debido a que está por debajo del margen de error considerado del 5.00%.

4) ANÁLISIS DE VARIANZA DE LA INVESTIGACIÓN

TABLA DE ANÁLISIS DE VARIANZA-ANOVA:

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	74.431%	1	74.431%	8.542%	3.33%
	Residual	43.569%	5	8.714%		
	Total	118.000%	6			

Fuente: Encuesta realizada

ANÁLISIS DE LA TABLA ANOVA:

Para entender esta tabla, en primer lugar tenemos que tener claro lo que es la varianza.

La varianza es una característica de la muestra que cuantifica su dispersión o variabilidad en relación del valor promedio. La varianza tiene unidades al cuadrado de la variable. Su raíz cuadrada positiva es la desviación típica.

Ahora, ANOVA, son las siglas de Análisis de la Varianza y la misma es una técnica estadística que sirve para decidir / determinar si las diferencias que existen entre las medidas de las variables son estadísticamente significativas. El análisis de varianza, es uno de los métodos estadísticos más utilizados y más elaborados en la investigación moderna. La técnica ANOVA se ha desarrollado para el análisis de datos en diseños estadísticos como el presente.

La Tabla ANOVA, presenta los siguientes resultados: Suma de cuadrados, Grados de libertad, Media cuadrática, Estadístico "F" y el Valor de significancia. El estadístico "F" es el cociente entre dos estimadores diferentes de la varianza. Uno de estos estimadores se obtiene a partir de la variación existente entre las medias de regresión. El otro estimador se obtiene a partir de la variación residual. La Tabla de ANOVA, recoge una cuantificación de ambas fuentes de variación (sumas de cuadrados), los grados de libertad (gl) asociados a cada suma de cuadrados y el valor concreto adoptado por cada estimador de la varianza muestral (media cuadrática: se obtiene dividiendo las sumas de cuadrados entre sus

correspondientes grados de libertad). Ahora, el cociente entre estas dos medias cuadráticas nos proporciona el valor del Estadístico “F”, el cual aparece acompañado de su correspondiente nivel crítico o nivel de significación observado. El valor del estadístico F: 8.542, que si bien no es muy alto, sin embargo es representativo para la predicción del modelo lineal.

Luego tenemos el Valor sig = 3.33%. Ahora comparando el margen de error del 5.00% propuesto y el valor de significancia, $p=3.33\%$, tenemos que este último es menor. Por tanto, de acuerdo a la doctrina estadística generalmente aceptada, se concreta en el rechazo de la hipótesis nula y en la aceptación de la hipótesis del investigador. Lo que de otro modo, significa también que se acepta el modelo obtenido a partir de la muestra considerada.

5) COEFICIENTES DE LA INVESTIGACIÓN

TABLA DE COEFICIENTES:

Modelo	Variables	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta	B	Error típ.
1	PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL	43.80%	17.55%		2.50%	3.14%
	SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS	55.10%	18.90%	79.40%	2.92%	3.10%

Fuente: Encuesta realizada

ANÁLISIS DE LA TABLA DE COEFICIENTES:

Por último tenemos el Coeficiente de Regresión, que en un modelo de regresión lineal presenta los valores de “a” y “b” que determinan la expresión de la recta de regresión $Y = a + bX$.

Esta tabla proporciona las siguientes columnas: Coeficientes no Estandarizados, Coeficientes Estandarizados, el valor de “t” y el Grado de Significancia.

Es necesario estimar los coeficientes de regresión estandarizados o coeficientes beta, lo que permite que los coeficientes sean más comparables. El coeficiente estandarizado o coeficiente beta indica el peso relativo de cada variable, sin importar la unidad de medida en que se encuentren expresadas.

En la tabla el coeficiente de regresión estandarizado para la variable dependiente: **PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL** está vacío porque el estándar está dado justamente por dicha variable, en cambio el Coeficiente para la variable independiente: **SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS** es 79.40%. Lo cual indica el peso que tiene dicha variable sobre la variable dependiente.

Luego en relación con el Coeficiente no estandarizado, se tiene dos sub-columnas, una para el Valor de cada variable en el contexto del modelo (B) y otra para el error típico. Luego, el valor de la variable dependiente **PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL** es 43.80%, el mismo que es significativo, para los fines de la investigación, de acuerdo a convenciones generalmente aceptadas de la ciencia Estadística.

La tabla también presenta la columna “t”, el mismo que es un estadístico que se obtiene de dividir el coeficiente no estandarizado entre su error típico. El mismo que es favorable al Modelo.

La columna de mayor relevancia está referida al Grado de significancia, que el sistema SPSS, lo presenta como sig. El grado de significancia se compara con el denominado margen de error propuesto, en el presente caso: 5.00% y se establece la contrastación de la hipótesis.

El valor del Grado de significancia obtenido en la tabla, para el caso de la variable dependiente **PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL** es 3.14%, luego este valor es menor que el margen de error del 5.00% propuesto, entonces se concluye que a un nivel de significancia del 3.14% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

En el caso de la Variable Independiente **SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS** se tiene que el valor de $p = 3.10\%$, al igual que en el caso anterior, también es menor que el margen de error del 5.00% propuesto por el investigador; por tanto se concluye que a un nivel de significancia propuesto del 3.10% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

4.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

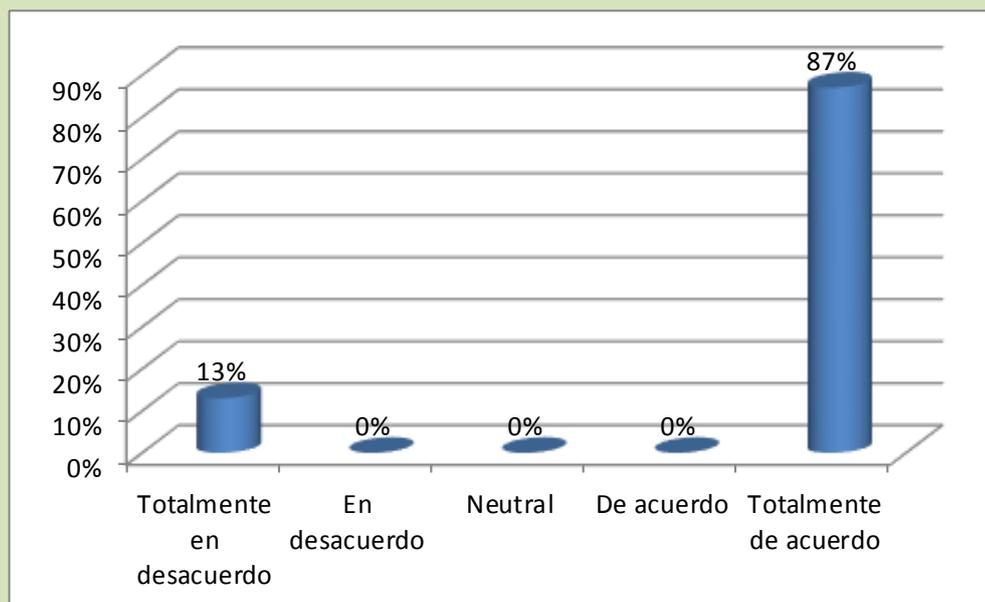
TABLA No. 1:

Los sistemas de gestión integrados, comprende la gestión integrada del proceso administrativo; la gestión integrada de los sistemas administrativos; y la gestión de calidad.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	50	13.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	331	87.00
	TOTAL	381	100.00

Fuente: Encuesta realizada

GRAFICO No 1:



Fuente: Encuesta realizada

INTERPRETACIÓN:

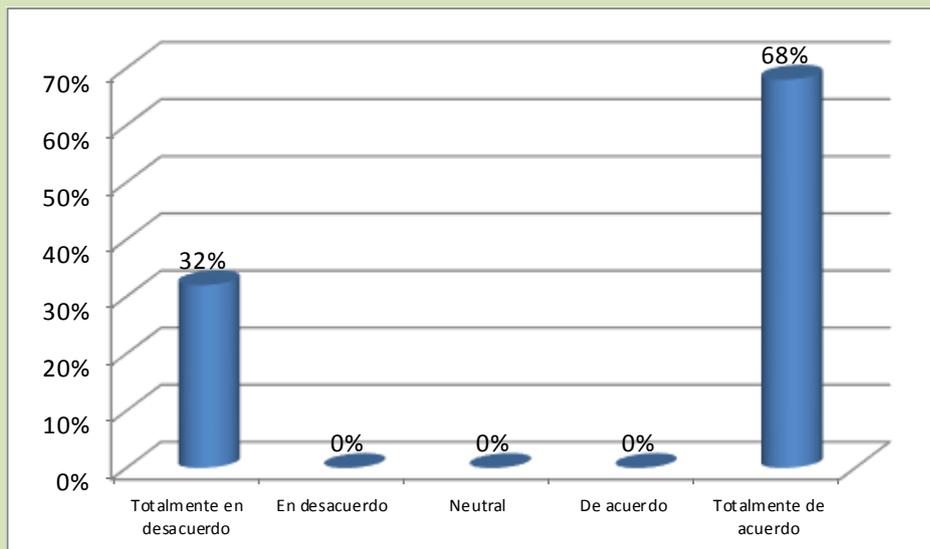
Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 87% de los encuestados acepta que los sistemas de gestión integrados, comprende la gestión integrada del proceso administrativo; la gestión integrada de los sistemas administrativos; y la gestión de calidad, seguridad y medio ambiente de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

TABLA No. 2:

La gestión integrada de las fases del proceso administrativo, comprende la interacción de la planeación, organización, dirección y control.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	122	32.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	259	68.00
	TOTAL	381	100.00

Fuente: Encuesta realizada

GRAFICO NR 2:

Fuente: Encuesta realizada

INTERPRETACIÓN:

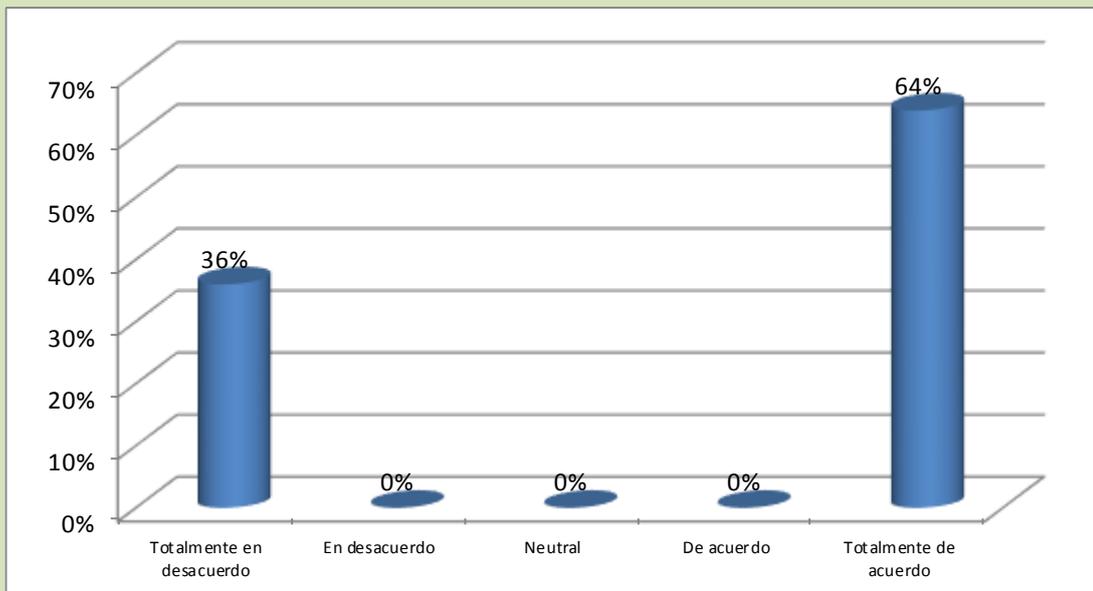
Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 68% de los encuestados acepta que la gestión integrada de las fases del proceso administrativo, comprende la interacción de la planeación, organización, dirección y control de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

TABLA No. 3:

La gestión integrada de las fases del proceso administrativo facilita la productividad.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	137	36.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	244	64.00
	TOTAL	381	100.00

Fuente: Encuesta realizada.

GRAFICO No. 3:

Fuente: Encuesta realizada.

INTERPRETACIÓN:

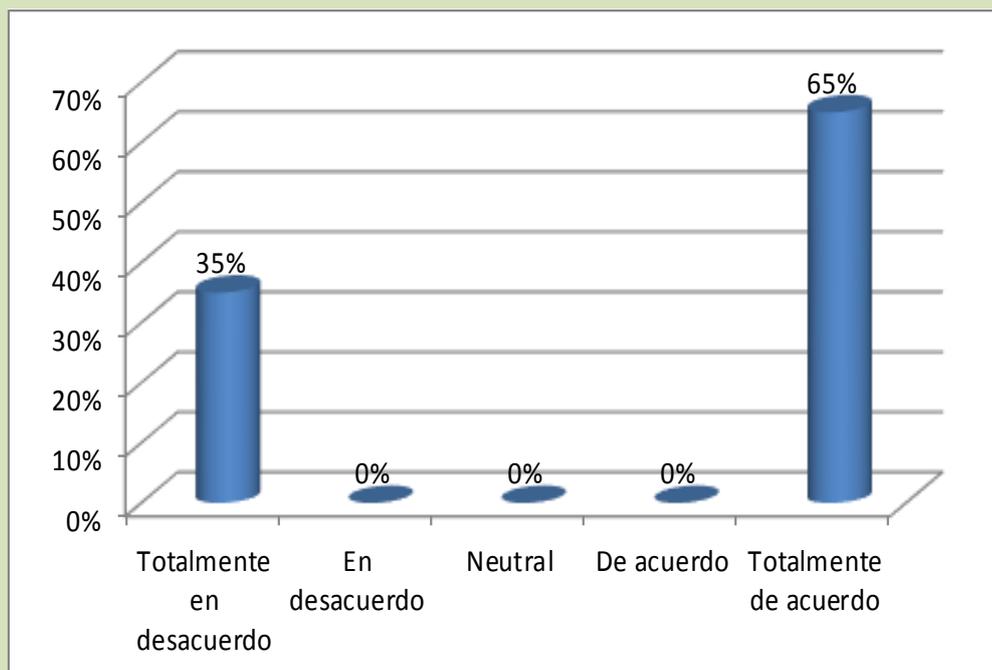
Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 64% de los encuestados acepta que la gestión integrada de las fases del proceso administrativo facilita la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

TABLA No. 4:

La gestión integrada de los sistemas administrativos comprende la interacción del sistema de personal, logística, productivo, finanzas, contable, tributario y otros.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	133	35.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	248	65.00
	TOTAL	381	100.00

Fuente: Encuesta realizada

GRAFICO No. 4:

Fuente: Encuesta realizada

INTERPRETACIÓN:

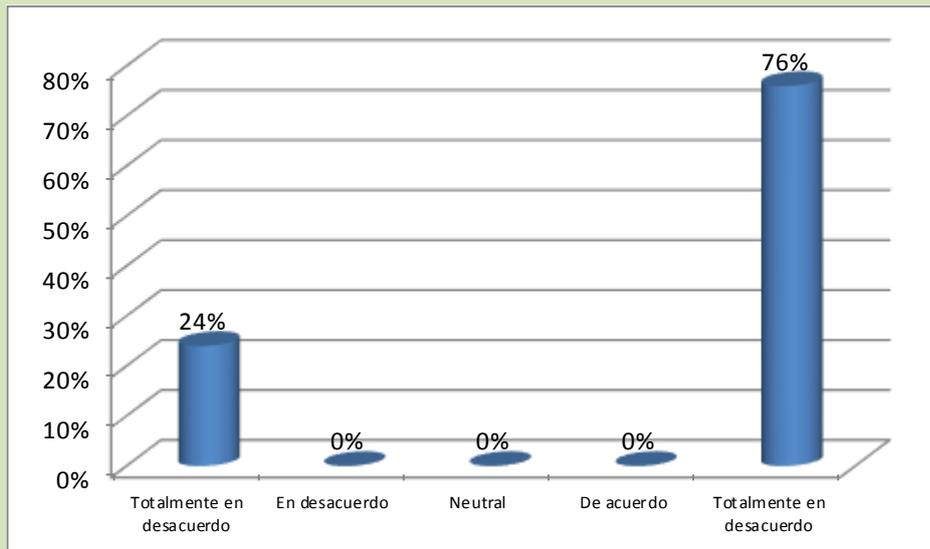
Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 65% de los encuestados acepta que la gestión integrada de los sistemas administrativos comprende la interacción del sistema de personal, logística, productivo, finanzas, contable, tributario y otros de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

TABLA No. 5:

La gestión integrada de los sistemas administrativos facilita la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	91	24.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	290	76.00
	TOTAL	381	100.00

Fuente: Encuesta realizada.

GRAFICO No. 5:

Fuente: Encuesta realizada.

INTERPRETACIÓN:

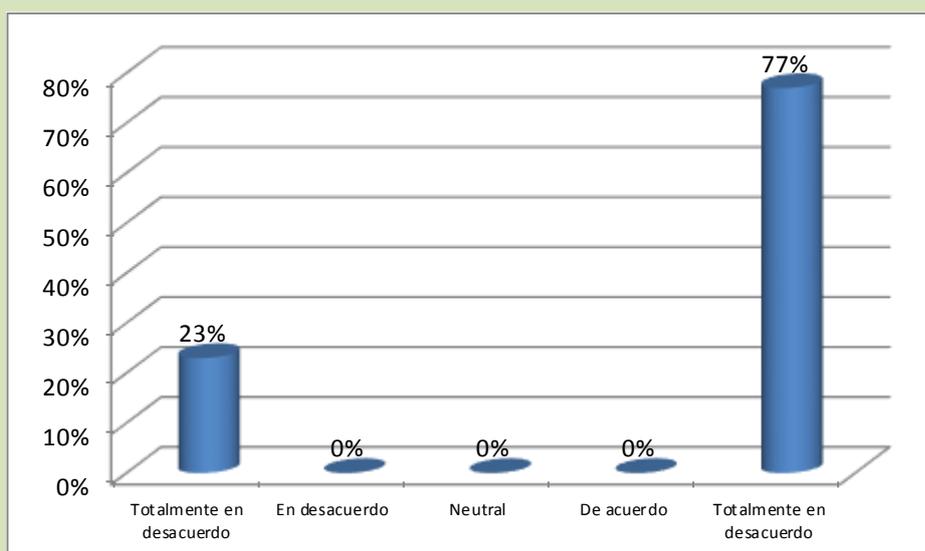
Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 76% de los encuestados acepta que la gestión integrada de los sistemas administrativos facilita la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

TABLA No. 6:

La gestión integrada de los sistemas administrativos facilita la economía, eficiencia y efectividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	88	23.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	293	77.00
	TOTAL	381	100.00

Fuente: Encuesta realizada.

GRAFICO No. 6:

Fuente: Encuesta realizada.

INTERPRETACIÓN:

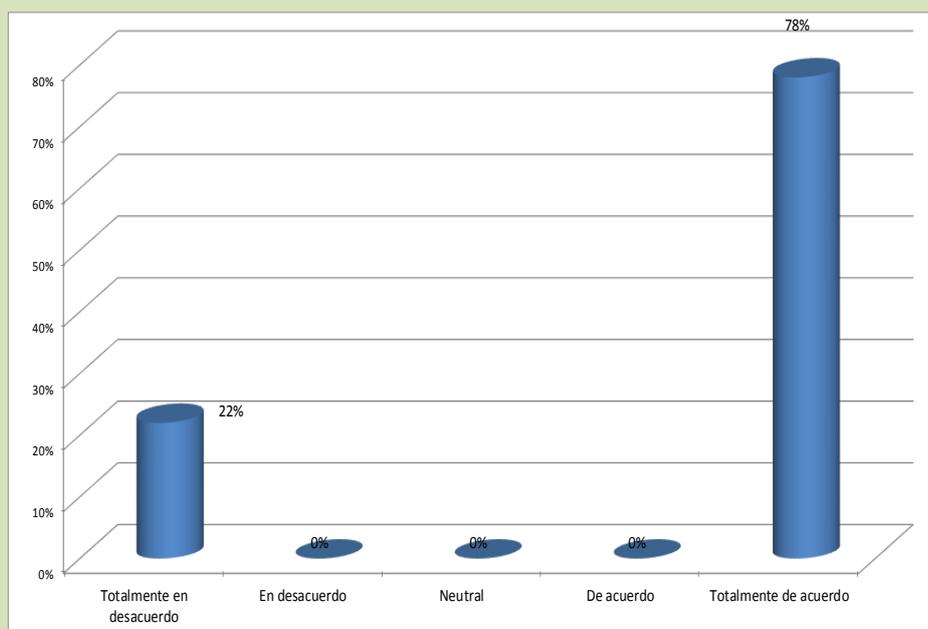
Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 77% de los encuestados acepta que la gestión integrada de los sistemas administrativos facilita la economía, eficiencia y efectividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

TABLA No. 7:

La gestión eficaz de un sistema de calidad permite conseguir unos clientes fidelizados; el cumplimiento de la legislación laboral y de prevención de riesgos laborales.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	84	22.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	297	78.00
	TOTAL	381	100.00

Fuente: Encuesta realizada.

GRAFICO No. 7:

Fuente: Encuesta realizada.

INTERPRETACIÓN:

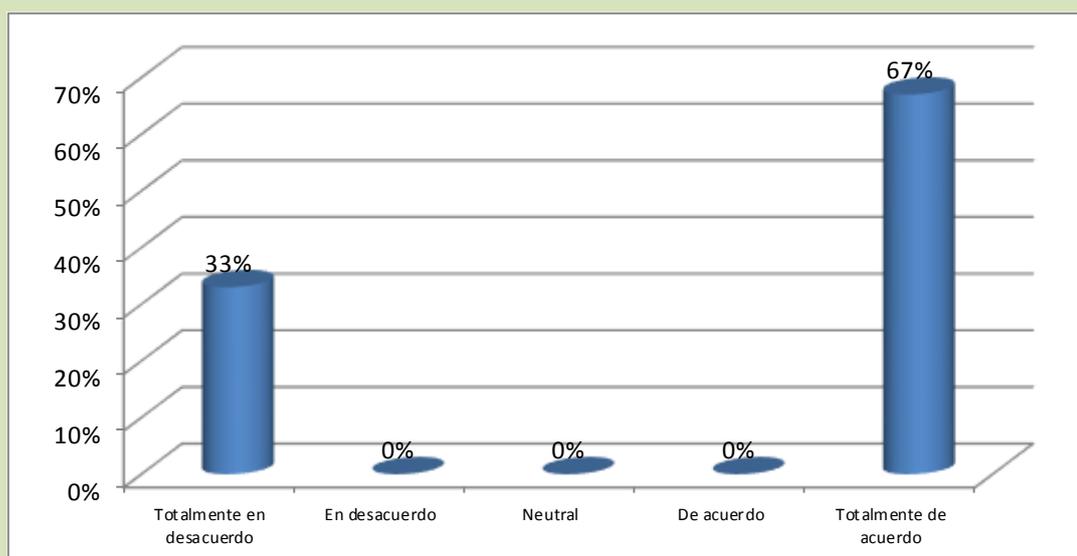
Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 78% de los encuestados acepta que la gestión eficaz de un sistema de calidad permite conseguir unos clientes fidelizados; el cumplimiento de la legislación laboral y de prevención de riesgos laborales de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

TABLA No. 8:

La gestión integrada de la seguridad comprende la interacción de seguridad física, seguridad de la información, seguridad virtual de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	126	33.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	255	67.00
	TOTAL	381	100.00

Fuente: Encuesta realizada.

GRAFICO No. 8:

Fuente: Encuesta realizada.

INTERPRETACIÓN:

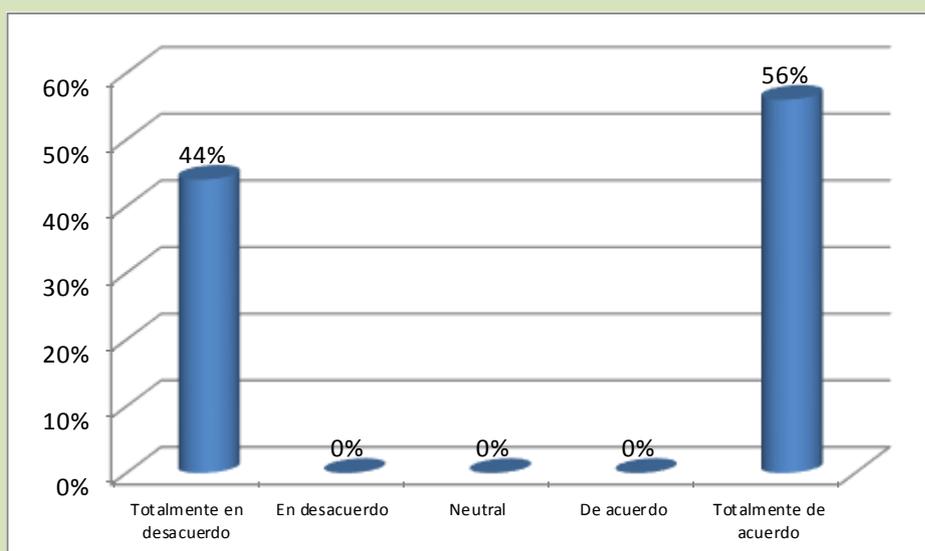
Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 67% de los encuestados acepta que la gestión integrada de la seguridad comprende la interacción de seguridad física, seguridad de la información, seguridad virtual de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

TABLA No. 9:

La gestión integrada de lo ambiental comprende la defensa del agua, el aire y el suelo; así como propugna la responsabilidad social y la sustentabilidad.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	168	44.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	213	56.00
	TOTAL	381	100.00

Fuente: Encuesta realizada.

GRAFICO No. 9:

Fuente: Encuesta realizada.

INTERPRETACIÓN:

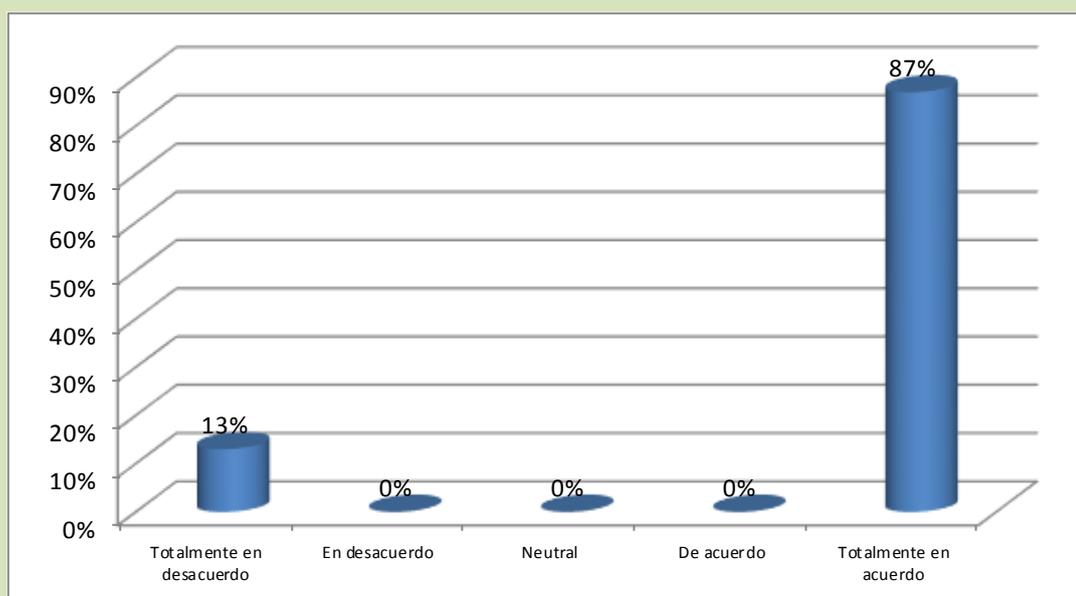
Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 56% de los encuestados acepta que la gestión integrada de lo ambiental comprende la defensa del agua, el aire y el suelo; así como propugna la responsabilidad social y la sustentabilidad en las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

TABLA No. 10:

La productividad empresarial se refiere al logro de resultados más eficientes a un menor costo, con el fin de incrementar la satisfacción de los clientes y la rentabilidad.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	50	13.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	331	87.00
	TOTAL	381	100.00

Fuente: Encuesta realizada.

GRAFICO No. 10:

Fuente: Encuesta realizada.

INTERPRETACIÓN:

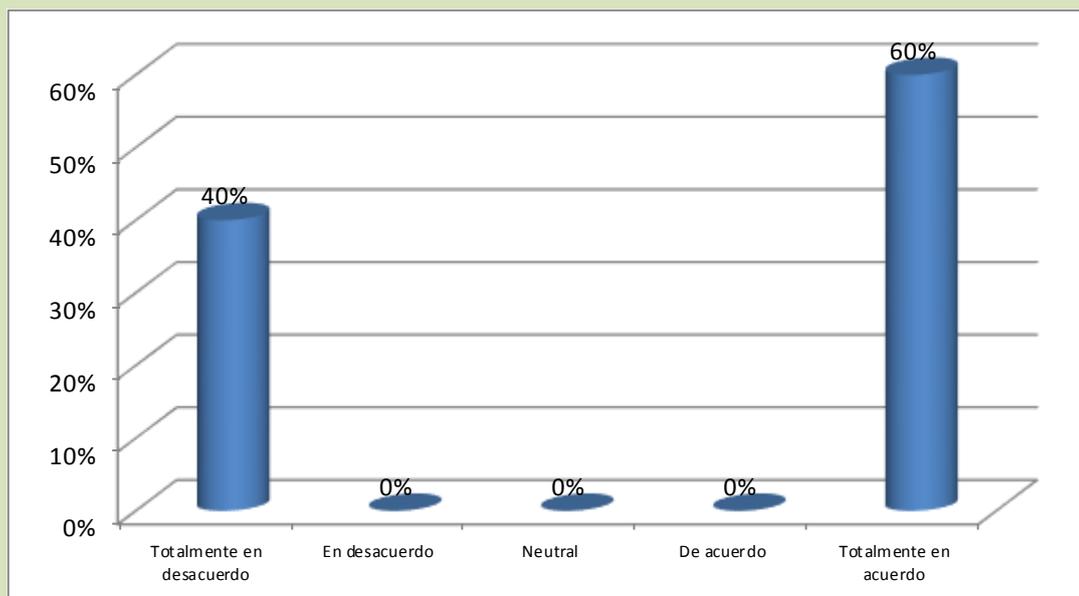
Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 87% de los encuestados acepta que la productividad empresarial se refiere al logro de resultados más eficientes a un menor costo, con el fin de incrementar la satisfacción de los clientes y la rentabilidad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

TABLA No. 11:

La economía empresarial es el resultado de tener costos razonables y mejores beneficios en las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	152	40.00
2	En desacuerdo	00	00.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	229	60.00
	TOTAL	381	100.00

Fuente: Encuesta realizada.

GRAFICO No. 11:

Fuente: Encuesta realizada.

INTERPRETACIÓN:

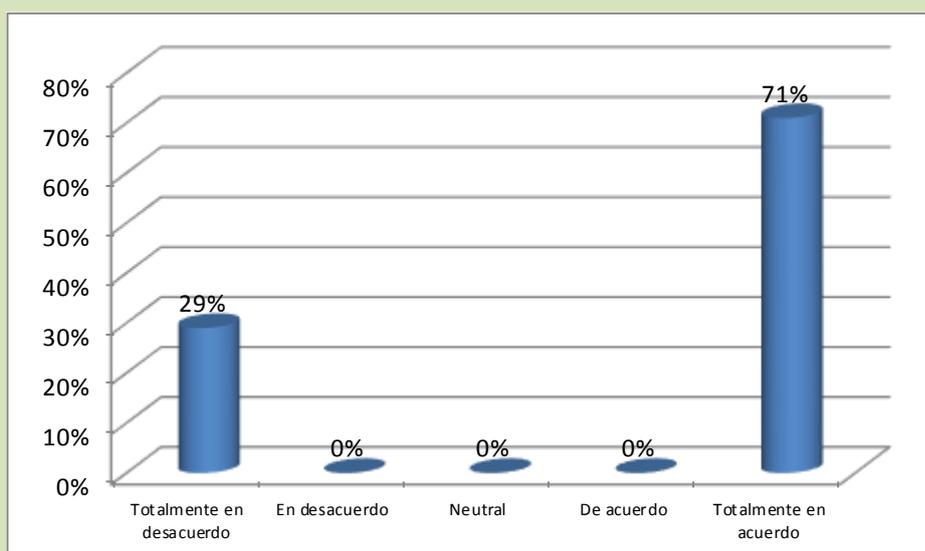
Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 60% de los encuestados acepta que la economía empresarial es el resultado de tener costos razonables y mejores beneficios en las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

TABLA No. 12:

La eficiencia empresarial se refiere a la racionalización de los recursos y el mejor aprovechamiento de los mismos en las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	110	29.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	00	0.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	271	71.00
	TOTAL	381	100.00

Fuente: Encuesta realizada.

GRAFICO No. 12:

Fuente: Encuesta realizada.

INTERPRETACIÓN:

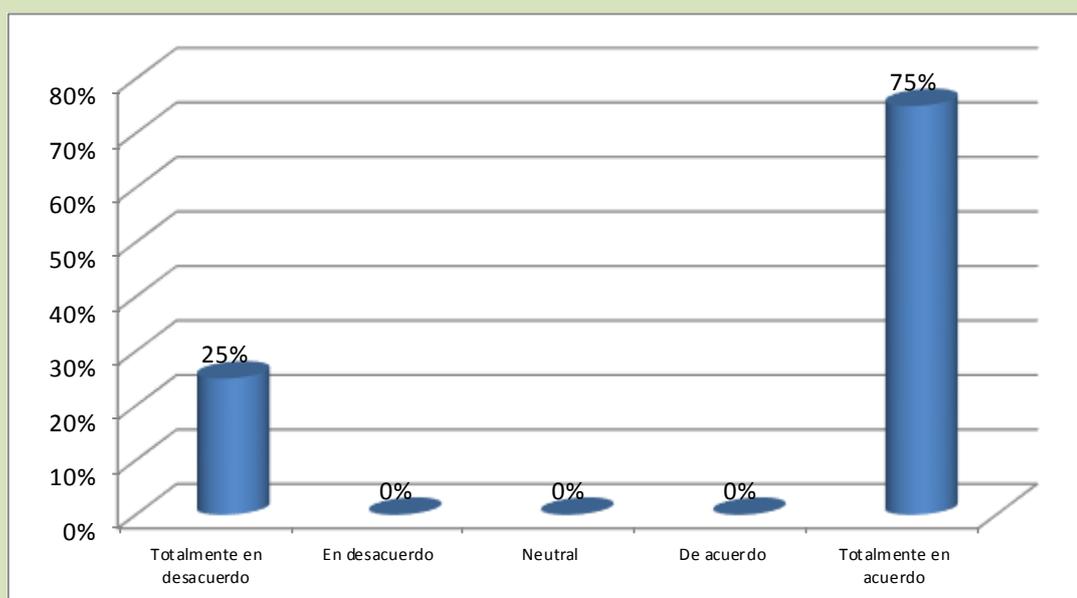
Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 71% de los encuestados acepta que la eficiencia empresarial se refiere a la racionalización de los recursos y el mejor aprovechamiento de los mismos en las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

TABLA No. 13:

La efectividad empresarial se refiere al logro de las metas y objetivos de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	95	25.00
2	En desacuerdo	00	00.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	286	75.00
	TOTAL	381	100.00

Fuente: Encuesta realizada.

GRAFICO No. 13:

Fuente: Encuesta realizada.

INTERPRETACIÓN:

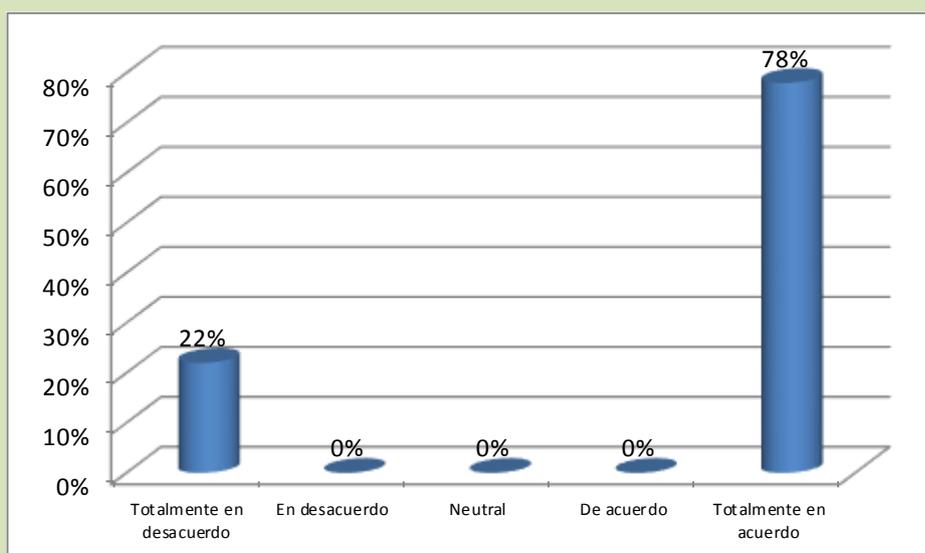
Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 75% de los encuestados acepta que la efectividad empresarial se refiere al logro de las metas y objetivos de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

TABLA No. 14:

La mejora continua empresarial comprende la creatividad e innovación en los recursos, actividades y procesos de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	84	22.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	297	78.00
	TOTAL	381	100.00

Fuente: Encuesta realizada.

GRAFICO No. 14:

Fuente: Encuesta realizada.

INTERPRETACIÓN:

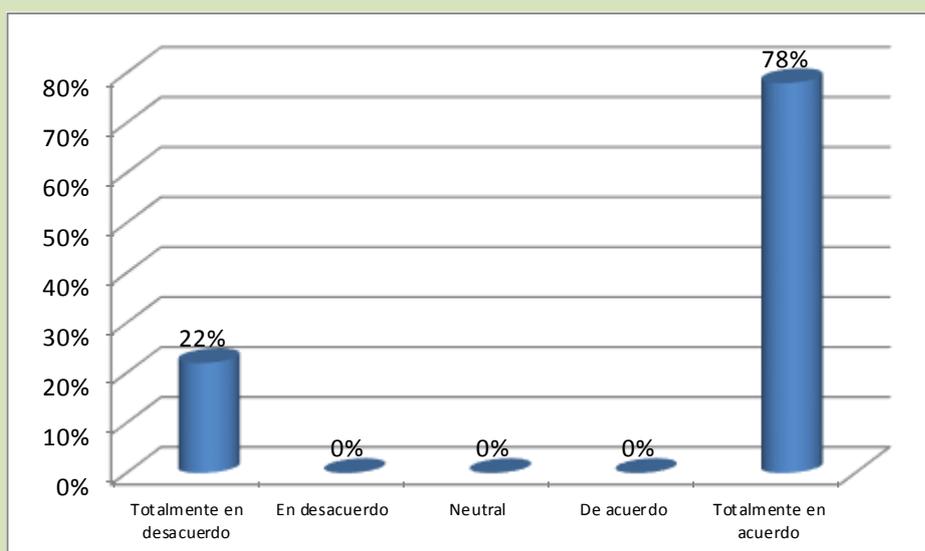
Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 78% de los encuestados acepta que la mejora continua empresarial comprende la creatividad e innovación en los recursos, actividades y procesos de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

TABLA No. 15:

La competitividad se refiere a la imposición sobre otras empresas de parte de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	84	22.00
2	En desacuerdo	00	00.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	297	78.00
	TOTAL	381	100.00

Fuente: Encuesta realizada.

GRAFICO No. 15:

Fuente: Encuesta realizada.

INTERPRETACIÓN:

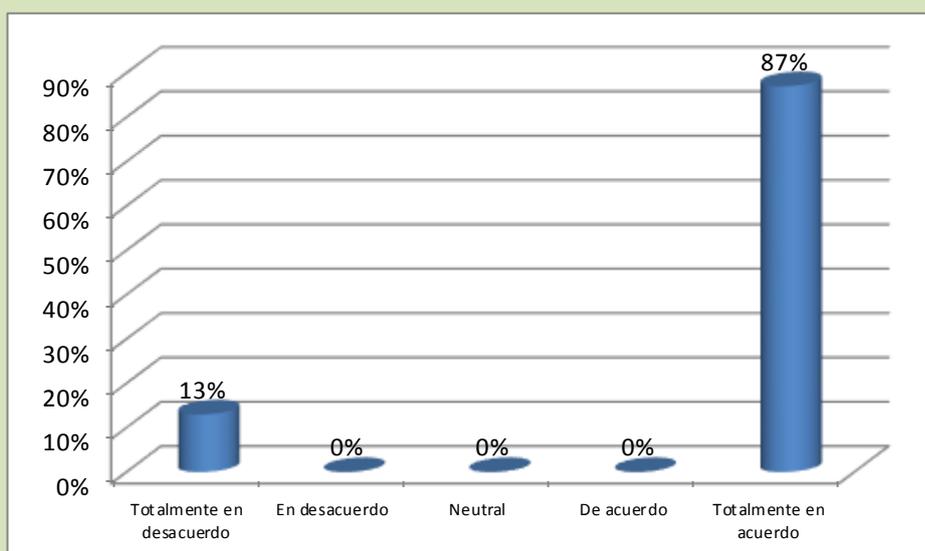
Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 78% de los encuestados acepta que la competitividad se refiere a la imposición sobre otras empresas de parte de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

TABLA No. 16:

El desarrollo empresarial es el proceso que asegura la permanencia en el mercado de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	50	13.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	331	87.00
	TOTAL	381	100.00

Fuente: Encuesta realizada.

GRAFICO No. 16:

Fuente: Encuesta realizada.

INTERPRETACIÓN:

Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 87% de los encuestados acepta que el desarrollo empresarial es el proceso que asegura la permanencia en el mercado de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

CAPITULO V:

DISCUSIÓN

5.1.DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

La discusión se ha llevado a cabo en los principales resultados del trabajo de investigación:

- 1) El 87% de los encuestados acepta que los sistemas de gestión integrados, comprende la gestión integrada del proceso administrativo; la gestión integrada de los sistemas administrativos; y la gestión de calidad, seguridad y medio ambiente de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

Este resultado es similar al 89% presentado, aunque en otra dimensión espacial y temporal, por Romero Cardoza, Carlos (2015) Tesis: “Las empresas industriales y su competitividad”; presentada por para optar el Grado de Doctor en Administración en la Universidad San Martín de Porres.

Ambos resultados son razonables y por tanto favorecen en gran medida el trabajo de investigación desarrollado.

- 2) El 87% de los encuestados acepta que la productividad empresarial se refiere al logro de resultados más eficientes a un menor costo, con el fin de incrementar la satisfacción de los clientes y la rentabilidad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

Este resultado es similar al 86% presentado, aunque en otra dimensión espacial y temporal, por Nina Rojas, Antonio (2014) Tesis: “Productividad y optimización de empresas”, presentada para optar el Grado de Doctor en Administración en la Universidad de San Martín de Porres.

Ambos resultados son razonables y por tanto favorecen en gran medida el trabajo de investigación desarrollado.

5.2. CONCLUSIONES

Las conclusiones se relacionan con los objetivos y son las siguientes:

- 1) Se ha establecido que los sistemas de gestión integrados influyen en alto grado en la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana; mediante la gestión integrada de las fases del proceso administrativo, la gestión integrada de los sistemas administrativos y la gestión integrada de la calidad, seguridad y el aspecto ambiental de dichas industrias.
- 2) Se ha determinado que la gestión integrada de las fases del proceso administrativo interviene en gran medida en la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana; mediante la planeación, organización, dirección, coordinación y control de los recursos, actividades y procesos de las industrias.
- 3) Se ha establecido que la gestión integrada de los sistemas administrativos influyen en alto grado en la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana; mediante el sistema de personal, logística, finanzas, marketing, tributario, contable, control y otros de las industrias.
- 4) Se ha determinado que la gestión integrada de la calidad, la seguridad y lo ambiental intervienen en gran medida en la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana; mediante la gestión integrada de la calidad de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos; asimismo la seguridad integral de las industrias y la defensa del medio ambiente que deben proteger las industrias.

5.3. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones se relacionan con las conclusiones y son las siguientes:

- 1) Se recomienda tener en cuenta que los sistemas de gestión integrados influyen en grado estadísticamente significativo en la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana. Por tanto los directivos y funcionarios deben disponer la evaluación permanentemente de los sistemas de gestión integrados para poder retroalimentarlo de tal modo que ayuden efectivamente en la generación de mayor productividad en las industrias.
- 2) Se recomienda tener en cuenta que la gestión integrada de las fases del proceso administrativo intervienen en grado estadísticamente significativo en la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana. Por tanto los directivos y funcionarios deberían integrar la planeación, organización, dirección, coordinación y control de los recursos, actividades y procesos para facilitar efectivamente la productividad de las industrias.
- 3) Se recomienda tener en cuenta que la gestión integrada de los sistemas administrativos influyen en grado estadísticamente significativo en la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana. Por tanto los directivos y funcionarios deben hacer que los sistemas de personal, logística, finanzas, marketing, tributario, contable y otros trabajen en forma integrada y hagan que la productividad se incremente cada vez más en las industrias.
- 4) Se recomienda tener en cuenta que la gestión integrada de la calidad, la seguridad y lo ambiental intervienen en grado estadísticamente significativo en la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana. Por tanto se debe gestionar en la forma más adecuada la calidad de los recursos, la seguridad de todos los elementos y la defensa del medio ambiente de las industrias.

5.4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, V. (2015). *Constitución y gestión de empresas*. Lima: Editorial San Marcos.
- Abenza, J. (2015). *Los SIG de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales como herramienta de competitividad de las empresas*. Cartagena. Colombia: Editorial Norma.
- Aguilera, J. (2016). *Los sistemas integrados de gestión*. Madrid: Gestipolis
- Alva, J. y Juárez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A Del Distrito de Trujillo-2014*. Tesis de Maestría. Universidad Antenor Orrego. Trujillo-Perú.
- Apaza, M. (2015). *Estados financieros*. Lima: Instituto Pacífico.
- Ávila, L. (2015). *Gestión estratégica integral para el mejoramiento continuo*. Tesis Doctoral. Universidad de San Martín de Porres. Lima.
- Bahamonde, H. (2016). *Tributación y administración empresarial*. Lima: Editorial San Marcos.
- Bahamonde, H. (2015). *Manual Teórico Práctico para constituir y administrar una empresa*. Lima: Editorial San Marcos.
- Bernal, J. y Espinoza, C. (2014). *Impuesto a la Renta*. Lima: Editorial Santo Domingo.
- Bueno, M. (2014). *La productividad del capital humano en la empresa informativa*. Tesis Doctoral. Universidad Complutense. Madrid.
- Calidadgestión (2016). *Sistemas integrados de gestión*. Madrid. Recuperado de: www.calidadgestion.wordpress.com.
- Cervera, J. (2016). *Transición a las nuevas ISO 9000:2000 y su Implantación*. Madrid: Ediciones Díaz Santos.
- Chiavenato, I. (2012). *Teoría General de la Administración*. Bogotá: Mc. Graw Hill Interamericana SA.
- Cuatrecasas, A. (2016). *Gestión Integral de la Calidad: Implantación, Control y Certificación*, Barcelona – España.

- Estrada, H. (2013). *Administración financiera para la gestión óptima de una empresa del Estado*. Tesis de Maestría. Universidad de San Martín de Porres. Lima.
- Fernández, A. (2015). *Los Sistemas Integrado de Gestión Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales*. Bogotá: Editorial Norma.
- Fernández, R. (2010). *Benchmarking: Estrategia para la administración por resultados de las empresas públicas*. Tesis doctoral. Universidad Autónoma. México.
- Ferrer, A. (2014). *Formulación, análisis e interpretación de los estados financieros*. Lima: Editorial Ferrer.
- Flores, G. (2013). *Finanzas empresariales*. Bogotá: Editorial Norma.
- Flores, J. (2016). *Gestión Financiera, tributación y administración de empresas*. Lima: CECOF Asesores.
- Fontalvo, T. (2016). *La Gestión de la Calidad en los Servicios, ISO 9001:2008*. Universidad de Málaga – España: Editorial Eumed.
- Fred, D. (2014). *Administración estratégica*. México: Pearson Prentice Hall.
- García, D. (2010). *El gerenciamiento por resultados, como herramienta para la competitividad de las empresas del sector gubernamental*. Tesis Doctoral. Universidad autónoma. México.
- Gómez, P. (2013). *Niveles de satisfacción laboral en la banca comercial de Lima, Perú*. Tesis de Maestría. Universidad de San Martín de Porres. Lima.
- Gómez, Á. y Suárez. C. (2015). *Sistema de información*. Bogotá: Editorial Alfaomega
- Guevara, E. (2014). *La gestión de las relaciones y la responsabilidad social empresarial*, México: Editorial Continental.
- Guevara, L. (2013). *Evaluación de la satisfacción laboral de los trabajadores*. Tesis de Maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.
- Koontz, H. & O'Donnell, C. (2012). *Análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas*. México: Litográfica Ingramex.
- Koontz, H. & O'Donnell, C. (2013). *Administración Moderna*. México: Litográfica Ingramex
- Labañino, L. (2016). *Los Sistemas de Gestión Integrados, un camino a la Excelencia*. La Habana: Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría.

- López, F. (2015). *Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol*. Madrid: Editorial Días de Santos.
- Miranda, F. (2016). *Introducción a la Gestión de Calidad Madrid*. Delta Publicaciones universitarias.
- Navarro, A. (2013). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. Tesis Doctoral. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima.
- Nina, A. (2014). *Productividad y optimización de empresas*. Tesis de Maestría. Universidad de San Martín de Porres. Lima.
- Novoa, G. (2013). *Benchmarking herramienta para mejorar la administración por resultados y lograr los propósitos empresariales*. Tesis Doctoral. Universidad Católica de Chile. Santiago.
- Ortega, R. y Pacherras, A. (2013). *Organización de las empresas*. Lima: Editorial Tinco.
- Redondo, A. (2015). *Competitividad para la permanencia en el mercado*. Lima: Editorial San Gregorio
- Reyno, M. (2014). *Responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva*. México: Editorial Continental.
- Rincón, L. (2013). *Teorías económicas*. Bogotá: Editorial Norma.
- Roa, F. (2012). *Business Ethics and Social Responsibility*. New York: Mc Graw Hill.
- Rodas, A. (2015). *Eficiencia empresarial*. Lima: Editorial San José.
- Romero, C. (2015). *Las empresas industriales y su competitividad*. Tesis Doctoral. Universidad San Martín de Porres. Lima.
- Saldaña, S. (2015). *Productividad empresarial*. Santiago: Editorial Mapocho.
- Stiglitz, J. (2014). *Crecimiento y productividad*. Buenos Aires: Editorial Ariel
- Stoner, J. (2013). *Administración*. México: Editorial Continental.
- Terry, V. (2016). *Como medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001: 2000* - Madrid: Fundación Confemental.
- Torres, A. (2015). *Efectividad empresarial*. Lima: Editorial San Mateo.
- Urteaga, R. (2015). *Mejora continua empresarial*. México: Litográfica Ingramex

Vallejos, L. (2014). *Buen Gobierno basado en resultados para el mejoramiento continuo y la competitividad de las entidades del Estado*. Tesis Doctoral. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.

Vega, R. (2014). *Responsabilidad social corporativa*. Bogotá: Editorial Servpast.org

ANEXOS:

ANEXO No. 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA
“LOS SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS ORIENTADOS A ELEVAR LA PRODUCTIVIDAD DE LAS GRANDES INDUSTRIAS TEXTILES DE LIMA METROPOLITANA”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES, INDICADORES	MÉTODO
<p>PROBLEMA PRINCIPAL:</p> <p>¿En qué grado influyen los sistemas de gestión integrados en la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana?</p> <p>PROBLEMAS SECUNDARIOS:</p> <p>1) ¿En qué grado interviene la gestión integrada de las fases del proceso administrativo en la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana?</p> <p>2) ¿En qué grado influye la gestión integrada de los sistemas administrativos en la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana?</p> <p>3) ¿En qué grado interviene la gestión integrada de la calidad, la seguridad y lo ambiental en la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Establecer el grado de influencia de los sistemas de gestión integrados en la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>1) Determinar el grado de intervención de la gestión integrada de las fases del proceso administrativo en la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.</p> <p>2) Establecer el grado de influencia de la gestión integrada de los sistemas administrativos en la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.</p> <p>3) Determinar el grado de intervención de la gestión integrada de la calidad, la seguridad y lo ambiental en la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana?</p>	<p>HIPÓTESIS PRINCIPAL:</p> <p>Los sistemas de gestión integrados influyen en grado estadísticamente significado en la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.</p> <p>HIPÓTESIS SECUNDARIAS:</p> <p>1) La gestión integrada de las fases del proceso administrativo intervienen en grado estadísticamente significado en la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.</p> <p>2) La gestión integrada de los sistemas administrativos influyen en grado estadísticamente significado en la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.</p> <p>3) La gestión integrada de la calidad, la seguridad y lo ambiental intervienen en grado estadísticamente significado en la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <p>X. SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS</p> <p>Indicadores:</p> <p>X.1. Gestión integrada de las fases del proceso administrativo.</p> <p>X.2. Gestión integrada de los sistemas administrativos.</p> <p>X.3. Gestión integrada de la calidad, la seguridad y lo ambiental</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>Y. PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL</p> <p>Indicadores:</p> <p>Y.1. Economía y eficiencia empresarial</p> <p>Y.2. Efectividad y mejora continua empresarial</p> <p>Y.3. Competitividad y desarrollo empresarial.</p> <p>DIMENSIÓN ESPACIAL</p> <p>Z. GRANDES INDUSTRIAS TEXTILES DE LIMA METROPOLITANA</p>	<p>Esta investigación es de tipo explicativa, descriptiva y correlacional</p> <p>La investigación es del nivel descriptivo-explicativo-correlacional.</p> <p>En la investigación se utilizó los siguientes métodos: Descriptivo, Inductivo, Deductivo</p> <p>El diseño que se aplicó fue el no experimental.</p> <p>La población de la investigación estuvo conformada por 20,300 personas</p> <p>La muestra estuvo conformada por 381 personas</p> <p>Para definir el tamaño de la muestra se utilizó el método probabilístico.</p> <p>Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron fueron las siguientes: Encuestas; Toma de información y Análisis documental.</p> <p>Los instrumentos para la recolección de datos que se utilizaron fueron los siguientes cuestionarios, fichas bibliográficas y Guías de análisis.</p> <p>Se aplicó las siguientes técnicas de procesamiento de datos: Ordenamiento y clasificación; Registro manual; Proceso computarizado con Excel; Proceso computarizado con SPSS.</p> <p>Se aplicó las siguientes técnicas de análisis: Análisis documental; Indagación; Conciliación de datos; Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes; Comprensión de gráficos</p>

ANEXO No. 2:
CUESTIONARIO A UTILIZAR:

INSTRUCCIONES GENERALES:

Esta encuesta es personal y anónima, está dirigida a las personas relacionadas con las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

Agradezco dar su respuesta con la mayor transparencia y veracidad a las diversas preguntas del cuestionario, todo lo cual permitirá tener un acercamiento científico de la realidad concreta de los sistemas de gestión integrados orientados a elevar la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana.

Para contestar considere lo siguiente:

1= Totalmente en desacuerdo

2= En Desacuerdo

3= Neutral

4= De acuerdo

5= Totalmente de acuerdo

NR	PREGUNTA	1	2	3	4	5
	VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS					
1	¿Los sistemas de gestión integrados, comprende la gestión integrada del proceso administrativo; la gestión integrada de los sistemas administrativos; y la gestión de calidad, seguridad y medio ambiente de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana?					
	GESTIÓN INTEGRADA DE LAS FASES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO					
2	¿La gestión integrada de las fases del proceso administrativo, comprende la interacción de la planeación, organización, dirección y control de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana?					

3	¿La gestión integrada de las fases del proceso administrativo facilita la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana?					
GESTIÓN INTEGRADA DE LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS						
4	¿La gestión integrada de los sistemas administrativos comprende la interacción del sistema de personal, logística, productivo, finanzas, contable, tributario y otros de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana?					
5	¿La gestión integrada de los sistemas administrativos facilita la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana?					
6	¿La gestión integrada de los sistemas administrativos facilita la economía, eficiencia y efectividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana?					
GESTIÓN INTEGRADA DE LA CALIDAD, LA SEGURIDAD Y LO AMBIENTAL						
7	¿La gestión eficaz de un sistema de calidad permite conseguir unos clientes fidelizados; el cumplimiento de la legislación laboral y de prevención de riesgos laborales de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana?					
8	¿La gestión integrada de la seguridad comprende la interacción de seguridad física, seguridad de la información, seguridad virtual de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana?					
9	¿La gestión integrada de lo ambiental comprende la defensa del agua, el aire y el suelo; así como propugna la responsabilidad social y la sustentabilidad en las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana?					
VARIABLE DEPENDIENTE:						
PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL						

10	¿La productividad empresarial se refiere al logro de resultados más eficientes a un menor costo, con el fin de incrementar la satisfacción de los clientes y la rentabilidad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana?					
	ECONOMÍA Y EFICIENCIA EMPRESARIAL					
11	¿La economía empresarial es el resultado de tener costos razonables y mejores beneficios en las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana?					
12	¿La eficiencia empresarial se refiere a la racionalización de los recursos y el mejor aprovechamiento de los mismos en las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana?					
	EFFECTIVIDAD Y MEJORA CONTINUA EMPRESARIAL					
13	¿La efectividad empresarial se refiere al logro de las metas y objetivos de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana?					
14	¿La mejora continua empresarial comprende la creatividad e innovación en los recursos, actividades y procesos de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana?					
	COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO EMPRESARIAL					
15	¿La competitividad se refiere a la imposición sobre otras empresas de parte de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana?					
16	¿El desarrollo empresarial es el proceso que asegura la permanencia en el mercado de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana?					

ANEXO No. 3:

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EL EXPERTO ACADÉMICO

La validación del instrumento de la Tesis denominada: **“LOS SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS ORIENTADOS A ELEVAR LA PRODUCTIVIDAD DE LAS GRANDES INDUSTRIAS TEXTILES DE LIMA METROPOLITANA”**, ha tenido como estándar un valor mayor al 88%. Al respecto mi calificación es la siguiente:

No.	PREGUNTA	55	65	75	85	95	100
1	¿En qué porcentaje se logrará contrastar la hipótesis con este instrumento?						X
2	¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a las variables, subvariables e indicadores de la investigación?						X
3	¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr el objetivo general de la investigación?						X
4	¿En qué porcentaje, las preguntas son de fácil comprensión?						X
5	¿Qué porcentaje de preguntas siguen una secuencia lógica?						X
6	¿En qué porcentaje se obtendrán datos similares con esta prueba aplicándolo en otras muestras?						X

Dado que todas las preguntas del instrumento superan el parámetro del 88%.

El instrumento queda validado favorablemente por el experto académico.

DR. EFRAÍN JAIME GUARDIA HUAMANÍ

Docente de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

Lima, 20 de Diciembre del 2017

ANEXO No. 04:

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO CON EL ALFA DE CRONBACH

El instrumento de la Tesis denominada: “**LOS SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS ORIENTADOS A ELEVAR LA PRODUCTIVIDAD DE LAS GRANDES INDUSTRIAS TEXTILES DE LIMA METROPOLITANA**”, es factible de reproducción por otros investigadores.

Es decir los resultados obtenidos con el instrumento en una determinada ocasión, bajo ciertas condiciones, serán similares si se volviera a medir las mismas variables en condiciones idénticas.

Este aspecto de la razonable exactitud con que el instrumento mide lo que se ha pretendido medir es lo que se denomina la confiabilidad del instrumento, la misma que se cumple con el instrumento de encuesta de este trabajo.

DETERMINACIÓN DEL COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD

VARIABLES	COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH	NÚMERO DE ÍTEMS
SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS	89.50%	8
PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL	86.35%	8
TOTAL	87.50%	16

Estas son las conclusiones sobre el coeficiente confiabilidad:

- 1) Para la Variable independiente SISTEMAS DE GESTIÓN INEGRADOS el valor del coeficiente es de 89.50%, lo que indica alta confiabilidad.
- 2) Para la variable dependiente PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL, el valor del coeficiente es de 86.35%, lo que indica una alta confiabilidad.
- 3) El coeficiente Alfa de Cronbach para la ESCALA TOTAL es de 87.50%, lo cual indica una alta confiabilidad del instrumento.

- 4) Finalmente, la confiabilidad, tanto de la escala total, como de las dos variables en particular, presentan valores que hacen que el instrumento pueda ser útil para alcanzar los objetivos de la investigación

Confirmada la confiabilidad del instrumento por el Docente Asesor

DR. EFRAÍN JAIME GUARDIA HUAMANÍ

Docente de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

Lima, 20 de Diciembre del 2017

ANEXO 5:

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

TÉRMINOS DE SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS:

Administración de calidad total. Proceso de mejora continuo de la calidad en el largo plazo. Compromiso con la excelencia por todas las personas en una organización, que pone de relieve la excelencia alcanzada por medio del trabajo en equipo y un proceso de mejoramiento continuo.

Administración. Disciplina cuyo objetivo es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social para lograr sus objetivos con la máxima productividad y calidad.

Administración por objetivos: Sistema administrativo, dirigido hacia el logro eficaz y eficiente de objetivos organizacionales e individuales.

Asertividad. Habilidad para expresar las ideas y necesidades propias, respetando las ideas y necesidades de los demás.

Benchmarking de procesos. Técnica de administración estratégica, para la búsqueda continua de las mejores prácticas de negocio y, aplicarlas a empresas o instituciones.

Burocracia. Diseño de las organizaciones que se basa en la especialización del trabajo, una jerarquía de autoridad específica, un conjunto formal de reglas y procedimientos, y criterios rígidos de promoción y selección.

Calidad de vida en el trabajo. Grado hasta el cual los miembros de una organización de trabajo pueden satisfacer sus necesidades personales más importantes mediante las experiencias organizacionales.

Capital humano. Acumulación previa de inversiones en educación, formación en el trabajo, salud y otros factores que elevan la productividad laboral.

Cargo. Conjunto de tareas y responsabilidades que constituyen el trabajo asignado a un solo empleado.

Círculos de calidad. Comités sobre la calidad de los productos-servicios, formados tanto por trabajadores como por gerentes.

Clima organizacional. Concepto que se refiere a las percepciones del personal de una organización con respecto al ambiente global en que desempeña sus funciones.

Código de ética. Declaración formal de los valores principales de una organización, y las reglas éticas que espera que sus trabajadores sigan.

Cohesión. Fuerza de los deseos de los integrantes para permanecer en el grupo y su compromiso dentro del mismo.

Competencias. Características personales que han demostrado tener una relación con el desempeño sobresaliente en un cargo/rol determinado en una organización en particular.

Comportamiento organizacional. Estudio de los individuos y de los grupos dentro del ámbito de la organización.

Confiabilidad. Método de medición cualitativa que sugiere que los mismos datos deben ser observados cada vez que se realiza una observación del mismo fenómeno. Grado en que una prueba proporciona resultados consistentes.

Control. Proceso de monitorear las actividades de la organización para comprobar si se ajusta a lo planeado y para corregir las fallas o desviaciones.

Coordinación. Proceso de armonizar todas las actividades de una organización, facilitando el trabajo y los resultados. Sincroniza recursos y actividades en proporciones adecuadas y ajusta los medios a los fines. Establecer relaciones entre varias partes del trabajo.

Cultura organizacional. Conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten y aceptan los miembros de una organización.

Crisis empresarial. Toda perturbación del estado de equilibrio dinámico del negocio, que esté incidiendo en su operación y, en los resultados de su gestión.

Desarrollo de la organización. Enfoque gerencial que ayuda a los gerentes a prepararse para administrar el cambio dentro de un mundo cambiante.

Desarrollo de recursos humanos. Esfuerzo continuo, planificado, para mejorar los niveles de competencia del personal y el desempeño organizacional mediante capacitación y programas de desarrollo.

Desarrollo organizacional. Conjunto de valores, visiones, conceptos y técnicas de índole psicosocial orientadas a apoyar el cambio planificado en organizaciones.

Diagnóstico. Etapa de la consultoría en la cual se describe, sin evaluarse, la situación actual de una organización, de un grupo o de una persona.

Diagrama de causa y efecto. Diagrama usado para organizar y mostrar, en forma pictórica, las posibles causas de un problema o circunstancia. También llamado diagrama de espina de pescado y diagrama de Ishikawa.

Diagrama de Pareto. Gráfica que organiza elementos en el orden descendiente de sus frecuencias, histograma.

Dirección. Proceso de dirigir e influir en las actividades de los miembros de la organización relacionadas con las tareas.

División del trabajo. Designación de tareas específicas a cada una de las partes de la organización.

Economía de escala. Disminución de costos producida por el aumento del volumen. A mayor cantidad de unidades producidas, menor costo por unidad.

Empowerment. Proceso estratégico que mejorará la efectividad y el desempeño en las organizaciones, busca cambios significativos en la cultura y el clima de la organización y maximizar la utilización de las diferentes capacidades del personal. .

Emprendedor. El iniciador de una nueva empresa o una organización nueva para esa empresa.

Entorno. Conjunto de elementos que rodean a una organización. Instituciones o fuerzas externas a la organización que tienen potencial para afectar su rendimiento.

Entrenamiento en sensibilización. Técnica diseñada para volvernos más conscientes de nosotros mismos y de nuestro impacto en otras personas.

Entropía. Tendencia de un sistema a agotarse a medida que utiliza la energía de los sistemas o de los insumos. Desorden generalizado en un sistema.

Equidad. Percepción de los trabajadores de que se les está tratando de manera justa.

Ergonomía. Estudio de las interacciones humanas con tareas, equipo, herramientas y el ambiente físico.

Especificación del puesto. Documento que establece el perfil mínimo de calificaciones aceptables que una persona debe poseer para desempeñar un puesto particular.

Estándar. Unidad de medida adoptada y aceptada comúnmente como criterio. Método documentado y el mejor conocido para realizar alguna tarea o proceso.

Estrategia. Esquema que contiene la determinación de los objetivos o propósitos de largo plazo de la empresa y los cursos de acción a seguir. Es la manera de organizar los recursos.

Estudio de mercado. Es el diseño, recolección y análisis sistemático de información con relación a las características de un mercado específico.

Ética. Principios que distinguen al comportamiento correcto del incorrecto. Disciplina que trata del bien y del mal, de lo correcto o incorrecto.

Evaluación de desempeño. Acción sistemática de evaluar la conducta y el trabajo de una persona en relación a sus responsabilidades.

Gestion. Proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otros individuos.

Gerente. Personal de una organización que tiene autoridad para tomar decisiones que comprometen a la misma.

Grupo de trabajo. Conjunto organizado de trabajadores que se hace responsable por un resultado.

Habilidad humana. Habilidad y criterio para trabajar con personas, comprender sus actitudes y motivaciones.

Habilidad técnica. Conocimientos, métodos, técnicas y equipos necesarios para la realización de las tareas específicas de acuerdo con la instrucción, experiencia y educación.

Hipótesis. Proposición comparable que describe la relación que puede existir entre dos eventos.

Homeostasis. Característica por medio de la cual un sistema que está en constante movimiento tiende a buscar equilibrio en sus diferentes niveles.

Joint venture. Empresa cuyos accionistas son dos o más firmas independientes que entran en sociedad para un fin determinado.

Liderazgo. Proceso que ayuda a dirigir y movilizar personas y/o ideas. Influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a la consecución de un objetivo.

Mercado cambiario. Aquél en el que se compran y venden divisas de distintos países.

Mercado de trabajo. Area geográfica en la cual se reclutan los empleados para un puesto.

Mercado spot. Mercado en el cual las transacciones ocurren de contado y la entrega es inmediata.

Método Delphi. Técnica que promueve la creatividad por medio del uso de juicios anónimos acerca de las ideas para alcanzar una decisión por consenso.

Método hay. Método para evaluación de puestos que utiliza los factores: habilidades, solución de problemas, responsabilidad y, condiciones de trabajo.

Misión. Propósito, finalidad que persigue en forma permanente o semipermanente una organización, un área o un departamento. Razón de ser de una organización.

Modelo. Abstracción de la realidad; representación simplificada de algunos fenómenos del mundo real.

Necesidad de logros. Estado psicológico o inclinación de una persona que le induce a obtener resultados exitosos.

Negociación colectiva. Proceso de negociar y administrar los acuerdos entre los empleados y la dirección respecto a sueldos, condiciones de trabajo y otros aspectos del ambiente laboral.

Negociación. Proceso interactivo mediante el cual, dos o más actores en una situación de interdependencia y con intereses en conflicto, buscan maximizar sus beneficios individuales a través de un acuerdo.

Norma iso-9000. Norma aprobada por COVENIN el 24 de enero de 1990, la cual contempla un método cuantitativo para determinar la capacidad de una empresa para fabricar en forma constante productos de calidad.

Normas. Reglas para la conducta aceptada y esperada. Estándares de conducta aceptables en un grupo y compartidos por todos sus miembros.

Outsourcing. Mejorar la competencia contratando servicios de otras empresas especializadas en procesos no ligados directamente con la naturaleza del negocio.

Paradigma. Es un modelo o esquema fundamental que organiza nuestras opiniones con respecto a algún tema en particular

Planificación estratégica. Proceso por el cual los administradores de la empresa de forma sistemática y coordinada piensan sobre el futuro de la organización, establecen objetivos, seleccionan alternativas y definen programas de actuación a largo plazo.

Plataformas de tecnología. Se refieren al hardware cliente/servidor requerido para dar soporte a las aplicaciones de la tecnología de la información.

Políticas. Guías para orientar la acción; criterios o lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten una y otra vez en el ambiente de una organización.

Principio de Peter. En una jerarquía, todo empleado tiende a ascender hasta llegar a su nivel de incompetencia.

Proceso. Serie sistemática de acciones dirigidas al logro de un objetivo.

Productividad. Medida del rendimiento que influye la eficacia y la eficiencia.

Producto. Es la salida de cualquier proceso.

Reingeniería. Repensar y rediseñar los procesos operacionales y las estructuras organizacionales, centrado en las capacidades centrales de la organización.

Relaciones humanas. Acciones y actitudes resultantes de los contactos entre grupos y personas.

Rotación de puestos. Práctica de cambiar a los individuos de un puesto a otro para incrementar la motivación y el desempeño potencial.

Ruta crítica. Ruta más larga en una red de PERT, desde el suceso de inicio hasta el suceso final de la red.

Sistema. Conjunto de partes que operan con interdependencia para lograr objetivos comunes.

Sinergia. Situación donde el todo es mayor que las partes. Suma total de la energía que puede ofrecer un grupo cualquiera.

Teoría situacional. Escuela de pensamiento que se fundamenta en dos premisas: a.- no existe una sola manera óptima en cuanto a organizar, b.- ninguna manera de organizar es igualmente efectiva. Esto implica que no existen reglas universales para tomar decisiones gerenciales; lo importante es analizar las variables pertinentes a cada situación.

Tormenta de ideas. Técnica que promueve la creatividad fomentando la generación de ideas por medio de la discusión no crítica.

Tramo de control. Cantidad de supervisados que un administrador puede dirigir con eficacia y eficiencia.

Trayectoria de carrera. Secuencia de cargos que una persona estaría en posibilidad de asumir dentro de sus desarrollos en una organización.

Unidad estratégica de negocios. Unidad dentro de una organización mayor, que se administra como si se tratara de un negocio independiente.

Unidad de mando. Principio de administración que establece que cada supervisado debe informar sólo a un supervisor.

Visión. Una percepción clara del futuro de una organización.

TÉRMINOS DE PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL

Administración Calidad Total: Proceso de mejora continuo de la calidad en el largo plazo. Compromiso con la excelencia por todas las personas en una organización, que pone de relieve la excelencia alcanzada por medio del trabajo en equipo y un proceso de mejoramiento continuo.

Área de competencia laboral: Sector de actividad productiva delimitado por un mismo género o naturaleza de trabajo; es decir, por el conjunto de funciones productivas con objetivos y propósitos análogos para la producción de bienes o servicios de similar especie.

Cadena Productiva: Es el Conjunto de los actores de una actividad productiva, que interactúan para hacer posible la producción, transformación y comercialización de bienes.

Calidad: Aquellas características del producto que responden a las necesidades del cliente.

Calidad de la información: Es una calificación del valor de la información mayormente en términos de su utilidad potencial o real para los usuarios.

Clima Organizacional: Concepto que se refiere a las percepciones del personal de una organización con respecto al ambiente global en que desempeña sus funciones.

Clúster: Conjunto de empresas geográficamente cercanas de un mismo sector que se eslabonan entre sí para generar ventajas competitivas.

Competencias básicas: Describen los comportamientos elementales que deberán mostrar los trabajadores, y que están asociados a conocimientos de índole formativa.

Competencias específicas: Identifica comportamientos asociados a conocimientos de índole técnico, vinculados a un cierto lenguaje tecnológico y a una función productiva determinada.

Competencias genéricas: Describen los comportamientos asociados con desempeños comunes a diversas ocupaciones y ramas de actividad productiva, como son la capacidad de trabajar en equipo, de planear, programar, negociar y entrenar, que son comunes a una gran cantidad de ocupaciones.

Competente: Persona que posee un repertorio de habilidades, conocimientos y destrezas y la capacidad para aplicarlos en una variedad de contextos y organizaciones.

Competencia laboral: Aptitud de un individuo para desempeñar una misma función productiva en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad esperados por el sector productivo. Esta aptitud se logra con la adquisición y desarrollo de conocimientos, habilidades y capacidades que son expresados en el saber, el hacer y el saber hacer.

Competitividad: Conjunto de Habilidades y Capacidades para competir.

Comportamiento Organizacional: Estudio de los individuos y de los grupos dentro del ámbito de la organización.

Coordinación: Proceso de armonizar todas las actividades de una organización, facilitando el trabajo y los resultados. Sincroniza recursos y actividades en proporciones adecuadas y ajusta los medios a los fines. Establecer relaciones entre varias partes del trabajo.

Criterios de desempeño: Parte constitutiva de una norma de competencia laboral que hace referencia a aquellos aspectos que definen el resultado del desempeño competente, es decir, definen las condiciones con las que el elemento de competencia debe ser desempeñado. Los criterios de desempeño se asocian a los elementos de competencia.

Cultura Organizacional: Conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten y aceptan los miembros de una organización.

Desarrollo comunitario: Es el conjunto de actividades y principios dirigidos al mejoramiento material y social de una comunidad.

Desarrollo Organizacional: Conjunto de valores, visiones, conceptos y técnicas de índole psicosocial orientadas a apoyar el cambio planificado en organizaciones.

Digitalización: Es la forma de representación de datos numéricos o alfabéticos al convertirlos a números binarios para transmitirlos en bits, lo que permite un mayor control y precisión en el manejo de datos. Mediante esta tecnología, la información puede adoptar múltiples formas como: multimedia, hipertexto, bases relacionales de imágenes o sistemas cliente servidor.

Dirección: Proceso de dirigir e influir en las actividades de los miembros de la organización relacionadas con las tareas.

Disciplina: Conjunto específico de conocimientos que da lugar a un tipo preciso de enseñanza. Este conjunto presupone un contexto educacional, comprende una formación, así como los procedimientos y métodos.

Economía de Escala: Disminución de costos producida por el aumento del volumen. A mayor cantidad de unidades producidas, menor costo por unidad.

Elemento de competencia: Parte constitutiva de una unidad de competencia que corresponde a la función productiva individualizada, es decir, que expresa lo que una persona debe ser capaz de hacer en el trabajo.

Entidades sin fines de lucro: Este grupo comprende, entre otros, asociaciones, sociedades y fundaciones que realizan algún tipo de actividad social, científica o tecnológica. El objetivo de la institución no es el lucro. Cumplen un importante rol en la prestación de servicios sociales, científicos y tecnológicos.

Entorno: Conjunto de elementos que rodean a una organización. Instituciones o fuerzas externas a la organización que tienen potencial para afectar su rendimiento.

Estándar: Unidad de medida adoptada y aceptada comúnmente como criterio. Método documentado y el mejor conocido para realizar alguna tarea o proceso.

Estrategia: Esquema que contiene la determinación de los objetivos o propósitos de largo plazo de la empresa y los cursos de acción a seguir. Es la manera de organizar los recursos.

Estudio de Mercado: Es el diseño, recolección y análisis sistemático de información con relación a las características de un mercado específico.

Estructura administrativa: Configuración administrativa que representa las unidades operacionales de la administración o de una institución.

Estructura formal: Está constituida por los patrones de las relaciones y obligaciones formales, por la descripción de fuentes, las políticas de operación, los procedimientos, las compensaciones, etc.

Evaluación Desempeño: Acción sistemática de evaluar la conducta y el trabajo de una persona en relación a sus responsabilidades.

Formación de la empresa: Toda formación profesional impartida en los locales de una empresa y donde la persona formada tiene categoría de trabajador. Esta formación puede ser impartida tanto en los puestos de trabajo como fuera de él.

Función: Grupo de actividades afines, ejecutadas con base a un plano o esquema general para la consecución de él o los objetos trazados.

Función productiva: Conjunto de actividades laborales que son necesarias para lograr uno o varios objetivos específicos de trabajo con relación al propósito general de un área de competencia o de una organización productiva.

Gestión: Proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otros individuos.

Habilidad: Destreza y precisión necesaria para ejecutar las tareas propias de una ocupación, de acuerdo con el grado de exactitud requerido.

Indicador: Es el elemento característico que describe una situación permitiendo su análisis. Por ejemplo, el coeficiente de promoción es un buen indicador del éxito de las acciones educativas.

Índices: Son números relativos que expresan el valor de una cierta cantidad al compararla con otra análoga (o con otra de época distinta) que se ha tomado como base igual a 100.

Infraestructura: La infraestructura constituye la base material y los recursos necesarios para ejecutar una actividad productiva dada. Se refiere a las condiciones materiales mínimas para operar cualquier acción.

Integración Organizacional: Logro de la unidad de esfuerzos entre las distintas unidades e individuos mediante liderazgo y planificación.

Investigación y desarrollo (I+D): Se entiende por I+D cualquier trabajo creativo llevado a cabo en forma sistemática para incrementar el volumen de conocimientos, incluido el conocimiento del hombre, la cultura y la sociedad y el uso de éstos para derivar nuevas aplicaciones. Comprende: Investigación Básica, Investigación Aplicada y Desarrollo Experimental.

Interdisciplinariedad: Interacción entre dos o más disciplinas. Puede ir de la simple comunicación de ideas hasta la integración mutua de conceptos, métodos, metodologías, procedimientos, terminología, datos y organización a una escala más importante.

Liderazgo: Proceso que ayuda a dirigir y movilizar personas y/o ideas. Influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a la consecución de un objetivo.

Mapa funcional: Expresión gráfica en la que se representan las distintas funciones y subfunciones de un área, empresa u organización productiva, partiendo desde su propósito general hasta las contribuciones individuales de los trabajadores, lo que permite establecer los elementos de competencia.

Metas: Es la traducción de los objetivos y las prioridades de la política corporativa de una organización, en resultados cuantitativos y cualitativos de los servicios y/o productos a obtener en tiempos definidos.

Método: Conjunto de operaciones ordenadas con que se pretende obtener un resultado.

Nivel de competencia: Grado de autonomía y de complejidad de conocimientos, habilidades y destrezas que son aplicados en el desempeño de una función productiva.

Objetivos: Son resultados concretos a lograrse en plazos predeterminados por medio de acciones estratégicas y metas claramente diseñadas.

Planeación Estratégica: Proceso por el cual los administradores de la empresa de forma sistemática y coordinada piensan sobre el futuro de la organización, establecen objetivos, seleccionan alternativas y definen programas de actuación a largo plazo.

Proceso: Serie sistemática de acciones dirigidas al logro de un objetivo.

Producto: Es la salida de cualquier proceso.

Productividad: Medida del rendimiento que influye la eficacia y la eficiencia por medio del control de las Salidas sobre Entradas.

Proyecto: Conjunto de actividades específicas concebidas para alcanzar determinados objetivos con un presupuesto dado y en un período de tiempo establecido de antemano. Estas actividades van de la intención o pensamiento de ejecutar algo hasta el término de su ejecución y puesta en operación normal.

Red de información: Conjunto de sistemas de información interrelacionados asociados con servicios de comunicación que cooperan mediante acuerdos más o menos formales y convenios institucionales, para ejecutar conjuntamente las operaciones de manejo de la información, con objeto de aunar sus recursos y mejorar los servicios prestados a los usuarios. Esos servicios y sistemas aplican generalmente reglas y procedimientos idénticos o compatibles.

Sistema: Conjunto de partes que operan con interdependencia para lograr objetivos comunes.

Sinergia: Situación donde el todo es mayor que las partes. Suma total de la energía que puede ofrecer un grupo cualquiera.

Sistema de información: Conjunto organizado de acciones destinadas a lograr la transferencia de información.

Transferencia de información: Conjunto de operaciones sucesivas mediante las cuales se pone el conocimiento a disposición de las diferentes categorías de usuarios después que haya sido producido. Incluye la producción, esto es, el registro de información primaria, secundaria y terciaria, la producción de los correspondientes documentos, su distribución, almacenamiento, tratamiento, difusión, búsqueda, acceso y explotación, a través de todos los canales posibles.

Tecnología: La forma en que la organización convierte insumos en bienes o servicios

